

Voucherpolitik for RID

Fortolkning af gældende lovgivning i forhold til vouchere

Baggrund

Rejsebranchen befinder sig i en ekstraordinær situation helt uden fortilfælde. Siden begyndelsen af marts har salget af ferierejser hos RIDs medlemmer været forsvindende lille. Hertil kommer, at Udenrigsministeriets rejsevejledninger har nødvendiggjort, at alle rejser siden 13. marts er blevet annulleret med den konsekvens, at kunderne i overensstemmelse med pakkerejseloven har krav på at få deres penge tilbage.

Disse forhold har stillet rejsebranchen i en yderst vanskelig situation, hvor manglende likviditet gør opgaven med at tilbagebetale kunderne særdeles udfordrende. Derfor hilser RID Folketingets hjælpepakker til branchen i høj grad velkommen.

Imidlertid er udformningen af hjælpepakkerne desværre langt fra tilstrækkelig til fuldt ud at afbøde rejsebranchens likviditetsmæssige udfordringer. Hertil kommer, at ikke alle af RIDs medlemmer er omfattet af hjælpepakkerne, fordi de pågældende arrangører er omfattet af en godkendt EU-garantiordning uden for Danmark og derfor ikke registreret i Rejsegarantifonden.

Dette øger naturligvis de pågældende rejseudbydernes interesse i at undersøge andre foranstaltninger, der kan afbøde likviditetsudfordringen. En af disse er udstedelse af vouchere til kunderne i stedet for kontant tilbagebetaling. For nogle rejseudbydere har udstedelse af vouchere været set som en nødvendig foranstaltning i lyset af deres manglende likviditet. Alternativet kunne være værre.

Et særligt dilemma i den forbindelse er, at nogle underleverandører og samarbejdspartnere, eks. flyselskaber og hoteller, ikke refunderer rejseudbyderne for annullerede rejser men giver alene vouchere til fremtidig anvendelse. Nogle EU-lande har endda godkendt sådanne ordninger. Det skaber en ekstra likviditetsudfordring for de pågældende rejseudbydere.

Et massivt flertal i Folketinget indgik den 12. maj en aftale, i henhold til hvilken politikerne vil arbejde for, at der midlertidigt under coronakrisen indføres en obligatorisk voucherordning; dvs. en ordning, hvor rejseudbyderne kan vælge at give deres kunder et tilgodebevis med særlige vilkår for varighed, indløsning m.v.

Det er dog en forudsætning i aftalen, at EU giver mulighed herfor, idet kunderne i henhold til EU-direktivet om pakkerejser har ret til at få indbetalte beløb tilbagebetalt. Såfremt det ikke vil være en mulighed, vil aftalepartierne drøfte alternative muligheder for en bæredygtig løsning, som det hedder i aftaleteksten.

Den 13. maj meddelte EU Kommissionen, at udstedelse af obligatoriske vouchere er i strid med EU's pakkerejsedirektiv (og denied boarding forordningen, 261/2004). Det tilkendegives fra EU, at vouchere alene kan anvendes på frivillig basis, dvs. at de rejsende skal kunne vælge mellem en voucher og direkte refusion af rejsens pris.

Samtidig foreslår EU Kommissionen, at vouchere evt. kan gøres mere attraktive for forbrugerne ved at have en maksimal varighed på 12 måneder, hvorefter de kan indløses. Endvidere nævnes muligheden af, at rejseudbydere kan give kunderne vouchere med en højere værdi end rejsens pris. Endelig nævnes vigtigheden af, at sådanne vouchere bør være omfattet af garantiordninger, som kan sikre de rejsende i tilfælde af konkurs.

Gennem disse forslag skønner EU, at flere kunder vil gøre brug af denne mulighed frem for at kræve tilbagebetaling.

Der er i skrivende stund ikke klarhed over, hvorledes de danske politikere vil forholde sig til EU Kommissionens afvisning af en obligatorisk voucherordning i forhold til at udarbejde forslag til alternative løsninger. De danske myndigheder vil dog ikke anerkende løsninger, der strider mod EU.

Det politiske landskab i forhold til vouchere er således noget broget. Ingen véd, i hvilken retning, tingene udvikler sig. Man må dog håbe, at vi ikke ender med en isoleret dansk voucher-løsning, som kan have den utilsigtede konsekvens, at de rejsende vælger rejseudbydere i andre EU-lande frem for danske rejseudbydere.

Sammenfattende er den juridiske/politiske status således, at de rejsende som altid kan indgå frivillige voucheraftaler med deres rejseudbyder, men at de har krav på kontant tilbagebetaling, hvis de ønsker dette. Det er den virkelighed og de vilkår, vi skal navigere i.

RIDs voucherpolitik

Kundetillid er kernen i rejseudbydernes virke. En af de vigtigste grunde til at vælge et medlem af RID er, at man skal kunne regne med at få den rejse, man har købt med de kendetegn, den service og den kvalitet, man har betalt for.

Skulle ekstraordinære omstændigheder nødvendiggøre, at rejsen bliver annulleret, skal kunderne kunne regne med, at de er stillet på den måde, som lovgivningen og aftalevilkårene for den pågældende rejse foreskriver.

Også når rejserestriktionerne atter ophæves, er det vigtigt, at en pakkerejse købt hos et RID-medlem ses som et sikkert og trygt valg og et godt alternativ til "selvpakketering", fordi man hos et RID-medlem er sikker på at få sine penge tilbage i tilfælde af annullering af rejsen.

Vouchere kan, som supplement til økonomisk kompensation og statsgaranterede lånemuligheder, være en mulighed, som de enkelte rejseudbydere efter eget ønske kan benytte som alternativ til kontant refusion for annullerede rejser. Det forudsætter imidlertid, at en sådan voucherordning udformes i overensstemmelse med gældende lovgivning. Dvs. harmoniserer med både EU-lovgivning og national lovgivning, hvilket indebærer, at en voucherordning skal være frivillig for kunderne.

Som brancheforening vil RID til enhver tid arbejde for, at gældende love og regler overholdes i branchen. Det indebærer samtidig, at man som medlem af RID er forpligtet til at leve op til alle de krav, der stilles fra lovgivningen, myndigheder, ankenævn m.v. Det gælder også i forhold til såvel vouchere som andre kompenserende initiativer, der ønskes bragt i spil grundet coronakrisen.

Afslutning

Som brancheforening arbejder RID endvidere målrettet på at skabe de bedste forudsætninger for, at rejseudbydere kan komme igennem den vanskelige tid, som ingen véd hvornår ophører. RID vil således også fremover, i samarbejde med Erhvervsministeriet og relevante politikere, søge at tilvejebringe løsninger, der kan afhjælpe branchens akutte likviditetssituation.

Branchens ekstraordinære situation kræver ekstraordinære løsninger, som branchen har brug for politikernes hjælp til at tilvejebringe. Den hidtidige hjælpepakke har været nødvendig, men er ikke tilstrækkelig. Der skal andet og mere til. Kun på den måde kan vi sikre, at flest mulige rejseudbydere kommer igennem krisen, hvilket i denne situation må være en af brancheforeningens fornemmeste opgaver.

24. maj 2020

Henrik Specht