

1. Baggrund

Som led i det generelle fokus på udbredelsen af gebyrer rettet mod forbrugerne, har Forbrugerombudsmanden besluttet at se nærmere på arten og mængden af de gebyrer, man kan komme ud for at skulle betale ved køb af flyrejser.

Forbrugerombudsmanden har spurgt sine nordiske kolleger, om en lignende undersøgelse er blevet lavet i deres respektive lande, hvilket har vist sig ikke at være tilfældet.

Forbrugerombudsmanden og Forbrugerstyrelsen modtager jævnligt henvendelser vedrørende flyselskaber, og et mindre antal heraf angår gebyrer.

2. Rapportens afgrænsning

For overskuelighedens skyld har Forbrugerombudsmanden valgt alene at undersøge gebyranvendelsen blandt selve flyselskaberne. Rapporten omfatter derfor ikke de gebyrer, som opkræves af det store antal af rejsebureauer/agenter, som sælger flybilletter på vegne af flyselskaberne.

Forbrugerombudsmanden har forsøgt at finde frem til en oversigt over, hvilke flyselskaber der er dominerende på det danske marked. Imidlertid findes der ikke en sådan opgørelse, og afgrænsningen af, hvilke flyselskaber der skulle indgå i undersøgelsen, er derfor foretaget ud fra en konkret vurdering af følgende kriterier:

- Direkte markedsføring mod det danske marked, typisk via en dansksproget hjemmeside, reklamer i danske medier m.v.
 - Flyselskabernes formodede betydning på det danske marked.
 - De henvendelser, som Forbrugerombudsmanden har modtaget fra forbrugere.
- På denne baggrund er følgende flyselskaber blevet udvalgt til at indgå i undersøgelsen:

- SAS
- Ryanair^[1]
- Mærsk Air A/S
- Sterling
- Cimber Air A/S
- EasyJet^[2]

3. Gebyrdefinition

I en rapport udarbejdet af Rambøll Management på vegne af Forbrugerstyrelsen er et gebyr defineret som følger:

"Betaling for en ydelse som direkte eller indirekte (naturligt) knytter sig til erhvervelse eller levering af en ydelse. Der må ikke være tale om en selvstændig ydelse, som det vil være naturligt at erhverve separat."

I denne rapport bruges betegnelsen "gebyr" primært om:

"De vederlag, som en forbruger skal eller kan komme til at betale oven i "basisprisen" for en flybillet."

De enkelte gebyrer vil først blive opregnet for hvert af de af undersøgelsen omfattede flyselskaber. Herefter vil de blive forsøgt inddelt i følgende 3 hovedgrupper, nærmere herom under pkt. 6:

1. Variable gebyrer, som opkræves på vegne af andre, fx myndigheder
2. Generelle omkostninger, som kan siges at høre naturligt hjemme i basisprisen for billetten.
3. Gebyrer for særlige ydelser/ekstra ydelser.

Gebyrer, der opkræves ved overvægt m.v. er ikke medtaget, da disse kendes af de fleste og er meget lig hinanden for alle flyselskabers vedkommende.

4. Metode

Rapportens oplysninger er primært fremkommet via flyselskabernes svar på et brev, hvori Forbrugerombudsmanden har anmodet om at få oplyst alle gebyrer eller ekstraomkostninger, som tillægges eller er indeholdt i billetprisen, uanset hvad disse end måtte blive benævnt som. Et selskab, Easyjet, har undladt at besvare Forbrugerombudsmandens henvendelse.

Oplysningerne vedrørende Easyjet er derfor alene fremkommet via en undersøgelse af selskabets hjemmeside. De 5 øvrige selskabers oplysninger er i videst muligt omfang blevet kontrolleret via de respektive hjemmesider.

5. De enkelte flyselskaber

I det følgende vil hvert af de 6 flyselskabers gebyrtyper blive gennemgået hver for sig. Hvert gebyr vises med angivelse af følgende oplysninger:

- Gebyrbetegnelse, dvs. hvad gebyret kaldes
- Valgfrihed, dvs. om gebyret er tvunget for alle eller kun pålægges i særlige tilfælde
- Begrundelse, dvs. den af flyselskabet oplyste argumentation for gebyrets berettigelse, hvis en sådan er givet
- Beløb, dvs. størrelsen på det pågældende gebyr.

5.1. SAS

Gebyrtyper:

Gebyrbetegnelse	Valgfrihed	Begrundelse	Beløb
Lufthavnsafgift	Nej - opkræves hos alle	Opkræves på vegne af lufthavnene	Fast beløb, men varierer fra land til land.
Skatter/afgifter	Nej - opkræves hos alle	Opkræves på vegne af stater	Variere fra land til land - kan være det samme beløb som lufthavnsafgiften.
Surcharge/brændstof-afgift	Nej - opkræves hos alle	Variere omkostninger, typisk på brændstof.	Rejser i Europa - 15 Euro (ca. 110 kr.) /internationalt 42 Euro (ca. 315 kr.).
Salgstillæg	Nej - opkræves hos alle	Omkostninger ved salg af billet - særlige konkurrenceregler.*	Mellem 100 og 675 kr. alt efter karakter og kompleksitet.
Papirgebyr	Opkræves hvis papirbillet ønskes.	Ekstraomkostninger ved fysisk billet frem for en elektronisk.	100 kr.
Gebyr ved betaling med indbetalingskort (girokort)	Opkræves hvis denne betalingsform vælges	Ikke oplyst.	50 kr.
Særlige gebyrer (ikke fuldt specificeret)	Opkræves i de relevante situationer	Fx erstatningsbillet, ændring af navn m.v.	Variere efter ydelsestype - fra 200 op til 750 kr.

* Salgstillægget opkræves ifølge SAS som følge af konkurrenceregler i relation til rejseagenter, der udbyder rejser på vegne af flyselskaberne. Højesteret har i en dom af 3. september 2004 fastslået, at Flyselskaberne skal sælge deres billetter til forbrugerne til en pris, som ligger over den pris, som rejsen sælges til agenterne for. Det er imidlertid ikke fastslået, hvor stort dette gebyr som minimum skal være. Alle medlemmer af IATA (den Internationale Luftfartsorganisation), som SAS er medlem af, er forpligtet til at opkræve et salgstillæg fra kunderne.

Ved undersøgelse af SAS's prisannoncering for flyrejser på hjemmesiden ser det umiddelbart ud til, at de annoncerede priser er inklusive de "tvungne" ^[3] tillæg, eller at der som minimum står under annonceringen, at afgifter og gebyrer tillægges. Dog er det umiddelbart vanskeligt at konstatere, om dette også gør sig gældende for de særlige "snowflaketilbud", idet den annoncerede slagpris er svær at finde på hjemmesiden.

5.2. Ryanair

Gebyrtyper:

Gebyrbetegnelse	Valgfrihed	Begrundelse	Beløb
Lufthavnsafgift (ved rejse fra Århus til Stansted, England)	Nej - opkræves hos alle	Opkræves på vegne af lufthavnene	81 kr. pr. person
Statsafgift	Nej - opkræves hos alle	Opkræves på vegne af stater	75 kr. pr. person
Kreditkortgebyr	Tillægges alle betalinger med kreditkort (undtaget Visa electron)	Administrationsomkostninger	20 kr. pr. person
Debitkortgebyr*	Tillægges ved brug af sådanne kort.	Administrationsomkostninger	5. kr. pr. person
Forsikrings- og kørestolsopkrævning	Nej - opkræves hos alle	Skyldes EU-regler samt sikkerhedsrisikoen efter 11. september 2001.	24 kr. pr. person
Flyændringsgebyr	Pålægges kun hvis flyrejsen ændres	Ikke oplyst	220 kr.
Spædbarnsgebyr	Pålægges kun hvis et spædbarn medbringes	Ikke oplyst	74 kr.
Navneændring på billetten	Pålægges kun hvis billetten skal bruges af en anden	Ikke oplyst	585 kr.
Golf/ski gebyr	Pålægges kun hvis disse hobbygenstande medbringes	Ikke oplyst	186 kr.

* Det har ikke umiddelbart kunnet konstateres, hvilke kort der henhører under betegnelsen debitkort.

Ikke alle Ryanair's annoncerede priser ses at være inklusive de "tvungne" gebyrer, som tillægges alle køb af rejser. Dog er der visse af rejserne som er annoncerede inklusive gebyrer, men ved undersøgelse på hjemmesiden er det ikke umiddelbart muligt at finde de pågældende rejser til den annoncerede pris.

Ryanair har fået forelagt disse observationer fra deres hjemmeside, hvortil flyselskabet har fastholdt, at de altid annoncerer prisen inklusive skatter og afgifter. Ryanair har tillige understreget, at det er muligt at finde de "billige" afgang, og at selskabet i øvrigt ikke har modtaget klager fra forbrugere herover.

5.3. Mærsk Air A/S

Gebyrtyper:

Gebyrbetegnelse	Valgfrihed	Begrundelse	Beløb
Lufthavnsafgift/skatter	Nej - opkræves hos alle. Beløb varierer fra en lufthavn til en anden.	Uundgåeligt gebyr som alene svarer til den afgift, som flyselskabet opkræver.	Pr. person 196 kr. fra Københavns lufthavn - 153 kr. fra Billund lufthavn.
Salgstillæg	Nej - opkræves hos alle	Kræves i medfør af IATA-medlemsskab samt konkurrenceretlige regler. *	50 kr. pr. person pr. enkeltur.
Brændstoffillæg	Nej - opkræves hos alle	Ikke oplyst	12 Euro (ca. 90 kr.) pr. strækning. *

* Dette er det samme som for SAS's vedkommende, men gebyret er en del mindre.

Umiddelbart ser det ud til at de annoncerede priser rent faktisk er inklusive de "tvungne" gebyrer. Dog er det også for Mærsk A/S's vedkommende svært at finde nogle rejser til den pris, der annonceres med som slagpris på forsiden af hjemmesiden.

5.4. Sterling*

Gebyrtyper:

Gebyrbetegnelse	Valgfrihed	Begrundelse	Beløb
Statsskat	Nej - opkræves hos alle	Opkræves på vegne af andre	75 kr. pr. person
Passagerafgift til Københavns lufthavn	Nej - opkræves ved alle afgang	Opkræves på vegne af Københavns lufthavn.	I alt 121 kr. pr. person - hvoraf 10 kr. er en "handlingsafgift" (bagage)
Forsikringstillæg	Nej - opkræves hos alle	Er indført pga. begivenhederne den 11/9-2001	30 kr. pr. person
Ændring af dato, navn, destination eller annullering	Opkræves hvis en af disse situationer indtræder	Ikke oplyst	275 kr. pr. person pr. vej.
Ændring af kreditkort	Opkræves hvis den situation opstår	Ikke oplyst	149 kr.
Telefongebyr	Opkræves når rejsen købes via telefon	Ikke oplyst	49 kr. pr. person pr. vej.
Diverse gebyrer for ekstra services/særlig bagage	Opkræves hvis dette vælges af kunden	Ekstraydelser	Variierende beløb mellem 40 og 400 kr. pr. vej.

* Sterling er ikke medlem af IATA og opkræver ikke noget salgstillæg.

Ved undersøgelse af Sterling's hjemmeside ser det umiddelbart ud til, at de "tvungne" gebyrer er indeholdte i den annoncerede pris.

5.5. Cimber Air A/S *

Gebyrtyper:

Gebyrbetegnelse	Valgfrihed	Begrundelse	Beløb
Security (yr-gebyr)	Er altid indeholdt i den annoncerede pris	Indført efter 11/9-2001	17 Euro (ca. 90 kr.)
Afgifter/skatter	Er altid indeholdt i den annoncerede pris	Opkræves på vegne af myndigheder/lufthavne	DK- skat på 75 kr. ZO-skat 125 kr. fra provinsen og 67 kr. fra Københavns lufthavn
Internet servicegebyr	Er indeholdt i prisen, hvis særskilt Internetpris er angivet	Ikke oplyst	75 kr. pr billet
Indenrigs billetgebyr (Skandinavien, Grønland og Færøerne)	Hvis billetten bestilles på anden måde end via Internettet	Ikke oplyst	100 kr. pr. billet
Europa billetgebyr	Når rejsen går til anden destination end DK/Scandinav.	Ikke oplyst	250 kr. pr. billet
Oversøisk billetgebyr	Andre destinationer udenfor Europa	Ikke oplyst	560 kr. pr. billet

* Cimber Air A/S er ikke medlem af IATA.

Ved en undersøgelse på Cimber Air's hjemmeside kan det konstateres, at de "tvungne" gebyrer ser ud til at være inkluderet i den annoncerede pris. Cimber Air A/S opkræver ikke salgstillæg, men benytter sig i stedet af Internet servicegebyr eller diverse billetgebyrer, jf. ovenfor.

5.6. EasyJet

Gebyrtyper:

Gebyrbetegnelse	Valgfrihed	Begrundelse	Beløb
Skatter og afgifter	Tillægges den annoncerede pris	Ikke angivet	205 kr. pr. person ved rejse fra København til Stansted. Beløbet er ikke specificeret på nogen måde.
Ekspeditionsgebyr	Tillægges medmindre betaling sker med UK debit card eller Switch card	Ikke angivet	48 kr. - oplyses først til allersidst i bestillingsprocessen
Særligt bagagegebyr (ski/snow-board, cykel, golfkøller)	Tillægges billetprisen, hvis man har denne type bagage med.	Ikke angivet	110 kr. pr. del pr. afgang.

Som nævnt tidligere har EasyJet ikke besvaret Forbrugerombudsmandens forespørgsel vedrørende selskabets brug af gebyrer. Ovennævnte gebyroplysninger er derfor alene fremkommet via oplysninger på selskabets hjemmeside. Easyjet's prisannoncering indeholder ikke de "tvungne" gebyrer, som tillægges senere i bestillingsforløbet.

6. Forbrugerombudsmandens bemærkninger

På baggrund af denne rapport's resultater kan det konstateres, at mængden og betegnelsen på gebyrer inden for flyområdet er mangfoldig. Det synes samtidig muligt at opstille de forskellige gebyrer i følgende 3 hovedgrupper:

A) Variable gebyrer, der opkræves på vegne af andre, fx myndigheder	B) Generelle omkostninger, som naturligt hører hjemme i "basisprisen"	C) Gebyrer for særlige/ekstra ydelser
Skatter og afgifter til stater	Brændstoffillæg	Gebyr ved ændring af billet
Lufthavnsafgifter	Salgstillæg/billetgebyr	Gebyr ved særlig bagage
	Ekspeditionsgebyr m.v.	
	Forsikringstillæg	

I medfør af prismærkningslovens § 5, stk. 1, jf. § 1, stk. 1, skal der ved annoncering for varer eller ydelser tydeligt gives oplysninger om pris iberegnet moms og andre afgifter.^[4] Byretten i Århus har ved dom af 27. juni 2003 i medfør af disse regler idømt et flyselskab en bøde for ikke at annoncere tilstrækkeligt tydeligt i dagspressen med prisen for en flyrejse inklusive skatter og afgifter.

Set fra Forbrugerombudsmandens synsvinkel er den grundlæggende problemstilling:

- Hvilke gebyrer opkræves, og hvad er den totale pris for rejsen.
- Hvordan annonceres der/oplyses der om gebyrer

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at såvel de under A) som B) nævnte gebyrtyper bør være indeholdt i den annoncerede pris, da disse er "tvungne" for kunderne og ikke er betaling for en modydelse. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse medfører det ikke større gennemsigtighed, at disse ydelser - som ikke er valgfrie for forbrugeren - udspecificeres som mange forskellige gebyrer af varierende beløbsstørrelse. Endvidere kan der til de under B) nævnte gebyrer være tilknyttet forskellige prisreguleringsklausuler, som gør det muligt for flyselskaberne efterfølgende at øge prisen med deraf følgende prisusikkerhed for forbrugerne. Som minimum skal det tydeligt fremgå af annonceringen, hvad den samlede pris inklusive gebyrer udgør for rejsen. Denne oplysning skal allerede gives første gang der oplyses om pris for den enkelte rejse på hjemmesiden. Ikke alle flyselskaber ses at leve op til dette krav, der som nævnt følger af prismærkningsloven samt af efter omstændighederne af markedsføringslovens §§ 1 og 2.

De under C) nævnte gebyrer er gebyrer for tillægsydelser m.v., hvorfor disse ikke naturligt indgår i en prisannoncering, men naturligvis skal oplyses klart og tydeligt for forbrugerne i anden sammenhæng, fx på hjemmesiden og i kataloger.

Det kan konstateres, at gebyrerne i visse tilfælde udgør en meget betydelig del af den samlede pris for flybilletten. AUC^[5], der er en uafhængig organisation, som holder øje med flyselskaberne, har således beregnet, at gebyrer, afgifter og skatter m.v. ofte udgør mere end 50% af den samlede billetpris. Også de i rapporten undersøgte flyselskaber har i visse tilfælde lagt en

meget høj procentvis del af den samlede pris for billetten på afgifter og gebyrer, især på "billigrejser", der bruges som blikfang.

På baggrund af resultaterne i denne rapport vil Forbrugerombudsmanden opfordre flyselskaberne til at overveje deres gebyrstruktur, således at de nu "tvungne" tillæg til selve flyrejsen, som ikke er betaling for en selvstændig modydelse, fremover alene er indeholdt i den samlede pris frem for tillige at blive oplyst som et gebyr. Dette vil efter Forbrugerombudsmandens opfattelse øge prisgennemsigtigheden.

Forbrugerombudsmanden vil endvidere opfordre flyselskaberne til at have øget fokus på overholdelse af gældende regler vedrørende prisannoncering. Det vil blive overvejet, hvorledes der mest hensigtsmæssigt kan følges op på og i fornødent omfang gribes ind overfor de selskaber, som ikke annoncerer i overensstemmelse med lovgivningen.

Kontaktperson: Fuldmægtig Christian Lüders - direkte telefon: 32669284

^[1] Ryanair er et Irsk selskab uden kontor i Danmark

^[2] EasyJet er et Engelsk selskab uden kontor i Danmark. Dog henvises der til et dansk kundenummer, som det dog ikke var muligt at komme igennem på.

^[3] Ved "tvungne" gebyrer forstås de gebyrer, som opkræves hos alle uanset hvad, og som ikke er et gebyr for en særlig modydelse.

^[4] Prismærkningsloven gælder på nuværende tidspunkt alene annonceringen og ikke selve købet af ydelser.

^[5] AUC står for Air Transport Users Council.