

Fiolstræde 17 B, Postboks 2188, 1017 København K
taenk.dk · fbr@fbr.dk · +45 7741 7741
CVR: 6387 0528

Transportminister Benny Engelbrecht
trm@trm.dk

24. april 2020
Dok. 199349

Vedrørende forhandlingerne i EU-Kommissionen den 29. april om rejseselskabers forpligtelser og rejsendes rettigheder, herunder især om udlevering af værdibeviser til forbrugere i stedet for refundering af flybilletter og pakkerejser

Kære Benny Engelbrecht

Vi skriver til dig for at bede om din støtte til, at de europæiske forbrugerrettigheder på rejseområdet ikke udhules i den nuværende situation under corona-pandemien.

I løbet af de sidste par uger har EU-kommissær for transport, Adina Vălean, og kommissær for retlige anliggende, Didier Reynders, været udsat for et massivt pres fra rejse- og flybranchen og fra den konservative gruppe i EU-parlamentet. Presset handler om at opnå, at retten til at få billetprisen refunderet ved aflysninger suspenderes og erstattes med retten til alene at tilbyde forbrugerne vouchers. Der er allerede flere EU-medlemslande, der har indført nationale særregler, der er i strid med den gældende EU-lovgivning. Der er forhandlinger herom onsdag den 29. april 2020 i EU-Kommissionen. Vi finder denne kurs stærkt problematisk med langtrækkende negative konsekvenser, hvilket er baggrunden for denne henvendelse.

Rejsebranchen oplever i øjeblikket en presset situation på baggrund af corona-pandemien. Det har vi naturligvis forståelse for. Og de europæiske forbrugerorganisationer støtter derfor også hjælp til branchen i denne periode. Hjælpen bør dog ikke være på bekostning af forbrugeres rettigheder, eller resultere i at den europæiske lovgivning for rejsende svækkes. Vi mener, at det også på længere sigt er et skråplan, der vil svække forbrugertilliden, hvilket hverken er til gavn for forbrugere eller for erhvervslivet.

I direktivet (EU) 2015/2302 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, samt i den danske lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer (L2017-12-26 nr. 1666) står det fuldstændigt klart, at forbrugere har ret til at opsig deres kontrakter på pakkerejser før afrejse, uden at det koster et opsigelsesgebyr, såfremt der er tale om ekstraordinære omstændigheder. Forbrugeren er i den situation berettiget til at få refunderet alle sine betalinger inden for 14 dage (overnatning, fly- eller togbilletter, billeje og andre services, der måtte være en del af pakkerejsen).

Hvis et flyselskab aflyser en flyvetur, og turen ikke er en del af en pakkerejse, så kan forbrugeren vælge mellem at få refunderet flybilletten eller at blive ombooket til et andet tidspunkt. Dette er fastsat ved forordning 261/2004. Forbrugeren er berettiget til at få tilbagebetalt billetens pris inden for 7 dage.

Vi er bekendte med, at flere og flere rejsebureauer og flyselskaber modsætter sig tilbagebetaling af forbrugers penge. Selskaberne tilbyder i stedet vouchers/værdibeviser. Det betyder, at selskaberne ikke respekterer de retningslinjer, som EU-Kommissionen kom

Forbrugerrådet
Tænk

med den 18. marts 2020. Og desværre accepteres dette af myndighederne i flere europæiske lande.

Problemet har udviklet sig fra en i sig selv problematisk situation, hvor mange forbrugerne får mangelfuld information om deres rettigheder til, at rejseselskaber nægter at overholde deres forpligtelser. Det er uholdbart, og lovgivningen bør overholdes. I denne særlige situation med corona-pandemien er vi indforstået med, at tilbagebetalingsfristen, der er henholdsvis 14 dage for pakkerejser og 7 dage for flyrejser, i praksis kan være svær helt at overholde, og at reglerne håndhæves med lidt fleksibilitet. Men vi mener ikke, at det er acceptabelt, at forbrugerne ikke kan få refunderet deres indbetalte beløb eller skal opfylde særlige og næsten umulige krav for at opnå tilbagebetaling. Mange forbrugere er ligesom erhvervslivet endt i kritiske økonomiske situationer, og for den enkelte forbruger kan der være tale om meget store beløb.

Det er vigtigt at holde fast i, at det er frivilligt for forbrugerne, om de vil modtage en voucher i stedet for at få pengene tilbage. Hvis der skal udleveres en voucher i stedet for refusion af det indbetalte beløb, så skal det være med en tydelig og dokumenteret accept fra forbrugeren.

Vouchers kan være en udmærket løsning, hvis deres anvendelse ikke er begrænset til fremtidige rejser, og at det er et frivilligt valg. Men de skal kunne veksles til tilbagebetaling på et senere tidspunkt, hvis forbrugeren ønsker det, og der bør være samme konkurssikring knyttet til voucheren, som til et normalt rejsekøb. En voucher må ikke være den eneste tilbudte løsning, og tilbagebetaling bør ikke foregå med unødigt forsinkelse. Vouchers, der indebærer, at forbrugere først kan modtage deres tilbagebetaling for rejsen efter et år, er lige så uacceptable. Vi anser det som urimeligt og groft over for forbrugeren.

Det er særligt urimeligt, da rejse- og flyselskaberne i høj grad modtager økonomisk støtte fra andre kilder, såsom statsstøtte, der er tilladt under ”The Commissions Temporary Framework” – herunder i Danmark hjælpepakken gennem Rejsegarantifonden. Forbrugeres betalinger af rejser bør ikke betragtes som rentefrie lån for selskaberne.

Den nuværende krise bør ikke give anledning til at svække forbrugerrettighederne. De rettigheder, forbrugere har ifølge direktivet om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt forordningen om luftpassagerers rettigheder, skal overholdes, og i særdeleshed når markederne er i krise. Det gælder også retten til, at der tilbydes refusion uden unødigt forsinkelse.

Vi har, som indledningsvis nævnt, forståelse for, at rejsebranchen er i vanskeligheder. Derfor har de europæiske forbrugerorganisationer også opfordret EU-kommissionen til at afsøge mulige veje til at hjælpe branchen. Men det bør ikke være forbrugerne, der skal hjælpe branchen, ud over med tålmodighed vedr. tilbagebetalingen af deres rejser. EU-Kommissionen bør derfor se på andre værktøjer til at støtte branchen i de kommende svære måneder, der ikke trækker veksler på forbrugerne.

Vores europæiske paraplyorganisation, BEUC, har også gjort EU-Kommissionen opmærksom på, at konkursbeskyttelsen i Rejsegarantifonden har et hul. Hvis et rejsebureau går konkurs, så refunderer fonden billetprisen til de forbrugere, der ikke er kommet ud at rejse endnu. Men hvis en pakkerejse bliver aflyst, og beløbet skal tilbagebetales, men rejsebureauet når at gå konkurs inden pengene er tilbagebetalt, så er det uklart, om fonden dækker. Det er jo aflysningen og ikke konkursen, der har udløst forbrugers krav, lyder logikken. Men for forbrugerne er resultatet det samme. Det bør der gøres noget ved i denne særlige tid, vi står i pt.

Vi håber, at du vil tage vores bekymring på danske og europæiske forbrugeres vegne seriøst. Det er vigtigt, at et land som Danmark er med til at støtte op om en solid og troværdig europæisk forbrugerlovgivning, der ikke svækkes midt i en krise. Det kan være svært at komme tilbage fra. Vi ved, at det ikke umiddelbart er kommissærernes ønske at udhule forbrugerlovgivningen. Men de har behov for opbakning fra dig og dine minister-kolleger, for at kunne stå fast herpå.

Med venlig hilsen



Anja Philip
Formand



Mads Reinholdt
Direktør