



Danmarks Rejsebureau Forening

Danmarks Rejsebureau Forenings Etiske Regelsæt

vedtaget på foreningens generalforsamling den 29. marts 2006

Danmarks Rejsebureau Forenings (DRF) Etiske Regelsæt er udarbejdet og godkendt af bestyrelsen for DRF. Det Etiske Regelsæt er bindende for alle medlemmer af DRF.

Punkterne 1 - 7 er gældende for samtlige DRF's medlemmer, hvorimod tillægspunktet 8 alene er gældende for medlemmerne af incomingfraktionen.

1. Servicestandard

- 1.1. Medlemmer skal opretholde en høj servicestandard over for kunder, og drive deres forretning på en måde, der ikke kan ødelægge branchens og DRF's gode navn og rygte. Yderligere krav til adfærd over for kunder findes i **bilag 1**.

2. Minimumskrav til brochurer, i annoncering og markedsføring

- 2.1. Et medlem skal sikre sig, at deres brochurer, annoncering og anden markedsføring overholder prismærknings- og markedsføringsloven og eventuelt anden relevant lovgivning. Yderligere uddybning findes i **bilag 2**.

3. Databeskyttelse

- 3.1. Medlemmer skal overholde register- og persondatalovgivningen og skal sikre sig, at det har en effektiv politik, der sikrer kundernes personlige oplysninger. Yderligere uddybning findes i **bilag 3**.

4. Adfærd over for DRF

- 4.1. Medlemmer er forpligtet til at besvare henvendelser fra DRF inden for den af DRF angivne frist. Medlemmer er forpligtet til at indsende ønskede oplysninger, herunder regnskaber og nøgletal, inden for den af DRF angivne frist. Yderligere uddybning findes i **bilag 4**.

5. Generel adfærd

- 5.1. Medlemmer skal på deres forretningsadresser kunne fremvise dokumentation for medlemskab af DRF samt eventuel garantistillelse over for Rejsegarantifonden.
- 5.2. Medlemmer skal betale regninger til forfaldstid eller på et af kreditor accepteret tidspunkt.

6. Overtrædelse og håndhævelse

- 6.1. Såfremt et Medlem overtræder dette Etiske Regelsæt, skal dette forhold anmeldes til sekretariatet for en indledende undersøgelse. De yderligere regler findes i **bilag 5**.

7. Kriseberedskab

Medlemmer har udarbejdet procedurer for håndtering af kriser der måtte opstå og som involverer medlemmernes kunder, såvel i Danmark som i udlandet.

8. Tillæg vedrørende incomingfraktionen

- 8.1. Medlemmer forpligter sig til at underskrive og overholde de af DRF på vegne af incomingfraktionen indgåede overenskomster.

Bilag 1

1. Medlemmer skal sikre sig, at deres kunder så vidt muligt bliver gjort bekendt med medlemmets generelle betingelser, før en aftale om et rejsearrangement indgås.
2. Medlemmer skal sikre sig, at deres kunder modtager relevante detaljer vedrørende rejsearrangementet, inden en aftale om et rejsearrangement indgås.
3. For så vidt angår pakkerejser, skal medlemmer sikre sig, at alle kunder har adgang til medlemmets generelle betingelser, inden en aftale om et rejsearrangement indgås. I tilfælde af online salg skal medlemmer sikre sig, at kunderne får adgang til at se medlemmets generelle betingelser, inden aftalen indgås.
4. Medlemmer skal sikre sig, at deres generelle betingelser overholder relevant dansk lovgivning.
5. Medlemmer skal gøre deres kunder opmærksomme på muligheden for forsikringsdækning under rejsen.
6. Klagebehandling
 - 6.1. Korrespondance med kunder skal behandles fortroligt.
 - 6.2. Såfremt der opstår en tvist mellem et Medlem og en kunde, skal al korrespondance behandles inden for nedenstående retningslinier:
 - a) en bekræftelse på modtagelse skal fremsendes inden for 14 dage efter modtagelse af korrespondancen (inden for 5 dage, såfremt klagen er fremsendt pr. e-mail), og
 - b) et detaljeret svar, eller et svar indeholdende en forklaring på en eventuel forsinkelse, skal fremsendes senest 28 dage efter modtagelsen af korrespondancen.

Såfremt en klage ikke modtages skriftligt, skal Medlemmet stadig fremsende ovenstående skriftlige korrespondance.
 - 6.3. Medlemmer skal forsøge at løse klager fra kunder så hurtigt som muligt.
 - 6.4. Såfremt en transaktion er foretaget online, skal Medlemmet acceptere at modtage klager online. Sådanne klager skal besvares som anført under pkt. 6.2.
 - 6.5. Såfremt en kunde overbringer en klage til Rejse-Ankenævnet, er Medlemmer forpligtet til at overholde og opfylde kendelser herfra.

Bilag 2

1. Ingen form for brochurer eller nogen anden form for annoncering eller reklamering, uanset om dette sker skriftligt eller mundtligt, må bevidst indeholde informationer, der kan vildlede kunderne.
2. Medlemmer må ikke i brochurer eller anden annoncering eller markedsføring på nogen måde antyde, at andre medlemmer af DRF enten er eller er på vej til at blive insolvente.
3. Medlemmer bør anføre DRF's logo i samtlige brochurer og websites.
4. Medlemmer opfordres til at benytte DRF's logo i anden annoncering og markedsføring, hvor det er muligt.
5. Medlemmer skal i brochurer og anden annoncering og markedsføring altid benytte totalpriser, hvilket vil sige det beløb, kunden skal betale for arrangementet.

Bilag 3

1. I forbindelse med overholdelse af ovennævnte lovgivning skal medlemmer sikre sig, at
 - a) deres indhentelse af personfølsomme oplysninger er nødvendig,
 - b) de tager ansvaret for, at personlige oplysninger bliver opbevaret og anvendt på en sikker måde,
 - c) kunder modtager information om, hvilke oplysninger der indhentes og med hvilket formål,
 - d) kunder modtager information herom, såfremt Medlemmet benytter givne oplysninger til andre formål, herunder markedsføring. Alle ikke nødvendige oplysninger skal være valgfrie,
 - e) kunder har mulighed for at fravælge fremtidige henvendelser på indsamlingstidspunktet,
 - f) databaser bliver holdt opdaterede, og at informationer heri ikke gemmes længere end nødvendigt,
 - g) kunder har mulighed for at modtage oplysning om, hvilke oplysninger der er registreret vedrørende kunden.

2. Al e-mailmarkedsføring fra DRF medlemmer skal kunne identificeres som markedsføring på en klar og tydelig måde, lige så snart den er modtaget. Dette betyder, at det ikke bør være nødvendigt for modtageren at åbne e-mailen for at forstå, at det drejer sig om markedsføring.
 - i. Medlemmer må ikke udsende vilkårlige uopfordrede markedsførings e-mails ("Spam").
 - ii. Medlemmer må ikke indhente informationer fra personer under 15 år, uden først at modtage godkendelse heraf fra en forælder.

Medlemmer af DRF skal overholde de af forbrugerombudsmanden udstukne retningslinier vedrørende handel og markedsføring på internettet.

3. Online handel
 - a. I forbindelse med online handel skal Medlemmer sikre sig, at de har et tilstrækkeligt online system, der sikrer kundernes personlige oplysninger, betalingsoplysninger og forhindrer uautoriseret adgang til Medlemmets system.
 - b. Medlemmer skal sikre sig, at deres online system bliver holdt opdateret.
 - c. Såfremt der sker overtrædelse af a og b skal Medlemmer kunne dokumentere, at der var tilstrækkelig sikkerhed på Medlemmets system, at det var opdateret m.m.

Bilag 4

1. Medlemmer må ikke, direkte eller indirekte, forårsage, tillade, assistere med, opfordre til eller på nogen anden måde lade nogen person, firma eller selskab, som ikke er medlem af DRF få adgang til at præsentere sig som medlem af DRF eller som associeret med et medlem eller tilknyttet DRF på en måde, der kan være vildledende over for modtageren ved brug af DRFs logo eller et medlemsnummer eller på nogen anden måde.
2. Før ibrugtagning af et trading name skal DRF orienteres skriftligt herom. Trading name er et navn, der ikke er det korrekte registrerede navn, som Medlemmet er registreret under i DRF og inkluderer website adresser og domæne navne, som ejes af et medlem og bliver brugt i markedsføringssammenhæng, annoncering eller til salg af rejsearrangementer.

Bilag 5

1. Såfremt sekretariatet har en formodning om, at et af Foreningens Medlemmer overtræder dette Etske Regelsæt, anmoder sekretariatet medlemmet om at indsende relevant dokumentation og informationer inden for en af sekretariatet anført frist.
2. På baggrund af det indsendte materiale gennemfører sekretariatet en undersøgelse af forholdet. Såfremt sekretariatet konstaterer, at Medlemmet har overtrådt det Etske Regelsæt, skal forholdet behandles som nedenfor anført.
3. Overtrædelse af dette Etske Regelsæt kan medføre en bøde på op til DKK 3.500.
4. Såfremt det er første gang, Medlemmet har overtrådt det Etske Regelsæt, udsteder sekretariatet en advarsel til Medlemmet og kræver, at Medlemmet bringer forholdet i orden inden for en angivet frist.
5. Såfremt Medlemmet tidligere har overtrådt det Etske Regelsæt, eller sidder advarslen fra sekretariatet overhørig, udsteder sekretariatet en bøde til Medlemmet på op til DKK 3.500, samt giver medlemmet en frist inden for hvilken forholdet skal være bragt i orden.
6. Sekretariatet kan altid vælge at overbringe sager vedrørende både ovennævnte og alle andre punkter direkte til behandling af DRFs bestyrelse.
7. Såfremt sekretariatet udsteder en bøde til et Medlem for overtrædelse af det Etske Regelsæt kan Medlemmet vælge
 - a) at betale bøden inden for 14 dage, eller
 - b) at anmode sekretariatet skriftligt om, at sagen behandles af DRFs bestyrelse. Denne anmodning skal fremsendes inden for 14 dage.
8. Såfremt et Medlem ikke betaler en bøde inden for 14 dage, eller anmoder om at sagen behandles af bestyrelsen, eller slet ikke besvarer henvendelsen fra sekretariatet, skal sekretariatet overbringe sagen til DRFs bestyrelse. Sekretariatet må ikke overbringe sager til DRFs bestyrelse inden udløbet af 14 dages fristen.
9. Når sekretariatet har overbragt en sag til DRFs bestyrelse, skal bestyrelsen give Medlemmet mindst 14 dages varsel for, hvornår sagen behandles af bestyrelsen. Medlemmet skal have ret til at deltage i behandlingen enten personligt eller skriftligt. Bestyrelsen har ret til at uddele en reprimande, en bøde eller ekskludere Medlemmet af DRF.
10. Bestyrelsens afgørelse skal meddeles Medlemmet inden for 14 dage. Medlemmet har herefter 14 dage til at appellere bestyrelsens beslutning. Appeller skal behandles på den førstkomende generalforsamling i DRF.
11. Såfremt et Medlem appellerer bestyrelsens afgørelse til generalforsamlingen, træder afgørelsen ikke i kraft, før generalforsamlingen har truffet sin beslutning. Bestyrelsen har ansvaret for, at afgørelser om at straffe et Medlem bliver offentliggjort sammen med årsagerne hertil.