

KOPI

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Forbrugerrådet
Fiolstræde 17
Postboks 2188
DK-1017 København K

28. november 2011

Sag 11/00828-46

Konkurssikring i henhold til lov om en rejsegarantifond

Forbrugerombudsmanden skal hermed vende tilbage til Deres klage over den måde, hvorpå en række flyselskaber, herunder ti navngivne selskaber, tilbyder konkurssikring i henhold til lov om en rejsegarantifond.

Det er Deres opfattelse, at flyselskaberne overtræder artikel 23, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1008/2008 af 24. september 2008 om fælles regler for driften af lufttrafiktjenester i Fællesskabet (herefter forordning nr. 1008/2008). Efter forordningens bestemmelse skal *valgfrie pristillæg meddeles på en klar, gennemskuelig og utvetydig måde ved reservationsprocedurens start*, og kunden skal acceptere dem ved et aktivt valg. De har i den forbindelse anført, at flyselskaberne først introducerer forbrugeren for muligheden for at tilvælge konkurssikring efter køb af flybillet, således at der bliver tale om to separate transaktioner, ligesom flere selskaber efter det oplyste heller ikke gør forbrugeren tydeligt opmærksom på muligheden eller slet ikke gør opmærksom på den.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke følgende:

Med virkning fra 1. januar 2010 blev lov om en rejsegarantifond ændret således, at der ved rejseydelser til privat brug i form af bl.a. flytransport kan vælges dækning af Rejsegarantifonden. I så fald skal forbrugeren betale et bidrag til rejseudbyderen, som skal viderebetale bidraget til Rejsegarantifonden.

Ordlyden af § 9, stk. 3, i lov om en rejsegarantifond er følgende:

"Stk. 3. Når en kunde har indgået en aftale om en rejseydelse til privat brug, jf. § 2, stk. 1, nr. 4 og 5, kan kunden vælge dækning af Rejsegarantifonden, jf. § 5 a. Vælger kunden dækning hos Rejsegarantifonden, skal kunden erlægge et bidrag herfor til rejseudbyderen, som skal viderebetale bidraget til fonden. Bidragets størrelse fastsættes af fondens bestyrelse og godkendes af Erhvervs- og vækstministeren."

Forbrugerombudsmanden har til brug for sagen anmodet Rejsegarantifonden om en udtalelse om fortolkningen af § 9, stk. 3, 1. pkt. Anmod-

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

Fax 41 71 51 61

CVR-nr. 10 29 48 19

forbrugerombudsmanden@kfst.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)
www.icpen.org

ningen gjaldt spørgsmålet om, på hvilket tidspunkt rejseudbyderen ifølge bestemmelsen skal tilbyde forbrugeren tilkøbet af dækningen hos fonden i forhold til købet af selve rejseydelsen, jf. ordlyden "Når en kunde *har indgået* en aftale om en rejseydelse..." (vores kursivering). Rejsegarantifonden har over for Forbrugerombudsmanden tilkendegivet, at konkurssikringen efter fondens opfattelse skal tilbydes kunden i umiddelbar tilknytning til købet af rejseydelsen. Efter en almindelig sproglig fortolkning kan det ske efter købet af og betaling for rejseydelsen.

I relation til forordning nr. 1008/2008 kan bemærkes, at det ikke er nærmere defineret i forordningen, hvad der forstås ved "valgfrie pristillæg". Formålet med artikel 23, stk. 1, som sådan er dog ifølge forordningens præambel at muliggøre reelle sammenligninger af forskellige flyselskabers priser. Når det gælder den i denne forbindelse omhandlede del af artikel 23, stk. 1, synes formålet mere specifikt at være at hindre negativ aftalebinding af forbrugerne. Ud fra en samlet vurdering af bestemmelsen er Forbrugerombudsmanden derfor mest tilbøjelig til at antage, at begrebet "valgfrie pristillæg" fra lovgivers side har været møntet på ydelser, som den erhvervsdrivende har en egen kommerciel interesse i at sælge, og Forbrugerombudsmanden finder det således betænkeligt at lade bestemmelsen finde anvendelse på en lovpligtig ydelse som den foreliggende. Det vil sige, at Forbrugerombudsmanden ikke med den fornødne sikkerhed kan sige, at konkurssikringen i henhold til lov om en rejsegarantifond er omfattet af begrebet "valgfrie pristillæg" i artikel 23, stk. 1, og derfor skal udbydes ved reservationsprocedurens start som foreskrevet i bestemmelsen. Det vil herefter være tilstrækkeligt at opfylde kravet efter § 9, stk. 3 i lov om en rejsegarantifond, hvorefter konkurssikringen *senest* skal udbydes i umiddelbar tilknytning til købet af rejseydelsen, jf. ovenfor.

Idet der som nævnt er tale om en ydelse, som det er lovpligtigt at udbyde, er det dog samtidig Forbrugerombudsmandens opfattelse, at forbrugerne klart og tydeligt skal gøres opmærksom på muligheden for at tilkøbe konkurssikringen, jf. markedsføringslovens § 1, stk. 1, om god markedsføringsskik, der har følgende ordlyd:

"§ 1. Erhvervsdrivende omfattet af denne lov skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugerne, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser."

Bestemmelsen udgør en overordnet adfærdsnorm for handlinger foretaget i erhvervsøjemed.

Idet Rejsegarantifonden har bekræftet, at de ti omhandlede flyselskaber er omfattet af forpligtelsen efter lov om en rejsegarantifond til at tilbyde tilkøb af konkurssikring ved salg af flytransport, har Forbrugerombudsmanden på den baggrund anmodet selskaberne om at dokumentere, at de tilbyder konkurssikringen i overensstemmelse med lovgivningens krav. Det vil sige, at de senest umiddelbart efter købet af rejseydelsen på en

klar og tydelig måde gør forbrugerne opmærksom på muligheden for at tilvælge konkurssikringen.

For syv af flyselskabernes vedkommende er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at de enten med deres hjemmesider eller på anden måde lever op til lovens krav. Det drejer sig om selskaberne Air China, British Airways, Singapore Airlines, Sun-Air of Scandinavia A/S, Swiss International Airlines, TAP Portugal og Thai Airways. For nogle selskabers vedkommende findes der information om konkurssikring flere steder på hjemmesiden, men Forbrugerombudsmanden har i sin vurdering lagt vægt på den information, der bliver givet i forbindelse med selve købet af rejseydelsen, og hvilken risiko der måtte være for, at forbrugeren evt. overser denne. Der er tale om forskellige løsninger, der varierer fra information som led i selve bestillingsforløbet – fx i form af et pop up-vindue, der skal til- eller fravælges, før købet kan gennemføres – til information i direkte forlængelse af ordrebekræftelsen. For to selskabers vedkommende er der tale om salg fra et fysisk forretningslokale, og det er oplyst til sagen, at man i den forbindelse orienterer forbrugeren om muligheden for konkurssikring. Det ene af disse selskaber har desuden oplyst, at man har valgt at betale konkurssikringen for samtlige danske kunder, der køber rejseydelsen på selskabets internationale hjemmeside, indtil der er fundet en tilfredsstillende it-løsning i relation til salg herfra. Det sidste selskab har oplyst, at man ikke selv forestår salget, som i stedet forestås af et af de andre selskaber i denne gruppe.

For tre af flyselskabernes vedkommende har Forbrugerombudsmanden ikke fundet, at forbrugerne på en klar og tydelig måde er blevet gjort opmærksom på muligheden for at tilvælge konkurssikringen, jf. markedsføringslovens § 1, stk. 1. Det drejer sig om selskaberne Iberia Airlines, Qatar Airways og SAS. Der har været tale om at oplysningen om konkurssikringen stod i en separat kolonne – i det ene tilfælde sammen med kommercielle oplysninger - adskilt fra oplysningerne om selve rejseydelsen i ordrebekræftelsen eller slet ikke har stået i forbindelse med selve købet af rejseydelsen, men alene under en sidemenu med generelle rejseoplysninger. Forbrugerombudsmanden har derfor anmodet de berørte flyselskaber om at ændre deres hjemmesider, hvilket alle tre selskaber har efterlevet.

Forbrugerombudsmanden anser herefter sagen for afsluttet på det foreliggende grundlag.

Forbrugerombudsmanden ser på forbrugernes mulighed for at tilkøbe konkurssikring - og herunder at de får de nødvendige oplysninger herom - som vigtigt for forbrugerbeskyttelsen og vil i fremtiden holde øje med området.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Helene Svart
Fuldmægtig, cand. jur., LL.M