

COVID-19: EU-Kommissionen anbefaler en attraktiv voucher-ordning som alternativ til refusion ved aflyst rejse

I en ny vejledning fra EU-Kommissionen om hjælp til genåbning af rejse- og transportindustrien fastholder EU-Kommissionen, at den rejsende har ret til at få billetten refunderet ved aflysning på grund af COVID-19. Til gengæld anbefaler EU-Kommissionen en voucher-ordning som et attraktivt alternativ til refusion.



Flypassagerers og rejsendes ret til refusion

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassagerers rettigheder skal flyselskabet tilbyde passagerer valget imellem refusion af prisen for flybilletten eller ombookning af rejsen, hvis flyselskabet aflyser.

Den rejsende har efter EU-Direktiv 2015/2302 implementeret i den danske lov om pakkerejser ret til refusion af hele prisen for pakkerejsen, hvis pakkerejsen aflyses eller annulleres i tilfælde af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, så som COVID-19 pandemien.

Nye retningslinjer og anbefaling til genoptagelse af turisme og transport i EU

EU-Kommissionen offentliggjorde den 13. maj 2020 sine retningslinjer og anbefaling til, hvordan turisme og transport igen kan genoptages. Med offentliggørelsen har EU-Kommissionen fastslået, at EU-lovgivningen om, passagerens eller de rejsendes ret til at få prisen for rejsen refunderet, ikke vil blive suspenderet på grund af COVID-19 pandemien. Dog forslår EU-Kommissionen en mere attraktiv voucher-ordning som alternativ til refusion.

En mere attraktiv voucher-ordning som alternativ til refusion

EU-Kommissionen har udstedt en anbefaling om en mere attraktiv voucher-ordning, som flyselskaber og rejseudbydere kan tilbyde som alternativ til refusion af billetten til de passagerer eller rejsende, som fik aflyst flyrejsen eller pakkerejsen på grund af COVID-19.

Ifølge anbefalingen har EU-Kommissionen følgende forslag:

- Voucheren skal være gyldig i minimum 12 måneder. Flyselskabet eller rejseudbyderen skal automatisk refundere værdien af voucheren efter gyldigheden på 12 måneder er udløbet.
- Hvis voucheren er gyldig i mere end 12 måneder, skal passageren eller den rejsende kunne anmode om at få værdien af voucheren refunderet 12 måneder efter, voucheren er udstedt.
- Passageren eller den rejsende skal kunne ombytte voucheren til en ny rejse inden voucheren udløbsdato, også til rejser med afrejse efter denne dato.
- Voucheren skal kunne benyttes til alle afgang eller pakkerejser, som udbydes af flyselskabet eller rejseudbyderen.
- Flyselskabet og rejseudbyderen skal kunne tilbyde samme rute eller pakkerejse som beskrevet i den oprindelige rejsebeskrivelse for voucheren værdi.
- Flyselskabet eller rejseudbyderen bør overveje, om voucheren kan bruges til andre flyselskaber eller rejseudbydere inden for samme organisation.
- Voucheren bør kunne bruges til nye rejsebestillinger igennem den rejseagent, som blev benyttet til køb af den oprindelige rejse.
- Flyselskabet skal kunne tilbyde at overføre voucheren til andre passagerer uden yderligere omkostninger. Rejseudbyderen bør ligeledes kunne overføre voucheren for pakkerejsen til andre rejsende uden yderligere omkostninger, hvis de andre udbydere af rejseaktiviteter inkluderet i pakkerejsen er enige i, at pakkerejsen kan overføres til andre passagerer uden yderligere omkostninger.
- Flyselskabet eller rejseudbyderen bør overveje at forbedre værdien for voucheren i forhold til prisen for den oprindelige rejse. Det kan ske ved en forhøjelse af værdien af voucheren eller et tillæg af serviceydelser.
- Alle betingelser og voucheren gyldighed skal være udspecificeret i et tillæg hertil, som skal være tilgængelig på et holdbart medie, såsom papir eller mail.

Dansk opbakning til midlertidig voucher-ordning

Den 12. maj 2020 indgik Regeringen sammen med et bredt flertal i Folketinget en aftale om flere initiativer for at hjælpe rejsebranchen igennem corona-krisen.

Et af forslagene var netop en midlertidig, obligatorisk voucher-ordning som alternativ til refusion. Dog har EU-Kommissionen afvist, at sådan en voucher bliver obligatorisk. En voucher-ordning er kun et alternativ til refusion. Passagerne har dermed fortsat ret til at vælge refusion.

NJORD er specialister indenfor sø- og transportret, herunder pakkerejser og flyforsinkelse. Du er velkommen til at kontakte vores advokater, hvis du vil vide mere om flysager eller anden transportjura.

Du kan holde dig opdateret ved at følge os på LinkedIn, samt skrive dig op til vores nyhedsbrev på vores hjemmeside.



ULLA FABRICIUS
ADVOKAT (H), PARTNER

(+45) 77 40 10 12

UF@NJORDLAW.COM