

## **Klar besked om rejseportalers ansvar for flybilletter**

*Danmarks Rejsebureau Forening og Forbrugerombudsmanden har udarbejdet et godkendt eksempel på, hvordan rejseportaler tydeligt kan oplyse forbrugerne om, hvem de indgår aftale med.*

Brugere af rejseportaler skal oplyses tydeligt om, hvem de indgår aftale med. I modsat fald risikerer rejseportalen selv at blive anset for at være aftalepart og dermed også at hæfte for eventuelle krav.

Forbrugerombudsmanden har i fællesskab med brancheforeningen Danmarks Rejsebureau Forening udarbejdet et konkret eksempel på en digital bookingproces for flybilletter, hvor oplysningerne om, hvem der er aftaleparten, er givet tilstrækkelig klart og tydeligt. Løsningen er taget i brug på FDM Travels hjemmeside.

I løbet af den godkendte bookingproces skal forbrugeren to gange acceptere en kort tekst for at komme videre. I teksten står, at aftalen indgås med flyselskabet, og at alle krav derfor skal rettes til flyselskabet.

I november 2015 afgjorde Østre Landsret, at rejseportalen goleif.dk var forpligtet til at betale for en forbrugers erstatningsrejse efter et flyselskabs konkurs. I den konkrete sag kunne forbrugeren gå ud fra, at aftalen var indgået med rejseportalen, da rejseportalen ikke oplyste tydeligt om andet. Denne dom ligger til grund for den løsning, der nu er udarbejdet i fællesskab af Danmarks Rejsebureau Forening og Forbrugerombudsmanden.

Forbrugerombudsmand Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Forbrugere skal være opmærksomme på, hvem de indgår aftale med, når de benytter en rejseportal. Det har betydning for, hvem de kan rette krav mod, hvis noget skulle gå galt. Hvis en rejseportal ikke oplyser tilstrækkeligt klart og tydeligt om, at den kun er mellemmand, og hvad det betyder for forbrugeren, risikerer portalen at hæfte som aftalepart.”

”Jeg har i samarbejde med Danmarks Rejsebureau Forening peget på en måde at oplyse forbrugerne tilstrækkelig tydeligt om, at aftalen indgås med flyselskabet, og at rejseportalen kun er mellemmand. Det er mit håb, at flere rejseportaler vil benytte eller søge inspiration i det eksempel, så hverken portal eller forbruger er i tvivl om, hvad de har aftalt.”