



Udskrift af dombogen

Adv. DØ 0100-99110-00026-22

D O M

afsagt den 10. november 2025 i sag

SS 1-20378/2023

Anklagemyndigheden

mod

Tiltalte (Luftfartsselskab) CVR nr.

Sagens baggrund og parternes påstande

Anklageskriftet er modtaget den 3. august 2023.

Tiltalte (Luftfartsselskab) er tiltalt for over-trædelse af

1.

markedsføringslovens § 37, stk. 11, jf. stk. 3, jf. § 5, stk. 1, og § 6, stk. 1, sammenholdt med § 8,

ved i perioden 21. marts 2020 til 5. maj 2020 at udsende e-mails til forbrugere, der havde en flyafgang i perioden 7. april 2020 til 31. maj 2020, som var egnet til at vildlede gennemsnitsforbrugeren, idet e-mailen urigtigt fremstod som en aflysning af en planlagt flyafgang, hvilket var egnet til væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren.

Anklagemyndigheden har nedlagt påstand om en bøde på 1.500.000 kr.

Tiltalte har påstået frifindelse.

Oplysningerne i sagen

Tiltalte (Luftfartsselskab) udsendte i perioden 21. marts 2020 til 5. maj 2020 mails til selskabets kunder med en flyafgang i perioden 7. april 2020 til 31. maj 2020. Af en mail med emnet "Information about your upcoming trip with Tiltalte (Luftfartsselskab)" sendt den 25. marts 2020 til Vidne 1 fremgår:

"...

Hi

Due to the current situation, we need to adjust and change our flight schedules. We under-

stand that this is not optimal for you and we are aware of the impact this decision has. But your safety and well-being is always our highest priority.

If you've booked a flight with us with departure scheduled before 30 April, we have different options.

- - - REBOOK YOUR TRIP - - -

If you've booked a trip with departure scheduled before 30 April 2020, you can rebook your flight without having to pay a rebooking fee. If you opt to rebook, you can choose a new travel date up to 28 February 2021. Please note, however, that if you change to a higher fare type, you may need to pay the difference.

To rebook your trip, just go to Manage my booking.

MANAGE MY BOOKING [\[link\]](#)

- - - GET A VOUCHER - - -

If you prefer, you can postpone your trip and get a voucher with the value equivalent to your booking. The voucher has to be used for a trip planned to depart by 30 November 2020 the latest (the outbound trip needs to take place before this date, the return trip can be at a later point).

To get your voucher, just go to Manage my booking.

MANAGE MY BOOKING [\[link\]](#)

Here you can read more [\[link\]](#) about different alternatives.

We are monitoring this evolving situation constantly and we look forward to being able to welcome you onboard again soon!

Best regards from Tiltalte (Luftfartsselskab)
..."

Den 31. marts 2020 sendte Tiltalte (Luftfartsselskab) yderligere en mail til Vidne 1 med emnet "Just a reminder about your upcoming trip with Tiltalte (Luftfartsselskab)". Mailen er enslydende med mailen af 25. marts 2020, bortset fra at mailens første afsnit i stedet for "Due to the current situation, we need to adjust and change our flight schedules" indledes med:

"...
"We'd just like to remind you that due to the current situation, we need to adjust and change our flight schedules.
..."

Af et hørings svar fra Tiltalte (Luftfartsselskab) til Forbrugerombudsmanden af 26. oktober 2020 fremgår bl.a.:

"...
Som det fremgår af nedenstående opstilling, som er baseret på tal fra Tiltalte (Luftfartsselskab)s systemer, blev den mail, som Tiltalte (Luftfartsselskab) sendte til passagerer i marts-maj 2020, modtaget af i alt 18.201 passagerer.

gerer i Danmark (det vil sige med udgangspunkt i "point of sale Denmark").

Af disse 18.201 passagerer har alene små 5 %, i alt 901 passagerer, valgt at aflyse deres flyrejse og søge refusion i overensstemmelse med de aftalte billetregler.

Af disse 901 passagerer har 12,7 %, i alt 114 passagerer, valgt at klage til Tiltalte (Luftfartsselskab) over Tiltalte (Luftfartsselskab)s håndtering af deres sager. Med andre ord har ca. 12,7 % af de passagerer, der selv havde aflyst deres afgang, klaget - eller blot 0,6 % af alle modtagere af den pågældende mail.
..."

Forklaringer

Der er afgivet forklaring af Vidne 2, Vidne 1, Vidne 3, Vidne 4 og Vidne 5.

Vidne 2 har til retsbogen afgivet følgende forklaring:

"...

Vidne 2 forklarede navnlig, at han er Head of Legal Denmark hos Tiltalte (Luftfartsselskab). Han var ikke involveret i processen omkring udarbejdelse og udsendelse af de omhandlede mails. Han fik kendskab til dem i forbindelse med nærværen-de sag.

Han har forstået, at de mailene blev sendt ud for at gøre kunderne opmærksomme på, at der kunne være uregelmæssigheder i flytrafikken og for at op-lyse dem om deres muligheder. De er efter hans opfattelse formuleret hensigtsmæssigt. Han har ikke viden om, hvorvidt de konkrete kunders afgange var blevet aflyst. Han mener ikke, at der kun beskrives to muligheder maile-ne. Kunderne ledes over til en hjemmeside, hvor de har flere muligheder. Ved en almindelig billet er der i almindelighed ikke adgang til fuld refusion af billetens pris. Det fremgår af betingelserne, når man køber billetten. Tiltalte (Luftfartsselskab) valg-te imidlertid at tilbyde, at kunderne kunne få en voucher for det fulde beløb, uanset at det ikke var en rettighed for den pågældende kunde. Tiltalte (Luftfartsselskab) frafaldt også sit sædvanlige gebyr, hvis kunden valgte at ombooke til en anden af-gang. Ved tilbuddet om gratis ombooking eller en voucher fik de fleste kun-der således tilbudt bedre vilkår, end de normalt ville have.

Det er korrekt, at kunden ville have krav på fuld refusion, hvis kunden for-holdt sig passiv, og afgangsen senere blev aflyst af Tiltalte (Luftfartsselskab). De udsendte mails var tiltænkt den situation, hvor kunden selv ønskede at aflyse rejsen. Der var mange personer, som på grund af covid-19 ikke havde lyst til at rejse, og derfor ønskede at aflyse deres rejser. De kunne være bange for at blive smit-tet, der kunne være restriktioner på deres destinationer eller deres hoteller kunne være lukket. Ved en almindelig billet ville kunden kun have krav på at få refunderet skatter og afgifter, hvis kunden ønskede at aflyse, men Tiltalte (Luftfartsselskab) valgte altså at tilbyde en voucher på det fulde betalte beløb eller en omboo-king uden krav om betaling af gebyr.

Kunden skulle foretage sine valg på "my booking" på Tiltalte (Luftfartsselskab)s hjemmeside, hvor kunden har adgang til sin reservation. Der var links i mailen til "my booking". Man kunne ikke aflyse eller foretage andre valg direkte fra mailen. Mailen og hjemmesiden hang således sammen. Der var vejledning om vilkårene på "my booking", herunder for vilkårene for, hvis kunden valgte at aflyse og bede om refusion. Det fremgik af hjemmesiden, at de almindelige vilkår for den pågældende billet var gældende, hvis kunden valgte at aflyse og bede om refusion. Han ved ikke, om den boks vedrørende ansøgning om aflysning og refusion, der ses på ekstraktens side 132, også var den man som kunde blev mødt af efter den 8. april 2020.

Tiltalte (Luftfartsselskab) havde en side på hjemmesiden, som flere gange om dagen blev opdateret med aflyste afgang. Siden var tilgængelig for alle. Han ved ikke, hvorfor opsætningen på siden "latest updates", ekstraktens side 125f og 128, fra den 8. april 2020 blev ændret, således at der blev indsat afsnit med "If your flights are canceled" og "If you don't want to travel".

Han bekendt er det korrekt som oplyst af Tiltalte (Luftfartsselskab) den 26. oktober 2020, at de omhandlede mails blev udsendt til 18.201 passagerer i Danmark, og at 901 danske passagerer aflyste deres rejse og søgte om refusion. Han er ikke bekendt med, om mailen blev udsendt én gang pr. billet eller én gang pr. kunde, hvis den samme kunde havde købt flere billetter. Det vil afhænge af billettypen, hvad de 901 kunder fik refunderet. Der vil typisk ved de dyrere billetter være adgang til refusion, mens det ikke er tilfældet for de billigere billetter. Han kan ikke sige, hvor mange af de 901 kunder, der fik refunderet det fulde beløb. De kunder, der ikke havde krav på fuld refusion, ville kun få refunderet skatter og afgifter, som afhænger af de konkrete destinationer. Han tror ikke, at der findes opgørelser over dette. For at have krav på fuld refusion, når det ikke er omfattet af billettypen, skal det være luftfartsselskabet, som aflyser afgang. I denne situation valgte Tiltalte (Luftfartsselskab) dog at tilbyde fuld refusion i form af vouchers, som kunne benyttes til køb af billetter til andre afgang.

Han har ikke noget bud på differencen op til hvis Tiltalte (Luftfartsselskab) skulle have refunderet de fulde billetpriser til de omhandlede kunder. Han ved ikke hvad det markedsføringsmæssigt har kostet at udsende de omhandlede mails, eller hvor mange af de 901 passagerer, som har modtaget fuld refusion.

Trafikstyrelsen fulgte som den ansvarlige myndighed for forordningen for flyforsinkelser mv. med i, om kunderne modtog refusion i overensstemmelse med forordningens regler. Der var et stort fokus herpå, og Tiltalte (Luftfartsselskab) har indsendt opgørelser over status på deres sagsbehandling af kravene. Kravene omfattet af denne sag er omfattet af "vilkår 1" i deres opgørelse pr. 14. februar 2021, som vedrører perioden fra 1. januar til 30. september 2020, ekstraktens side 157. Denne kategori omfatter 241.824 passagerer.

Han kender ikke Tiltalte (Luftfartsselskab)s nettoomsætning efter skat men før afskrivninger i

2020. Det er det tiltalte selskab, der varetager Tiltalte (Luftfartsselskab)s flyvninger fra Danmark.

..."

Vidne 1 har til retsbogen afgivet følgende forklaring:

"...

Vidnet forklarede navnlig, at han i januar 2020 havde købt otte billetter til Bologna med Tiltalte (Luftfartsselskab). Han skulle afsted sammen med sin kone og nogle venner.

På et tidspunkt fik han en mail fra Tiltalte (Luftfartsselskab) om, at situationen havde ændret sig, og at Tiltalte (Luftfartsselskab) tilbød, at de kunne annullere rejsen eller få en voucher. Der var nogle links i mailen. Når man fulgte linket, var der noget information om, at man kunne klikke videre for at se nogle regler, men der stod ikke i boksen, hvad der skete, hvis man annullerede sin billet. Han kunne annullere rejsen med et enkelt klik.

Det fremgik ikke af hjemmesiden, at flyafgangen ikke var aflyst, da han foretog sit valg, og der stod i mailen, at der var ændringer på deres rejse. Han syntes, at de blev snydt til at annullere deres billetter, før Tiltalte (Luftfartsselskab) selv aflyste af-gangen, så de derved kun fik skatter og afgifter refunderet i stedet for billet-ternes fulde pris. Det kan godt ske, at han kunne have fundet oplysninger om virkningerne af at anmode om refusion, hvis han havde ledt efter det. Under omstændighederne var det efter hans opfattelse ikke en rimelig forventning. Han klagede derfor til Tiltalte (Luftfartsselskab). Da han ikke fik et brugbart svar, gik han til For-brugerombudsmanden.

Mailen på ekstraktens side 101 er den mail, som han modtog fra Tiltalte (Luftfartsselskab). Han forstod mailen sådan, at afgangens var aflyst. Der står bl.a., at Tiltalte (Luftfartsselskab) havde be-hov for at ændre deres afgangsplaner, og at de var opmærksomme på, at det ikke var optimalt for dem som rejsende. Han udledte, at flyafgangen ikke vil-le blive gennemført, fordi han fik mulighed for at "rebooke" rejsen. Han klik-kede på knappen med "manage my booking". Han kan også have klikket på "here you can read more about different alternatives". Det husker han ikke i dag. Han kan godt se, at der ikke direkte står i mailen, at afgangens var aflyst. Han fik imidlertid den opfattelse, da han læste mailen. Han ved ikke, hvornår flyafgangen reelt blev aflyst.

Han diskuterede situationen og mailen med sine rejsefæller. De var enige om, at situationen var uoverskuelig på grund af covid-19. De valgte derfor at få pengene refunderet, så de senere kunne lægge nye planer. De havde betalt 2.938 SEK pr. billet, hvoraf de fik refunderet 423 SEK, svarende til skatter og afgifter. Han blev overrasket over, at de kun fik refunderet så lille en del af billetternes pris. Det var ikke det, han havde forventet. Han tænkte i første omgang, at der var sket en fejl. Han tog et skærmbillede af ansøgningen om refusion. Det er det billede, der er på ekstraktens side 96. Der står, at refusi-on vil ske efter Tiltalte (Luftfartsselskab)s "ticket rules", men der står ikke, hvad det betød.

Han klagede til Tiltalte (Luftfartsselskab), som svarede, at de ikke havde krav på yderligere refu-sion, fordi de selv havde valgt at annullere rejsen. Omkring november 2020 fik han imidlertid refunderet det resterende beløb. Hun husker ikke, at han fik en forklaring på, hvorfor Tiltalte (Luftfartsselskab) valgte at betale restbeløbet.

Det er korrekt, at han i henvendelsen til Forbrugerombudsmanden henviser til omtale af sagen på DR. Han havde set på DR, at de ikke var de eneste, der var havnet i samme situation. Da han ikke fik brugbare svar fra Tiltalte (Luftfartsselskab), valgte han at henvende sig til Forbrugerombudsmanden. Han tror ikke, at han havde været i kontakt med Forbrugerombudsmanden, før han indgav klagen. Han mener, at han også var i kontakt med Trafikstyrelsen.

Han skal ikke kunne sige, om han kunne have gennemskuet, at han ved at annullere billetterne før Tiltalte (Luftfartsselskab) aflyste flyafgangen ikke havde krav på fuld refusi-on – men han troede sådan set også, at afgang var aflyst, og de blot skulle tage stilling til, hvordan de ønskede at få pengene tilbage. Han foretog sig ik-ke noget for at undersøge, om afgang faktisk var aflyst. Han gik ud fra, at det var årsagen til, at Tiltalte (Luftfartsselskab) skrev til ham. Afbestillingen blev gennemført via Tiltalte (Luftfartsselskab)s hjemmeside under ”manage my bookings” .

..."

Vidne 3 har til retsbogen afgivet følgende forklaring:

"...

Vidnet forklarede navnlig, at han og hans kone havde købt en rejse med Tiltalte (Luftfartsselskab) til Mallorca med afgang den 16. maj 2020. I begyndelsen af januar fik de at vide, at tidspunktet for flyafgangen var flyttet. Mailen var på dansk. Den 5. maj 2020 fik de så en mail på engelsk fra Tiltalte (Luftfartsselskab). Han forstod mailen sådan, at afgang var aflyst. Landet var jo lukket ned på grund af covid-19. Det var oplagt, at de ikke ville komme afsted. Ifølge mailen havde man to valgmulig-heder – man kunne rebooke eller man kunne få en voucher. Begge links førte til den samme hjemmeside. I bunden af siden var der en mulighed for at afly-se og få refusion. Han gik som anført ud fra, at afgang var aflyst, og han havde hørt et sted, at man ikke kunne få refusion, hvis man ikke mødte i luft-havnen til en aflyst afgang. De kiggede på lufthavnens hjemmeside, hvor af-gangen ikke længere fremgik. De kunne heller ikke finde afgang på Tiltalte (Luftfartsselskab)s hjemmeside. Også af den grund gik de ud fra, at afgang var aflyst. Det blev understøttet af, at man kunne ”rebooke” rejsen.

Da de ikke vidste, hvornår de kunne komme afsted, valgte han at aflyse og få refusion, da de foretrak at få pengene tilbage. De fik imidlertid kun refunde-ret en mindre del af billetternes pris svarende til skatter og afgifter. De fik 216 kr. retur pr. billet, som havde kostet 2.188 kr. Tiltalte (Luftfartsselskab) sagde, at de selv havde valgt at annullere rejsen, og derfor ikke havde krav på yderligere refu-sion. Han følte sig uretfærdigt behandlet. Han klagede derfor til Trafikstyre-len og Forbrugerombudsmanden. Det er ham, der har skrevet

klagen. Den er indgivet via en formular på nettet. Han ville gerne have
Forbrugerombuds-

manden til at kigge på sagen. Han havde ikke hørt, at andre havde oplevet det samme. Med at "gå ind i sagen" mente han sin egen sag. Han mener ikke, at han var i kontakt med Forbrugerombudsmanden, før han indgav klagen.

Han ved, at afgangsen senere blev aflyst. Det kan godt ske, at det formelt ske-te den 7. maj 2020, men reelt var afgangsen fjernet fra afgangstiderne i luft-havnen og på Tiltalte (Luftfartsselskab)s hjemmeside allerede da de anmodede om refusion. Han er derfor ikke enig i, at afgangsen først blev aflyst den 7. maj.

Afbestillingen foregik på Tiltalte (Luftfartsselskab)s hjemmeside. Øverst på siden kunne man væl-ge mellem at "ombooke" og en voucher, mens man længere nede kunne væl-ge "cancel and refund". Man havde de tre muligheder, når man fulgte linket i mailen. De har ikke efterfølgende modtaget det resterende beløb for billetter-ne.

..."

Vidne 4 har til retsbogen afgivet følgende forklaring:

"...

Vidnet forklarede navnlig, at han i marts 2020 skulle til Rom med sin søn. De hørte i lang tid ikke noget til afgangsen, men de var bekendt med, at der næ-sten ikke var nogen afgange fra Kastrup. De fik en mail fra Tiltalte (Luftfartsselskab). Det fremgik ikke af mailen, at afgangsen var aflyst. De fik tilbudt en voucher svarende til billetternes pris. Han svarede, at det ikke interesserede dem, men at de ville have pengene retur. Han fik derefter en mail om, at det betød, at de selv hav-de afbestilt rejsen. Han følte, at det var bondefangeri. Han husker ikke, om han gennemførte det via hjemmesiden eller om han svarede på mailen fra Tiltalte (Luftfartsselskab). Han har ikke nogen papirer fra forløbet. Det var hans nu afdøde kone, der skrev henvendelsen til Forbrugerombudsmanden.

Der stod som anført ikke i mailen, at afgangsen var aflyst, men han opfattede mailen sådan, at de fik tilbudt en voucher, hvilket de ikke var interesserede i. Hvis afgangsen ikke blev gennemført, ville de blot have pengene retur. Han regnede med, at der nok ville være et gebyr, men at de ville få de fleste af pengene retur. Mailen kan godt have set ud som den på ekstraktens side 122, men han husker det ikke i dag. Henset til omstændighederne med nedlukning mv. var det hans forståelse, at der reelt var tale om en aflysning, og at de der-for blev tilbudt en voucher. Han læste mailen med den logik, at afgangsen ik-ke ville blive til noget.

Han mener ikke, at de senere fik refunderet resten af beløbet, men han kan ikke udelukke det. De havde fællesøkonomi, og pengene kan være gået ind på en af deres konti, uden han har lagt mærke til det eller været bekendt med det.

Han mener, at de havde læst på sociale medier mv., at andre var havnet i samme situation. De tænkte derfor, at de også ville klage, da de følte sig ta-

get ved næsen af Tiltalte (Luftfartsselskab).

De skrev ikke til Tiltalte (Luftfartsselskab), at de ville aflyse rejsen. De skrev, at de i stedet for en voucher ønskede deres penge retur. Han husker ikke i dag, om det foregik via hjemmesiden eller via mail.

..."

Vidne 5 har til retsbogen afgivet følgende forklaring:

"...

Vidnet forklarede navnlig, at hun er Head of Sales Performance & Excellence hos Tiltalte (Luftfartsselskab). I marts 2020 var hun manager i deres afdeling for regulatory af-fairs. Da covid-19 brød ud, fik hun bl.a. til opgave at implementere Tiltalte (Luftfartsselskab)s vo-ucher-program. De var omkring 10 personer i arbejdsgruppen, herunder folk fra IT, kommunikation, implementering mv.

Hun er bekendt med de mails, der blev sendt til deres kunder. Da covid-19 brød ud, vidste mange kunder ikke, om de havde lyst til at rejse. De fik mange henvendelser fra kunder, og Tiltalte (Luftfartsselskab) kendte heller ikke udsigterne. De så på deres daværende tilbud til kunder, som ønskede om ombooke deres rejser. Tiltalte (Luftfartsselskab) havde en standardløsning, hvor kunder uden gebyr kunne foretage ændring af rejsetidspunktet, men normalt begrænset til den samme destination, som de havde billet til.

De fik imidlertid mange henvendelser fra kunder, som på grund af situationen ikke vidste, hvornår de ville ombooke til, og som ønskede at ændre destination. De besluttede derfor på kort tid at indføre Tiltalte (Luftfartsselskab) Credit Travel Voucher-programmet. Det er den løsning, der i mailen beskrives som en voucher. Det var et nyt tilbud, som betød, at kunden kunne bruge hele rejsens pris til en anden rejse på et andet tidspunkt.

Formålet med mailene var at informere kunderne om deres valgmuligheder, hvis de valgte ikke at rejse. De ville også have informeret alene om muligheden for ombooking til samme destination, hvis de ikke havde indført muligheden for vouchers. Formålet var ikke at få kunderne til at afbestille deres rejser, men at informere om deres muligheder, hvis de valgte ikke at rejse. Tiltalte (Luftfartsselskab) skriver ikke, at afgang er aflyst. Sådan læser hun ikke mailen. Kunderne skulle forstå deres valgmuligheder, hvis de ikke ønskede at gennemføre rejsen. Der blev præsenteret valgmuligheder i form af ombooking eller vo-uchers.

Linket nederst i mailene førte til en informationsside om aflysninger, som var tilgængelig for alle. Her kunne man følge med i hvilke afgang, der var aflyst. Man kunne også få information om, hvad der skete i tilfælde af aflysning, og om ens muligheder hvis afgang ikke var aflyst, men man ikke ønskede at rejse. Det er det, man ser på ekstraktens side 125f og 128. Hun mener, at sidens opsætning blev ændret, fordi man ønskede at komprimere

mængden af information, men hun var ikke involveret i informationsdelen.

”My bookings” førte til kundens egen side for den pågældende rejse. Der blev kunden præsenteret for sine muligheder. På det tidspunkt blev der implementeret en ”widget” på siden, som lagde sig i toppen, og som informerede om muligheden for en voucher. Der ses et eksempel på ekstraktens side 130 og 131. Den omtalte widget var en del af den nyimplementerede løsning. Hvis kunden nederst på siden valgte af afbestille og ansøge om refusion, blev kunden ført over til det almindelige afbestillings-flow, som hele tiden havde eksisteret, og som fulgte de almindelige regler for afbestilling. Det er korrekt, at den pågældende side den 8. april 2020 blev lavet om, så de tre muligheder for ombooking, voucher og afbestilling blev præsenteret i punktform efter hinanden. Det var de muligheder, som kunden selv havde for at ændre rejsen. Der var ikke andre muligheder for afbestilling. Det fremgik ved afbestilling fra kundens side, at det skete i henhold til Tiltalte (Luftfartsselskab)s regler for afbestilling af den pågældende billet. Linket til deres vilkår har i hele perioden fremgået af hjemmesidens forespørgsel til, om kunden ønskede at afbestille, som ses på ekstraktens side 133. Det var det almindelige afbestillings-flow, som var uændret under hele perioden. Reglerne beskrev, at hvis man selv afbestilte rejsen, havde man normalt ikke krav på at få refunderet hele billetens pris, medmindre man havde købt en refunderbar billet. Kunden blev ikke præsenteret for valgmulighederne, hvis den omhandlede afgang helt eller delvist var aflyst af Tiltalte (Luftfartsselskab). Så ville det fremgå, at afgang var aflyst. Man får også altid en mail, hvis en afgang aflyses.

Mailene var på engelsk, fordi man ønskede at få informationen hurtigt ud til kunderne. De havde begrænsede ressourcer til at få den oversat mv. Under ”my bookings” fik man vejledning på sit lokale sprog. Der var ikke begrænsninger på hvilke lande, der modtog mailene. Mailene blev kun sendt til kunder, som ikke var booket på en aflyst afgang, og hvor afgang lå mere end 3 uger frem i tid. Man fik ikke en mail, hvis ens afgang var aflyst.

Rejserestriktionerne blev indført uge for uge. Tiltalte (Luftfartsselskab) planlagde efter, at afgangene ville blive gennemført, men situationen ændrede sig hele tiden. Mailene blev måske i alt sendt til 50.000 passagerer over hele verden, men hun ved det ikke præcist. Hun ved ikke, om der blev sendt flere mails, hvis der var købt flere billetter af den samme kunde. Normalt sendes der kun en mail til den person, der har foretaget købet.

Mailene blev udarbejdet af et internt team på Tiltalte (Luftfartsselskab)s egne systemer. Det er derfor umuligt at sætte en markedsføringsomkostning på udsendelse af mailene.

...”

Rettens begrundelse og afgørelse

Det er ubestridt, at Tiltalte (Luftfartsselskab) i gerningsperioden udsendte mails til selskabets kun-

der vedrørende kundernes kommende flyrejser med Tiltalte (Luftfartsselskab). De pågældende kunders flyafgange var på udsendelsestidspunktet ikke aflyst. I mailen oplyste Tiltalte (Luftfartsselskab), at kunden havde mulighed for at "rebooke" flyrejsen eller anmode om et værdibevis (voucher). Der er videre enighed om, at såfremt kunden ik-ke foretog sig noget, og Tiltalte (Luftfartsselskab) senere aflyste rejsen, så ville kunden uanset bil-lettype have ret til fuld refusion af billetens pris.

Det følger af markedsføringslovens § 5, stk. 1, at en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke må indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktuelte korrekte. Vildledningen kan efter bestemmelsens stk. 2 bl.a. relatere sig til produktets eksistens eller art, de væsentligste egenskaber ved produktet eller forbrugers rettigheder. Det følger af lovens § 6, stk. 1, at en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke må vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Det er i medfør af markedsføringslovens § 8, stk. 1, en betingelse for at der er handlet i strid med § 5 og § 6, at den pågældende handelspraksis væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren. Dette indebærer, at den pågældende handelspraksis mærkbart indskrænker forbrugers evne til at træffe en informeret beslutning, hvorved forbrugeren træffer en transaktionsbeslutning, som denne ellers ikke ville have truffet, jf. lovens § 2, nr. 6.

De omhandlede mails indledes med at oplyse kunden om, at Tiltalte (Luftfartsselskab) på grund af "the current situation" - dvs. Covid-19 pandemien - havde behov for at "adjust and change" sine flyplaner. Det fremgår herefter, at Tiltalte (Luftfartsselskab) "understand that this is not optimal for you" og at "we are aware of the impact this decision has". Det fremgår herefter, at kunden kan "rebooke" rejsen eller få et værdibevis.

Mailens sprogbrug og struktur er klart egnet til at give modtageren det indtryk, at den pågældendes flyrejse er aflyst. Retten lægger vægt på mailens angivelse af, at Tiltalte (Luftfartsselskab) foranlediget af den aktuelle situation har behov for at justere sine flyplaner, at Tiltalte (Luftfartsselskab) er opmærksomme på, at dette ikke er optimalt for kunden, men at der er truffet en "beslutning". Det er i den anførte sammenhæng nærliggende at forstå mailen sådan, at der er truffet en beslutning, som har betydning for den pågældende kundes flyrejse. Mailens anvendelse af udtrykket at kunden kan "rebooke" rejsen, er endvidere egnet til at understøtte en sådan opfattelse.

Mailen afsluttes med en tilkendegivelse om, at Tiltalte (Luftfartsselskab) "look forward to being able to welcome you onboard again soon". Også dette er egnet til at give kunden det indtryk, at Tiltalte (Luftfartsselskab) på tidspunktet for mailens fremsendelse ikke var i stand til at gennemføre kundens planlagte rejse.

Repræsentanterne for Tiltalte (Luftfartsselskab) har forklaret, at hovedformålet med udsendelsen af de omhandlede mails var at vejlede kunderne om deres muligheder, såfremt de ikke ønskede at gennemføre deres rejse, uanset at deres rejse ikke var aflyst. At det var formålet, er imidlertid ikke afspejlet i mailens indhold.

Uanset at det som anført af Tiltalte (Luftfartsselskab) ikke fremgår udtrykkeligt af mailen, at kundens afgang var aflyst, er mailen efter sit indhold og henset til den samfunds-mæssige sammenhæng, hvori den blev sendt til kunderne, egnet til at give det indtryk, at kundens afgang var aflyst.

Retten finder på denne baggrund, at indholdet af de udsendte mails udgør en overtrædelse af markedsføringslovens § 5, stk. 1, og § 6, stk. 1, jf. § 8, stk. 1, navnlig ved via sin fremstillingsform at præsentere væsentlige oplysninger om kundernes købte produkt på en uklar og uhensigtsmæssig måde, som var egnet til at vildlede kunderne om deres rettigheder. Mailene var endvidere egnede til væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren, idet kunderne kunne blive vildledt til at aflyse, ombooke eller veksle deres rejse til et værdibevis, uanset at de i tilfælde af at Tiltalte (Luftfartsselskab) måtte aflyse rejsen havde krav på fuld refusion af billetternes pris.

Tiltalte (Luftfartsselskab) er derfor skyldig i den rejste tiltale.

Straffastsættelse

Forholdet er begået forud for lov nr. 219 af 30. november 2021, som trådte i kraft den 1. januar 2022, og som indførte en standardiseret bødemodel for overtrædelse af markedsføringsloven. Bøden skal derfor fastsættes i overensstemmelse med den praksis, der var gældende forud for lovens ikrafttrædelse. Der skal således ved bødens fastsættelse lægges vægt på overtrædelsens grovhed, omfang og den tilsigtede økonomiske gevinst.

Der foreligger ikke oplysninger om den økonomiske fortjeneste for Tiltalte (Luftfartsselskab) som følge af mailenes udsendelse, og der har ikke været egentlige markedsføringsomkostninger forbundet hermed.

Anklagemyndigheden har via Dansk Flyprisindex udfundet de otte billigste flyrejser med Tiltalte (Luftfartsselskab) til selskabets mest populære destinationer henholdsvis i og udenfor Europa, og har på denne baggrund beregnet en gennemsnitspris pr. billet på 2.703 kr. Ved anvendelse af en skønnet gennemsnitlig billetpris uden skatter og afgifter på 2.000 kr., har anklagemyndigheden opgjort en mulig økonomisk værdi for Tiltalte (Luftfartsselskab) ved 901 aflysninger fra kundernes side på ca. 1,8 mio. kr.

Tiltalte (Luftfartsselskab) har oplyst, at de omhandlede mails er sendt til 18.201 danske kunder. Mailene er således udsendt til et betydeligt antal kunder på et tidspunkt, hvor deres flyrejse var nært forestående, og hvor udsigten for kunderne i forhold til at kunne gennemføre deres rejse på et andet tidspunkt var meget usikker. Hertil kommer, at Tiltalte (Luftfartsselskab) har haft en betydelig økonomisk interesse i, at kunderne ombookede eller vekslede deres billetter til værdibeviser, således at bil-

letternes pris ikke skulle tilbagebetales ved rejsens senere aflysning, og i at rejserne blev aflyst på en måde, hvor kunden kun havde krav på at få tilbagebetalt skatter og afgifter.

Det kan ved bødens fastsættelse ikke tillægges afgørende betydning, at mailene var rettet mod kunder, som allerede havde truffet bestemmelse om køb af billetter hos Tiltalte (Luftfartsselskab), idet mailene som anført var egnede til at medføre, at kun-derne traf transaktionsbeslutninger i aftaleforholdet, som de ellers ikke ville have truffet. Det er dog tillagt en vis betydning, at det må lægges til grund, at Tiltalte (Luftfartsselskab) senere har refunderet den fulde billetpris til nogle af de kunder, som selv aflyste deres rejse.

Forholdet er begået i perioden fra den 21. marts 2020 til 5. maj 2020. Forbrugerombudsmanden anmeldte den 11. februar 2022 forholdet til politiet, og sigtelsen blev fremsendt til Tiltalte (Luftfartsselskab) den 23. februar 2022. Anklageskrift er modtaget i retten den 3. august 2023. Sagen blev den 13. november 2024 be-rammet til hovedforhandling fra den 9. oktober 2025. Det samlede sagsforløb har således haft en varighed på mere end fem år. Uanset at tiltalte er et sel-skab og uanset at sagsbehandlingstiden ikke kan antages at have haft konkret betydning for selskabets markedsføring mv. i den omhandlede periode, finder retten, at tiltalte skal kompenseres for den medgåede tid, jf. straffelovens da-gældende § 82, nr. 13.

Efter en samlet vurdering af de anførte omstændigheder fastsættes bøden herefter til 1.000.000 kr., jf. markedsføringslovens § 37, stk. 11, jf. stk. 3, jf. § 5, stk. 1, og § 6, stk. 1, jf. § 8, stk. 1.

Thi kendes for ret:

Tiltalte Tiltalte (Luftfartsselskab) straffes med en bøde på 1.000.000 kr.

Statskassen skal betale sagens omkostninger, dog således at tiltaltes udgifter til valgt forsvarer er statskassen uvedkommende.

Dommer