

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

Ordfører i Europaudvalget i Folketinget

29-04-2020  
Dok. 199562/

Vedlagt følger til udvalgets orientering Forbrugerrådet Tænks brev til transportministeren af 24.4.2020, vedrørende forbrugernes rettigheder ved aflysninger af flyrejser og pakkerejser.

Anledningen er, at der i dag er forhandlinger i EU's ministerråd for transportministre<sup>1</sup>, ligesom der i mandags var forhandlinger i blandt ministre med ansvar for turisme<sup>2</sup>. Forhandlingerne handler om rejsebranchens håndtering af refusion til de rejsende ved aflysning af rejser.

Vi skriver for at bede jer bakke op om at de danske ministre holder fast ved, at støtte til rejsebranchen ikke skal ske på en måde, der forringer de gældende forbrugerrettigheder, heller ikke i krisetider. Det vil være meget ødelæggende på den længere bane for forbrugertilliden, der er essentiel for genopretningen af samfundsøkonomien.

Det er vigtigt for både danske forbrugere og for den danske rejsebranche at stå fast på den gældende EU-lovgivning, så forbrugerne kan have tillid til deres rettigheder, når de køber nye rejser, og branchen ikke bliver udsat for ublu konkurrence fra flyselskaber og rejsebureauer i andre lande, hvor de får lov at se stort på reglerne. Vi læser i transportministerens udtalelse d. 28.4.20 i Jyllandsposten<sup>3</sup> at han har behov for jeres opbakning:

*Transportminister Benny Engelbrecht pointerer i en skriftlig kommentar, at flyindustrien står i en meget alvorlig situation – ikke alene i Danmark, men i hele verden.*

*»Samtidig skal vi sikre forbrugernes rettigheder. Flypassagererne mærker nemlig også i høj grad konsekvenserne af de mange aflyste flyafgange. Der er således mange nuancer, der skal tages hensyn til, og jeg er derfor i dialog med mine europæiske kolleger om problematikken,« lyder det fra transportministeren.*

*»Jeg har dog nogle bekymringer i forhold til forbrugerbeskyttelsen, hvis luftfartselskaber skal have lov til at tilbyde en voucher i stedet for en refusion. Samtidig kan det skræmme nogle forbrugere fra helt at købe flybilletter og derved risikere at få den modsatte effekt. Jeg mener derfor, at der er behov for at undersøge konsekvenserne nærmere, inden vi kan tage endelig stilling til det. Hvis Kommissionen vælger at fremsætte konkret lovgivning på området, skal jeg i gang med at tale med Folketingets partier om Danmarks holdning, og i sidste ende skal jeg i Europaudvalget og have et mandat.«*

#### **Kort om refusion af indbetalte beløb for rejser:**

- Retten til refusion af indbetalte beløb bør bevares. Retten til refusion er basis og gældende inden for alle forbrugsområder. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varen, så kan kunden få refunderet sine penge. Det bør ikke ændres for rejsebranchen
- Det skal være klart og tydeligt angivet af selskabet, at det er muligt at få refunderet sine indbetalinger.

<sup>1</sup> <https://www.consilium.europa.eu/en/meetings/tte/2020/04/29/>

<sup>2</sup> <https://www.consilium.europa.eu/en/meetings/compet/2020/04/27/>

<sup>3</sup> <https://jyllands-posten.dk/premium/indland/ECE12103973/flykunders-rettigheder-preset-ogsaa-sas-oensker-at-undgaa-at-returnere- penge/>

**Kort om vouchers/tilgodebeviser:**

- Skal altid være beskyttet ved konkurs og betalingsstandsning
- Er et frivilligt tilvalg for forbrugeren. Det bør forblive sådan
- Skal være gyldig i mindst to år
- Skal være fleksible til andre tilbud, destinationer og flyselskaber inden for samme gruppe
- Skal være gyldige til billigere rejser, hvor restbeløbet udbetales kontant
- Beløbet på en voucher skal dække alle udgifter til den rejse, der ikke refunderes. Det gælder serviceafgifter, bookinggebyrer, bagage osv.
- Nye reservationer må ikke føre til yderligere omkostninger ved overførsel til andre personer
- Vouchers skal refunderes automatisk ved udgangen af gyldighedsperioden, hvis de ikke er brugt (vi ved, at mange tilgodebeviser aldrig indløses)
- Refusion af vouchers skal være mulige for forbrugere med økonomiske problemer.

Vi har sendt et tilsvarende brev til Transport- og Erhvervsudvalget. Erhvervsministeriet fik brevet til orientering i fredags.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsøe  
Vicedirektør

Vibeke Myrtue Jensen  
Politisk rådgiver