

Rejse med garanti

Af professor Lars Bo Langsted

Juridisk Institut, Aalborg Universitet

Der var engang, hvor forbrugerbeskyttelse var noget, der hørte til i venstre side af folketings salen, men sådan er det ikke mere. Faktisk har Økonomi- og Erhvervsministeriet i øjeblikket gang i forbrugerbeskyttende lovgivning, som sjældent set. I begyndelsen af måneden sendte ministeriet således et lovforslag i høring, som skal beskytte forbrugere mod f.eks. flyselskabers konkurs, og så sent som for en uge siden, varslede ministeriet et lovforslag, der skal sendes i høring i dag og som vil give forbrugerne mulighed for at gå direkte løs på en erhvervsdrivende, der har tabt en sag i et privat ankenævn.

I det lovforslag, der allerede er sendt i høring, foreslås det, at den eksisterende garanti for pakkerejser udvides til også at omfatte forudbetalte flyrejser og forudbetalt billeje, forudsat rejseudbyderen er "etableret i Danmark". Baggrunden for at foreslå denne udvidelse, er den – givetvis særdeles rigtige – betragtning, at rejsemønstret har ændret sig siden pakkerejsedirektivet og den danske lovgivning om pakkerejser, så dagens lys. Der er således sket et fald i antallet af charterrejser, hvorimod den individuelle ferieform, hvor man selv arrangerer transport, overnatning m.v., er i stadig vækst. Og det er da også dejligt at kunne sammensætte lige præcis den "pakke", der passer en selv bedst – selv tage chancen og bestille en lejlighed i noget, der på nettet beskrives som et "idyllisk beliggende hus i det skønne Toscana", men som viser sig at være et cykelskur i Firenze med udsigt over Arno. At rejse er at leve – bl.a. på grund af at man begiver sig ud i noget, der er anderledes end hverdagens trummerum. Den oplevelse tager lovforslaget naturligvis ikke fra én, men der er især to ting, der springer i øjnene.

For det første gælder garantien, som nævnt, kun rejseudbydere, der er etableret i Danmark. Det er set ud fra et håndhævelsesmæssigt synspunkt vældig fornuftigt, men set fra forbrugernes side vil det kunne være helt tilfældigt, om den rejseudbyder, man nu har valgt at bestille – og forudbetale – sin flybillet hos har et fysisk kontor i Danmark eller ikke. Det fremgår således klart af bemærkningerne til lovforslaget, at en hjemmeside på nettet ikke er tilstrækkeligt til at statuere etablering i Danmark. Dette må også gælde, selvom hjemmesiden er på dansk og man kan betale i danske kroner. Ganske den samme begrænsning kendes i den gældende lov, men netop fordi udvidelsen typisk vil omfatte bestillinger og forudbetalinger, der i overvejende omfang sker på nettet, må begrænsningen antages at få meget større betydning end tilfældet er i dag.

For det andet kan man spørge hvorfor der skal gælde noget specielt for forudbetalinger på rejseydelser (fly og billeje), end der gælder, hvis man forudbetaler hos radioforhandleren eller i møbelforretningen? Konkursloven har det udmærkede system, at man kan anmelde sit krav (herunder krav, der udspringer af forudbetalinger) i konkursboet, og så man dele midlerne med alle de øvrige kreditorer i boet. Det er forfærdeligt ærgerligt, hvis man som forbruger har lavet en forudbetaling i en forretning, der går konkurs umiddelbart efter, og man så i heldigste fald efter et års tid får tilsendt 5 % af ens tilgodehavende. Men det er nu engang en del af den risiko, livet også består af. Man kan sige, at det sjældent vil være så mange forbrugere, der rammes af en normal forretnings konkurs, men det er lige ærgerligt at miste sine penge, uanset om man er få eller mange i båden. Det eneste man i situationen kan "glæde" sig over vil være, at man som forbruger normalt kun mister noget, man kan undvære – hvorimod den

konkursramte virksomheds mange erhvervsmæssige samarbejdspartnere kan blive stillet i en virksomhedstruende situation, hvis deres medkontrahent går konkurs. Og for dem er der ingen hjælp på vej.

Lovforslaget rummer i øvrigt også en begrænsning, idet erhvervsmæssige pakkerejser udgår af beskyttelsen, og så rummer det et udmærket forslag om igen at samle alle rejsetyper i det samme ankenævn.

Hvilket bringer os over i det af ministeren bebudede lovforslag. I dag er det således, at hvis man som forbruger har fået medhold i Forbrugerklagernævnet eller i et af de mange private ankenævn, som f.eks. Pengeinstitutankenævnet eller Ankenævnet for Bedemandsbranchen, så er man alligevel ikke sikker på at få sine penge. Det er således frivilligt om de tilsluttede virksomheder vil efterleve nævnets afgørelse eller ej. Vælger virksomheden at lade være med at følge afgørelsen, er det op til forbrugeren selv at indbringe den erhvervsdrivende for retten og få en rigtig dom over den pågældende. Først når der er en retskraftig dom, vil forbrugeren kunne slæbe den modstræbende og modvillige erhvervsdrivende i fogedretten. Ganske vist vil det ofte være sådan, at man som forbruger i den situation har "en god sag", når man står med en fældende ankenævnsafgørelse i hånden, men det er naturligvis et både besværligt og tungt apparat at skulle igennem "igen" – når man nu lige har fået ret. Meget taler således for, at man indfører et system, der kan gøre sådanne nævnskendelser "eksigible", som det hedder, når man umiddelbart kan håndhæve dem. Det hører naturligvis med i billedet, at den erhvervsdrivende, der mener, at nævnets afgørelse er forkert, indenfor 6 uger kan vælge at indbringe sagen for domstolene. Sker det, kan forbrugeren naturligvis ikke få håndhævet nævnsafgørelsen, før domstolene har talt.

Der er imidlertid også modsatrettede hensyn. Et af dem er, at man ved at fremsætte et forslag, som lovet, vælter "byrden" ved at anfægte nævnskendelsen over på den erhvervsdrivende, hvilket også kan være byrdefuldt for denne, ikke mindst hvis der er tale om en lille erhvervsdrivende. Et andet – nok så væsentligt – hensyn er, at filosofien bag et sådant forslag må være, at den afgørelse, der træffes af et ankenævn er lige så god som en afgørelse truffet af en domstol. Det er da også rigtigt, at der sidder særdeles dygtige og kompetente mennesker i disse nævn – som oftest med en "rigtig" dommer som formand, måske endda en højesteretsdommer – men mulighederne for egentlig bevisførelse og procedure ved nævnene er i realiteten ikke eksisterende. Langt den overvejende del af – ja vel næsten alle – sagerne afgøres således udelukkende på skriftligt grundlag, og der afgøres typisk mange sager på et nævnsmøde, hvilket kun er muligt fordi sekretariatet har forberedt sagerne og ofte formuleret forslaget til afgørelsen.

Man kan også spørge om det er vel tidligt at foreslå det her omtalte skridt, i lyset af, at vi for nogle år siden fik en egentlig "småsagsproces" for beløb under 50.000 kr. ved domstolene. Disse regler indebærer en hurtigere og mere forenklet retsagsbehandling end almindelig domstolsprøvelse gør og samspillet med nævnssager er, at dommeren kan udsætte rettens behandling af en sag, der indbringes for et nævn, indtil nævnet har truffet afgørelse i sagen, og derefter kan dommeren atter tage fat på sin behandling af sagen. Der er dog heller intet til hinder for, at forbrugeren starter direkte i et af nævnene, og først efter afgørelsen indbringer sagen for domstolene efter den her omtalte hurtigere ordning. Formålet med ordningen var at skabe mulighed for hurtig, sikker og let prøvelse også af små krav.

Ønsker man, at nævnsafgørelser skal have samme "værdi" som domstolsafgørelser, må man meget omhyggeligt gennemgå alle de processuelle regler for disse nævn, og man må overveje om man eventuelt skal have mulighed for bevisførelse for nævnene. Da det imidlertid vil kunne komplicere den ellers relativt hurtige og nemme nævnssproces, vil man måske snarere kunne forestille sig, at nævnene i endnu højere grad end i dag vil afvise at tage stilling til sager, hvor der kan være blot den mindste uklarhed om sagens faktum – og dermed skubbe flere sager over i domstolssystemet eller måske helt ud, så sagen slet ikke bliver behandlet nogen steder. Og så vil man have gjort forbrugerne en bjørnetjeneste.