

Danmarks Rejsebureau Forenings

Etiske Regelsæt

vedtaget på foreningens generalforsamling den **15. april 2015**

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 - 8 er gældende for samtlige DRF's medlemmer.

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. 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. Uddybning findes i **bilag 2**.

3. Databeskyttelse

- 3.1. Medlemmer skal overholde persondataloven og skal sikre sig, at der findes en effektiv politik, som beskytter kundernes personlige oplysninger. 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. 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. 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. Bæredygtige rejser

- 8.1. DRF ønsker at bidrage positivt til, at den økonomiske vækst baseres på bæredygtighed efter princippet *people, planet og profit*. DRF vil arbejde med, hvordan DRF og dets medlemmer kan påtage sig et ansvar i hele værdikæden for medlemmers produkter og aktiviteter, og opfordrer Medlemmerne til at

selv at afgøre hvilken tilgang og hvilke aspekter af bæredygtighed de finder mest relevante at arbejde med inden for deres forretning.

- 8.2. DRF er forpligtet til FN's globale etiske kodeks for turisme vedtaget af FN's turismeorganisation (UNWTO) og opfordrer DRF's medlemmer til at forsøge at efterfølge kodeksens overordnede principper, som dækker over økonomiske, sociale, kulturelle og miljømæssige aspekter af turisme. Principperne er uddybet i **bilag 6**.

Bilag 1

1. Medlemmer skal sikre sig, at deres kunder 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 Pakkerejseankenævnet, er Medlemmer forpligtet til at opfylde kendelser fra Pakkerejseankenævnet, medmindre foreningens bestyrelse giver dispensation fra dette krav, fordi kendelsen ønskes indbragt for en dansk domstol, jf. foreningens vedtægter.

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 domænenavne, 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 Ethiske 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 Ethiske Regelsæt, skal forholdet behandles som nedenfor anført.
3. Overtrædelse af dette Ethiske Regelsæt kan medføre en bøde på op til DKK 3.500.
4. Såfremt det er første gang Medlemmet har overtrådt det Ethiske 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 Ethiske 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 Ethiske 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 førstkommende 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.

Bilag 6

1. Turismens bidrag til gensidig forståelse og respekt mellem mennesker og samfund

Ansvarlig turisme bør have forståelse for og være med til at fremme etiske værdier, som er fælles for mennesker og bør medvirke til tolerance og respekt for den mangfoldighed, som findes i religiøse, filosofiske og moralske overbevisninger på tværs af befolkningsgrupper. Turismeaktører og turister bør respektere og anerkende sociale og kulturelle traditioner herunder traditioner hos etniske minoriteter og indfødte i både egne og i andre lande, ligesom lokale bør gøre sig bekendte med turisternes adfærd og respektere deres livsstil og forventninger som turister.

2. Turisme som en løftestang for individuel og fælles trivsel

Turisme er den aktivitet, som oftest forbindes med hvile og afslapning og med adgang til natur og kultur. For at sikre fælles trivsel gennem turisme, bør aktiviteter forbundet med turisme have respekt for ligestilling mellem mænd og kvinder, menneskerettigheder og især udvise hensyn over for udsatte grupper, herunder børn, ældre, handicappede, etniske minoriteter og indfødte.

3. Turisme som en naturlig del af en bæredygtig udvikling

Alle turismeaktører bør værne om deres omgivelser med henblik på at opnå en velfunderet, vedvarende og bæredygtig økonomisk vækst, som er rustet til at imødekomme nutidige og fremtidige generationers behov og ambitioner på turismeområdet.

4. Turisme som forbruger af verdens kulturarv og dermed medvirkende til dens videreudvikling

Turismepolitikker og -aktiviteter bør udformes med respekt for kunstnerisk, arkæologisk og kulturel arv og bør videreføres til fremtidige generationer. Der bør udvises særlig omhu i arbejdet med at bevare og genoprette monumenter, helligdomme og museer såvel som arkæologiske og historiske seværdigheder, som samtidig bør være tilgængelige for turister. Der bør opfordres til at give offentlig adgang til privatejede kulturelle ejendomme og monumenter med respekt for ejerne samt for religiøse bygninger og de som anvender stederne til religionsdyrkelse.

5. Turisme som en fordelagtig beskæftigelse for værtslande og befolkningsgrupper

Nationale turismepolitikker bør finde anvendelse, således at de bidrager til at øge levestandarden på turismedestinationer. Lokal arbejdskraft bør anvendes, så vidt muligt, i driften af turismeaktiviteter, herunder opførelse af ny bebyggelse, eksempelvis ressorter og anden indkvartering.

6. Forpligtelser for de aktører, som er en del af turismens udvikling

Turismeaktører har en forpligtelse til at tilvejebringe objektiv og reel information om de destinationer de udbyder til kunder, herunder information om vilkår for rejse, logi og ophold. Udformningen af kontrakter mellem turismeaktøren og kunder bør være let forståelig og indeholde information om finansiel kompensation til kunden i tilfælde af, at aktøren bliver nødt til at opsige kontraktforholdet.

7. Retten til turisme

Udsigten til at have direkte og personlig adgang til at opleve og gøre brug af verdens ressourcer udgør en lige rettighed for alle mennesker på jorden. Stigningen i antallet af internationale turister bør ses som et positivt tegn på en vedvarende udvikling i den fritid, som mennesker kan bruge på at rejse. Den universelle ret til turisme bør endvidere ses som en naturlig følge af rettigheden til hvile og fritid, herunder en rimelig begrænsning af arbejdstiden og løn under ferie, som det er fastsat i artikel 24 i FN's Menneskerettighedserklæring og i artikel 7.d i den Internationale Konvention om Økonomiske, Kulturelle og Sociale rettigheder.

8. Fri bevægelighed for turister

Turister bør i overensstemmelse med international og national lovgivning have friheden til at bevæge sig rundt inden for deres egne lande og fra stat til stat i henhold til artikel 13 i FN's Menneskerettighedserklæring. Turister bør have adgang til transport og logi samt til kulturelle seværdigheder uden at være underlagt diskrimination eller rigide formaliteter.

9. Rettigheder for ansatte og iværksættere i turismeindustrien

Arbejdstagere og selvstændige i turismeindustrien bør sikres fundamentale rettigheder af nationale og lokale myndigheder både i deres oprindelseslande og i værtslande. Herunder bør der tages særligt hensyn til de forhold, som påvirker ansatte i turismeindustrien, herunder sæsonarbejde, høj grad af fleksibilitet samt den globale dimension i turismeindustrien.

10. Implementering af FN's globale etiske kodeks for turisme

Offentlige og private turismeaktører bør samarbejde omkring implementeringen af de ovenstående principper og sikre en virksom anvendelse af disse. Aktørerne bør endvidere anerkende den rolle internationale organisationer spiller i turismeudviklingen, herunder først og fremmest UNWTO samt NGO'er med kompetencer inden for fremme og udvikling af turisme, beskyttelse af menneskerettigheder samt inden for miljø og sundhed, med behørig respekt for de generelle principper i international lov.