

Sammensatte rejsearrangementer – hvornår er betingelserne opfyldt?

Ny lovbestemmelse

Sammensatte rejsearrangementer er en ny kategori af rejsetyper. De nye regler træder i kraft den 1. juli 2018 og er baseret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015.

Det er regler, der ikke er helt lette at gå til. Vi har i dette notat forsøgt at beskrive reglerne overordnet og ud fra den vejledning, vi har kunnet hente i EU-direktivet og det lovforberedende arbejde i Danmark.

Definitionen af et sammensat rejsearrangement findes både i pakkerejseloven og i rejsegarantifondsloven.

Den nye § 2 b i rejsegarantifondsloven:

§ 2 b. Ved et sammensat rejsearrangement forstås i denne lov to eller flere forskellige typer rejseydelser, jf. § 2 c, der købes med henblik på den samme rejse, uden at udgøre en pakkerejse, og om hvilke der indgås særskilte aftaler med hver leverandør, hvis en erhvervsdrivende

- 1) formidler den rejsendes særskilte udvælgelse og betaling for hver rejseydelse under en enkelt kontakt med dennes salgssted, eller
- 2) på målrettet vis formidler køb af mindst én yderligere rejseydelse fra en anden erhvervsdrivende, når aftalen med en sådan anden erhvervsdrivende indgås senest 24 timer efter bekræftelsen af bestillingen af den første rejseydelse.

Stk. 2. En kombination, som nævnt i stk. 1, der består af én rejseydelse, jf. § 2 c, nr. 1, litra a-c, og en eller flere turistydelse, jf. § 2 c, nr. 1, litra c, er kun et sammensat rejsearrangement, hvis turistydelse udgør en væsentlig andel af kombinationens værdi eller annonceres som, eller på anden måde udgør, en væsentlig bestanddel af kombinationen.

Den nye § 2 c nr. 1 i rejsegarantifondsloven:

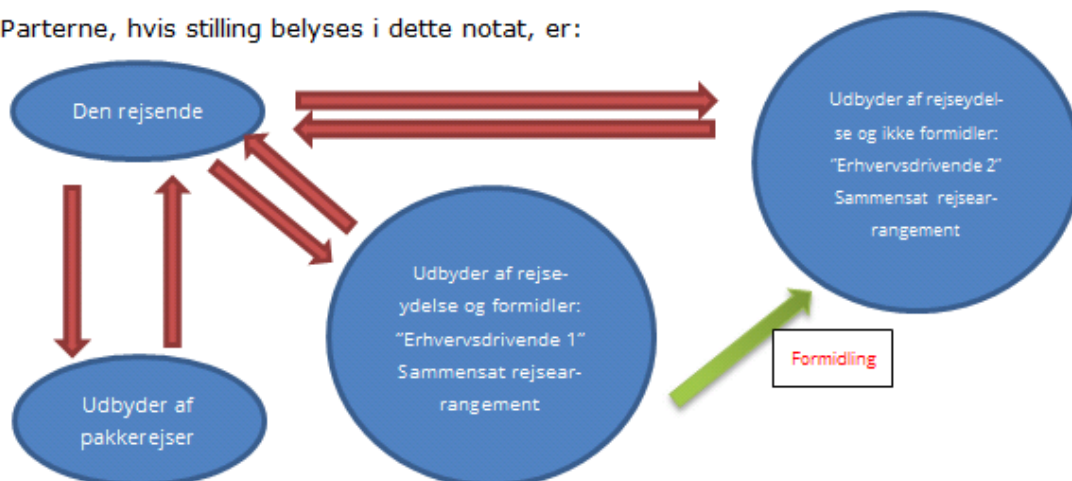
§ 2 c. I denne lov forstås ved:

- 1) Rejseydelse:
 - a) passagerbefordring,
 - b) indkvartering,
 - c) udlejning af biler, store motorcykler eller andre motorkøretøjer,
 - d) enhver anden turistydelse, der ikke er en uløselig del af en rejseydelse, som defineret i litra a-c, og
 - e) særskilt flytransport, der ikke indgår i en pakkerejse eller et sammensat rejsearrangement.

Baggrund og generelle regler

Overfor de traditionelle pakkerejser står de sammensatte rejsearrangementer, hvor online- eller detailhandlende formidler rejseydelser for den rejsende med henblik på den rejsendes indgåelse af aftaler om rejseydelser med forskellige tjenesteydere (erhvervsdrivende).

Parterne, hvis stilling belyses i dette notat, er:



Vi har i dette skema forsøgt i oversigtsform at vise gældende regler (blå), nye regler (gule) og særligt ændrede forhold (røde):

	Pakkerejse	Sammensat rejsearrangement
Kendetegn	<ul style="list-style-type: none"> • En erhvervsdrivende, er som rejsearrangør ansvarlig for, at hele pakkerejsen leveres som aftalt • Betaling sker samlet eller inden for samme bestillingsprocedure 	<ul style="list-style-type: none"> • Den erhvervsdrivende formidler tilvejebringelse af rejseydelser med henblik på den rejsendes indgåelse af aftaler om flere rejseydelser med en eller flere tjenesteydere, herunder gennem forbundne bestillingsprocedurer. • Betaling sker særskilt for hver ydelse • Rejseydelse nr. 2 skal være købt senest 24 timer efter køb af første rejseydelse
Typeeksempel	<ul style="list-style-type: none"> • Der indgås én aftale; ydelserne sammensættes af en enkelt erhvervsdrivende, inden der indgås en aftale om alle ydelserne. • Der indgås flere særskilte aftaler med leverandører: Ydelserne udbydes, sælges eller faktureres til en samlet pris, eller annonceres eller sælges under betegnelsen "pakkerejse", "samlet tilbud", "all inclusive" eller "arrangement med alt inkluderet". 	<ul style="list-style-type: none"> • Den rejsende sammen med bekræftelsen af bestillingen af rejseydelse nr. 1 (f.eks. fly- eller togrejse) modtager en <u>opfordring</u> til at bestille en yderligere rejseydelse på rejsedestinationen, (f.eks. et hotelophold) • Ad <u>opfordring</u>: • kommercielt link til websted, hvor der kan foretages bestilling hos en anden tjenesteyder eller mellemmand • pop-up vindue • i e-mail med flybillet, er annoncer, der på målrettet vis tilbyder f.eks. hotelophold på destinationen • efter køb af flybillet på bekræftelsessiden præsenteres for en annonce, som tilbyder hotelophold eller biludlejning på destinationen.
Dækningen	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis rejsen ikke kan påbegyndes grundet arrangørens økonomiske forhold, godtgøres det beløb, der er betalt for pakkerejsen. • Hvis rejsen er påbegyndt, godtgøres den del af betalingen, som svarer til de ydelser, som ikke kan leveres grundet arrangørens økonomiske forhold. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis rejsen ikke kan påbegyndes grundet rejseudbyderens økonomiske forhold, godtgøres det beløb, der er betalt til rejseudbyderen. Afbrydes en eller flere rejseydelser, godtgøres den del af betalingen, som svarer til den del af ydelsen, der ikke er leveret grundet rejseudbyderens økonomiske forhold.
Oplysningspligt	<ul style="list-style-type: none"> • Rejsearrangøren skal give standardoplysninger som nævnt i bilag 1, del A og B • Indgås aftalen med en formidler, påhviler forpligtelsen ligeledes formidleren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oplysningspligt ved brug af skemaer om, at den rejsende ikke nyder samme beskyttelse som udelukkende finder anvendelse for pakkerejser

Kunden opnår bedre beskyttelse ved at købe en pakkerejse end ved at købe et sammensat rejsearrangement, for ved et sammensat rejsearrangement får kunden kun dækning for den rejseydelse der er købt af Erhvervsdrivende 1 på figuren ovenfor (hvis vedkommende går konkurs). Den rejseydelse, der er købt af Erhvervsdrivende 2, er ikke omfattet af Rejsegarantifondens dækning.

Et sammensat rejsearrangement

Et sammensat rejsearrangement foreligger bl.a., hvis en rejsende under et enkelt besøg hos et fysisk rejsebureau eller ved et enkelt besøg på et rejsebureaus hjemmeside indgår særskilte aftaler med forskellige tjenesteydere eller særskilte aftaler med den samme rejseudbyder.

Det kan også være, hvor en erhvervsdrivende fx gennem forbundne onlinebestillingsprocedurer, på målrettet vis formidler at den rejsende køber minimum én yderligere rejseydelse fra en anden erhvervsdrivende, når en aftale indgås højst 24 timer efter bekræftelsen af den første rejseydelse.

Der vil fx være tale om et sammensat rejsearrangement, når en rejsende sammen med bekræftelsen af bestillingen af en første rejseydelse (fx en fly- eller togrejse), modtager en opfordring (målrettet formidling) til at bestille en yderligere rejseydelse på den valgte rejsedestination, fx et hotelophold, med et link til det websted, hvor der kan foretages bestilling, hos en anden tjenesteyder eller mellemmand, når aftalen om den yderligere rejseydelse indgås højst 24 timer efter bekræftelsen af den første rejseydelse.

Følgende forhold er af lovgiver beskrevet som omstændigheder, der giver en formodning for et sammensat rejsearrangement:

- Når en målrettet formidling er baseret på et kommercielt link, der indebærer betaling mellem den erhvervsdrivende, der formidler køb af yderligere rejseydelser (Erhvervsdrivende 1), og den "formidlingsmodtagende" anden erhvervsdrivende (Erhvervsdrivende 2), uanset beregningsmetoden for en sådan betaling.
- Det vil være målrettet formidling, hvis den rejsende efter købet af fx en flybillet præsenteres for en annonce for hoteller, der leder til en oversigt over hoteller, som er tilpasset flybillettens destination og rejsedatoer, og herudover angiver en pris for overnatning i netop denne periode.

Forhold, der giver en formodning for, at der ikke foreligger et sammensat rejsearrangement er:

- Hvis en rejseudbyder har indgået en aftale med en virksomhed om placering af annoncer på hjemmesiden, vil der ikke være tale om målrettet formidling, såfremt der på bekræftelsessiden efter køb af en flybillet vises en annonce for hoteller på destinationen, hvis denne annonce vises på grundlag af cookies, der indeholder data om den rejsendes tidligere søgninger såvel hos rejseudbyder men også fra tidligere søgninger.

- En sådan annonce vil således ikke være baseret på data om den rejsendes netop indgåede aftale, men på cookies indeholdende data om den rejsendes tidligere søgninger, og den erhvervsdrivende, som har placeret annoncen på bekræftelsessiden, vil som udgangspunkt ikke være bekendt med, at den rejsende ved klik på annoncen er blevet "stillet videre" efter køb af en bestemt rejseydelse.

Typeeksempler på sammensatte rejser

Typeeksempel 1 - baseret på kontakt:

Under et besøg hos et fysisk rejsebureau køber en rejsende en flyrejse og betaler for den, hvorefter rejsebureauet tilbyder den rejsende et hotelophold på destinationen, som den rejsende accepterer, og herefter betaler for. Et sådant køb er ikke en pakkerejse, selv om begge dele købes hos det samme rejsebureau, da betalingen sker separat for hver enkelt rejseydelse, og ikke samlet som ved en pakkerejse. Købet er i stedet et sammensat rejsearrangement.

Der vil være tale om et sammensat rejsearrangement, hvis den rejsende fx ved et enkelt besøg på et rejsebureaus hjemmeside, eller ved en enkelt telefonsamtale med et rejsebureau, køber en rejseydelse og betaler den, og herefter køber en ny rejseydelse gennem rejsebureauet hos en anden leverandør. Det kan fx være tilfældet, hvis den rejsende, efter at have købt den første rejseydelse på rejsebureauets hjemmeside, bliver præsenteret for en række tilbud på en eller flere yderligere rejseydelser, som formidles for en anden erhvervsdrivende, fx via et pop op-vindue, som fremkommer efter betalingen af den første rejseydelse.

Typeeksempel 2 - baseret på oplysning i rejsedokumentation

En rejsende har bestilt en fly- eller togrejse, og sammen med bekræftelsen herpå modtager han en opfordring til at bestille yderligere en rejseydelse, med et link til det websted, hvor der kan foretages bestilling. Det kan fx være tilfældet, hvis man efter at have købt en flyrejse modtager en e-mail med flybilletten, hvor der i e-mailen er annoncer, der på målrettet vis tilbyder fx hotelophold på destinationen, eller hvis en rejsende efter at have købt en flybillet på bekræftelsessiden præsenteres for en annonce, som tilbyder hotelophold eller biludlejning på destinationen. Købet af ydelse to skal ske senest 24 timer efter bekræftelsen af den første rejseydelse.

Oplysningspligt – og konsekvenserne ved manglende overholdelse

Lovgiver har ønsket at skabe klarhed for de rejsende og give dem mulighed for at træffe et kvalificeret valg mellem de forskellige rejsetyper, der udbydes. Derfor indføres der regler om, at Erhvervsdrivende 1 klart og tydeligt skal oplyse, om der tilbydes en pakkerejse eller et sammensat rejsearrangement. Erhvervsdrivende 1 skal endvidere stille oplysninger til rådighed om det tilsvarende beskyttelsesniveau, før den rejsende accepterer at betale.

Rejseudbyderen har pligt til at oplyse korrekt om, hvilken retlig karakter det rejseprodukt, der markedsføres, har.

Særligt skal Erhvervsdrivende 1, inden den rejsende bliver bundet af en aftale, der fører til oprettelsen af et sammensat rejsearrangement, på en klar, forståelig og tydelig måde give den rejsende oplysninger om, at den rejsende ikke nyder samme beskyttelse, som udelukkende finder anvendelse for pakkerejser, men at hver tjenesteyder alene er ansvarlig for sin egen ydelses korrekte levering.

Som bilag til loven er udarbejdet nogle skemaer, som indeholder de oplysninger, som rejseudbyderen, der formidler et sammensat rejsearrangement, er pligtig at give den rejsende.

Konsekvenserne af manglende opfyldelse:

Hvis Erhvervsdrivende 1 ikke opfylder oplysningsforpligtelsen i forbindelse med formidling til næste rejseudbyder, og betingelserne for et sammensat rejsearrangement (bortset fra oplysningsforpligtelsen) er opfyldt, så hæfter Erhvervsdrivende 1 overfor kunden for hele produktet som om der var tale om en pakkerejse, og også for Erhvervsdrivende 2's eventuelle konkurs.

Holte, maj 2018

Rejsegarantifonden