

Pakkerejse-Ankenævnet 2017

Årsberetning

Holte, den 9. marts 2018



Mikael Kragh
Formand

Pakkerejse-Ankenævnet
Røjelskær 11, 3. sal
2840 Holte
Telefon nr. 45 46 11 00

INDHOLD

Ankenævnets sammensætning og sekretariat	side	3
Ankenævnets kompetence	side	5
Finansiering af Ankenævnet	side	6
Ankenævnets virke i øvrigt	side	7
a) Persondataloven	side	7
b) Parternes oplysning af den indbragte sag	side	8
c) Udviklingen i medholdsprocenten	side	8
d) Sagsbehandlingstiden	side	9
Statistik 2017	side	11

ANKENÆVNETS SAMMENSÆTNING OG SEKRETARIAT

Siden 1967 har der inden for rejsebranchen været et sagkyndigt ankenævn med repræsentation fra Forbrugerrådet og fra de to brancheorganisationer, henholdsvis fra Rejsearrangører i Danmark (RID) og Danmarks Rejsebureau Forening (DRF).

I medfør af § 6 i lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), er Pakkerejse-Ankenævnet som privat ankenævn godkendt af Erhvervsministeriet.

Ifølge § 7 i ankenævnets vedtægter består nævnet af en formand og af fire medlemmer. To af medlemmerne er udpeget af Forbrugerrådet Tænk, et medlem af RID og et medlem af DRF.

Som formand er udpeget dommer Mikael Kragh.

I 2017 har Pakkerejse-Ankenævnet ud over formanden bestået af følgende medlemmer:

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Asta Ostrowski, trafikpolitisk medarbejder i Forbrugerrådet Tænk (fratrådt 30. april 2017)

Vibeke Myrtue Jensen, Miljø- og transportpolitisk medarbejder i Forbrugerrådet Tænk (tiltrådt 1. maj 2017)

Regitze Buchwaldt, ankenævnsmedarbejder i Forbrugerrådet Tænk (suppleant)

Jens Loft Rasmussen (suppleant)

Lis Kræmmer, rådsmedlem

Udpeget af rejsebranchen:

RID

Kontorchef Torben Langermann, Spies A/S

Advisor & Specialist Pernille W. Nøhr, Tui Danmark A/S (suppleant) (fratrådt 30. juni 2017)

Manager, Customer Services, Anna Östblom, DER Touristik Denmark, filial af DER Touristik Nordic AB, Sverige (Apollo) (tiltrådt 1. juli 2017)

DRF

Rejsekonsulent Gina Kragh, Jysk Rejsebureau A/S

Afdelingschef Jakob Hahn, Danmarks Rejsebureau Forening (suppleant)

Juridisk konsulent Nils Hornemann, Danmarks Rejsebureau Forening (suppleant)

Ifølge lov nr. 531 af 29. april 2015 om ændring af lov om en rejsegarantifond har Rejsegarantifonden med virkning fra den 1. oktober 2004 finansieret og stillet sekretariatsbistand til rådighed for Ankenævnet, der som hidtil behandler klagesager, dvs. tvister mellem rejseudbydere og forbrugere på rejseområdet.

Sekretariatsbistanden fra Rejsegarantifondens side forestås af sekretariatsleder, cand. jur. Laila Havndrup Aackmann, der til løsning af de opgaver, der er pålagt Ankenævnet at udføre, i 2017 tillige har haft følgende medarbejdere til rådighed:

Jurist Katja Gøbel

Kontorfunktionær Mette Riis Brolykke

Kontorfunktionær Latifa Maria Hansen (deltid) (fratrådt 31. august 2017)

Kontorfunktionær Anja Bech Jensen (tiltrådt 1. oktober 2017)

Kontorfunktionær Susanne Nagel Jacobsen

Stud.jur. Betty Husted Nielsen (fratrådt 30. april 2017)

Stud.jur. Simone Lund Jepsen (fratrådt 31. maj 2017)

Stud.jur. Sara Alincak (tiltrådt 15. maj 2017)

Stud. jur. Anja Mortensen (tiltrådt 15. maj 2017)

Herudover har Ankenævnet haft ekstern hjælp til udarbejdelse af udkast til kendelser.

ANKENÆVNETS KOMPETENCE

Den 1. oktober 2015 trådte den nye forbrugerklagelov - lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager - i kraft.

Bestemmelserne om Pakkerejse-Ankenævnets kompetence findes i Ankenævnets vedtægter, der senest den 28. januar 2016 er godkendt af Erhvervsministeriet med virkning foreløbig til udgangen af 31. januar 2019, og hvoraf fremgår bl.a.:

”§ 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod rejseudbydere, som i henhold til § 20 i lov om en rejsegarantifond er etableret i Danmark, vedrørende en rejse, der er arrangeret og/eller solgt af en virksomhed her i landet og opfylder kriterierne i pakkerejselovens § 2, stk. 1, herunder indenrigsrejser der inkluderer mindst en overnatning, eller som har en varighed på over 24 timer.

Stk.2. En klage mod en rejseudbyder, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.”

Ankenævnet tager sig navnlig af konkrete formueretlige sager, herunder klager om tilsidesættelse af god praksis inden for branchen. Også selvom det skulle vedrøre stillingtagen til spørgsmål, der måtte række ud over afgørelse af en direkte formueretlig tvist, har Ankenævnet i enkelte tilfælde ved henstillinger tilkendegivet opfattelsen af, hvad der er god forretningsskik inden for branchen.

Afgørelse i Ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom. I medfør af retsplejelovens § 361 kan Ankenævnet derimod få oversendt sager, der verserer ved domstolene, til behandling, såfremt forbrugeren anmoder herom. Det er herved forudsat, at sagen falder inden for Ankenævnets kompetenceområde.

Ankenævnet kan afvise at behandle klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter, eller på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, eller af andre grunde, ikke skønnes egnede til behandling i Ankenævnet, jf. herved § 5 i vedtægterne.

Ankenævnet har i 2017 afvist 6 sager (2016: 5). Sagerne er bl.a. blevet afvist pga. Ankenævnets manglende kompetence til at behandle sagen, klagerens sene henvendelse til bureauet efter hjemkomst og sager der kræver en bevisførelse, der ikke kan gennemføres ved Ankenævnet.

FINANSIERING AF ANKENÆVNET

Som ovenfor anført er det ved en ændring af lov om en rejsegarantifond bestemt, at Rejsegarantifonden med virkning fra den 1. oktober 2004 finansierer og sekretariatsbetjener Ankenævnet.

Rejsegarantifonden oppebærer til gengæld Ankenævnets indtægter, herunder de sagsomkostningsbeløb, der pålægges rejseudbydere, samt indtægterne fra forbrugernes indbetaling af klagegebyrer i forbindelse med indbringelse af en klage for Ankenævnet.

For at skabe sikkerhed for, at de beløb, som en rejseudbyder skal betale for en sags behandling i Ankenævnet, bliver betalt, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret for de beløb, som rejseudbyderen bliver pålagt af Ankenævnet.

Hvis rejseudbyderen således ikke betaler sagsomkostningsbeløbet inden 30 dage fra forkyndelsen af kendelsen, vil der ske udpantning for beløbet.

Ifølge § 27 i Ankenævnets vedtægter gældende fra den 1. februar 2016 afhænger sagsomkostningsbeløbets størrelse af, om rejseudbyderen er registreret i Rejsegarantifonden eller ej, og dermed om rejseudbyderen bidrager til Ankenævnets drift eller ej.

Sagsomkostningsbeløbene, der pålægges rejsebydere, er fortiden fastsat således:

	Sagsomkostningsbeløb (eksl. moms)	Sagsomkostningsbeløb (incl. moms)
Rejseudbydere, der bidrager til Ankenævnets drift	1.500 kr.	1.875 kr.
Rejseudbydere, der <u>ikke</u> bidrager til Ankenævnets drift	13.500 kr.	16.875 kr.
Forlig	1.200 kr.	1.500 kr.

Forbrugeren skal betale et klagegebyr på 275 kr. Gebyret tilbagebetales af Ankenævnet, hvis klageren får medhold for mindst halvdelen af det fremsatte krav. Som udgangspunkt pålægges rejseudbyderen sagsomkostninger i de tilfælde, hvor klagegebyret tilbagebetales.

ANKENÆVNETS VIRKE I ØVRIGT.

På Ankenævnets hjemmeside - www.pakkerejseankenævnet.dk - kan man få information bl.a. om, hvilke sager Ankenævnet kan behandle, og om, hvad man som rejsende skal gøre, hvis man ønsker at klage over en rejse.

På hjemmesiden er der endvidere information om Ankenævnets vedtægter, om udsendte vejledende retningslinjer og pressemeddelelser samt om de seneste udsendte årsberetninger.

Hjemmesiden indeholder desuden en ”smiley” – en liste over de rejseudbydere, der ikke har efterlevet Ankenævnets kendelser.

Hvis rejseudbyderen, der efter Ankenævnets afgørelse skal betale klageren et beløb, ikke efterlever kendelsen, og hverken rejseudbyderen eller forbrugeren ønsker at indbringe sagen for domstolene, herunder fogedretten, vil navnet på rejseudbyderen samt oplysning om den afsagte kendelse herefter blive offentliggjort på ”smiley”-listen på Ankenævnets hjemmeside.

Oplysningerne vil være tilgængelige i 1 år fra offentliggørelsen.

Rejseudbyderen kan undgå at få sit navn offentliggjort på ”smiley”-listen ved enten at betale beløbet til klageren og samtidig informere Ankenævnet herom eller ved at indsende dokumentation for, at sagen er blevet indbragt for domstolene.

Der har været offentliggjort 4 rejseudbydere (2016: 3) med i alt 5 sager på ”smiley-listen” i 2017 (2016: 3).

Ankenævnet offentliggør udvalgte afsagte kendelser på hjemmesiden. Rejseudbyderne og forbrugerne kan på denne måde selv søge nærmere oplysning om, hvorvidt man måtte have en ”god sag” samt få oplysning om niveauet for den kompensation, Ankenævnet efter sin praksis tilkender i visse typiske klagesager fx ved støj på rejsemålet, anvist andet hotel end bestilt eller ved bagageforsinkelse.

a) Persondataloven

Pakkerejse-Ankenævnet har - som mange andre erhvervsdrivende – i 2017 arbejdet på at opdatere arbejdsgangene, således at alle personlige og fortrolige oplysninger behandles i overensstemmelse med reglerne i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016, der træder i kraft den 25. maj 2018.

Ankenævnet har altid haft stort fokus på at beskytte personlige og fortrolige oplysninger, som Ankenævnet modtager i forbindelse med behandlingen af en klagesag. Det betyder bl.a., at oplysninger anonymiseres af Ankenævnet inden sagen sendes i høring hos rejseudbyderen, og at kommunikationen med parterne foregår pr. sikker mail.

For at imødekomme bl.a. kravene om databeskyttelse og i forlængelse af arbejdet med løbende at digitalisere Ankenævnets arbejdsgange tog Ankenævnet i oktober 2017 et nyt sagsbehandlingssystem i brug.

Sager, der indgives til Ankenævnet efter 1. januar 2018, bliver behandlet i det nye sagsbehandlingssystem. Sager, der er indgivet til Ankenævnet før 1. januar 2018 og er oprettet i Ankenævnets tidligere sagsbehandlingssystem, vil blive færdigbehandlet i dette sagsystem.

b) Parternes oplysning af den indbragte sag

Når Pakkerejse-Ankenævnet modtager en klagesag, er det næsten altid nødvendigt for Ankenævnets sekretariat at indhente yderligere oplysninger fra klageren, navnlig det første rejsebevis, bureauets udbudsmateriale fra bestillingstidspunktet og klagerens første henvendelse til bureauet efter hjemkomst.

Da det er klageren, der indgiver klagesagen, er det i udgangspunktet også klageren, der har pligten til at oplyse sagen og indsende de oplysninger, som sekretariatet anmoder om.

Ankenævnet oplever imidlertid ofte, at det er en udfordring for klageren at fremskaffe disse oplysninger. Når det gælder rejsebeviser kan årsagen bl.a. være, at klageren har foretaget ændring i den bestilte rejse og modtaget et nyt rejsebevis, og den tidligere udgave af rejsebeviset i den forbindelse er blevet slettet eller overskrevet. I forhold til bureauets udbudsmateriale fra bestillingstidspunktet kan årsagen være, at bureauet har ændret i udbudsmaterialet siden klagerens bestilling af rejsen eller ikke længere udbyder den bestilte rejse. I forhold til klagerens første henvendelse kan forklaringen være, at klageren har anvendt en elektronisk klageformular på bureauets hjemmeside og ikke modtager en kopi heraf.

Hvis klageren ikke kan fremskaffe oplysningerne, fx fordi klageren ikke har udskrevet en kopi af rejsebeviset eller udbudsmaterialet, hvilket de færreste forbrugere gør, har Ankenævnet mulighed for at anmode bureauet om oplysningerne.

Desværre er det heller ikke altid muligt for Ankenævnets sekretariat at indhente oplysningerne, fordi rejseudbyderen heller ikke er i besiddelse af eventuelle tidligere udgaver af rejsebeviset eller udbudsmaterialet, som det så ud på bureauets hjemmeside på bestillingstidspunktet.

Udfordringerne med at indhente oplysningerne betyder, at Ankenævnet ved sagens afgørelse mangler vigtige oplysninger om aftalegrundlaget, hvilket i sidste ende får betydning for resultatet.

For at løse denne problemstilling skal Ankenævnet opfordre rejseudbyderne til at indrette deres systemer således, at det er muligt for klageren at fremskaffe relevante og nødvendige oplysninger til brug for indgivelse af en klage til Ankenævnet. Rejseudbyderen kunne fx i forbindelse med bekræftelse af aftalen vedhæfte rejsebeviset og udbudsmaterialet for den bestilte rejse i pdf-format.

c) Udviklingen i medholdsprocenten

I forbindelse med udfærdigelsen af årsberetningen opgør Ankenævnet hvert år udfaldet af klagesagerne opdelt i 3 kategorier (side 14),

1: Klageren har fået medhold, (afgørelser hvor klageren som minimum har fået medhold i halvdelen af det rejste krav ud over beløb, bureauet eventuelt har tilbudt eller allerede udbetalt),

- 2: Klageren har fået delvist medhold og
- 3: Klageren har ikke fået medhold, (herunder afgørelser hvor godtgørelsen ikke overstiger det beløb, bureauet allerede inden sagens indbringelse for Ankenævnet har udbetalt til klageren).

Gennem de seneste år har tallene for afgørelserne med enkelte udsving ligget nogenlunde stabilt med ca. 1/3 i hver kategori. Ifølge tallene for 2017 er det sket et markant fald i antallet af sager, hvor klageren har fået medhold og tilsvarende har der været flere sager, hvor klageren ikke har fået medhold, mens andelen af delvist medhold stort set er uforandret.

Disse udsving kan til dels tilskrives udsving i sagernes indhold fra år til år, men kan for en del også skyldes, at bureauerne i højere grad end tidligere under klagesagsbehandlingen inden sagen indbringes for Ankenævnet tilbyder kompensation svarende til Ankenævnets praksis på det pågældende område. Faldet kan endvidere til dels skyldes, at antallet af forlig indgået mellem parterne efter sagen er indbragt for Ankenævnet er stigende, hvilket medfører, at disse sager afsluttes uden Ankenævnet træffer afgørelse i disse. Vedrørende forlig bemærkes endvidere, at Ankenævnet i perioder har oplevet, at enkelte bureauer har valgt først at tilbyde klageren kompensation, efter denne har indgivet klage til Ankenævnet. Desuden ser Ankenævnet en stigning i antallet af sager, hvor bureauet har tilbudt klageren kompensation svarende til Ankenævnets praksis, men hvor klageren trods vejledning herom fastholder sagen og ofte kræver en kompensation svarende til hele rejsens pris, hvilket som udgangspunkt blandt andet forudsætter, at klageren har været berettiget til at hæve aftalen.

Ankenævnet oplever desværre også stadig en del sager, hvor klageren ikke har overholdt reklamationspligten anført i pakkerejselovens § 26, hvilket er en forudsætning for at få medhold i en klagesag ved Ankenævnet.

Ved afslutningen af klagesagsbehandlingen har bureauerne efter forbrugerklageloven fra den 1. oktober 2015 haft pligt til at oplyse klageren om, at klager kan indbringes for Ankenævnet. Denne oplysningspligt har formentlig også haft en betydning for antallet og karakteren af de sager, der indbringes for Ankenævnet.

Ankenævnet ser derimod ikke udsvingene i tallene som udtryk for, at Ankenævnets praksis vedrørende fastlæggelse af hvilke forhold, der kan betegnes som mangelfulde og dermed medføre nedslag i rejsens pris er ændret eller udmåling af godtgørelsens størrelse er blevet ændret. I Ankenævnet lægges der stor vægt på at bibeholde praksis på en række typeområder og fastlægge praksis og bibeholde denne på nye områder. Det bemærkes i den forbindelse at Ankenævnet er meget opmærksom på udfaldet af de få sager på Ankenævnets område, der indbringes for domstolene.

d) Sagsbehandlingstiden

I 2017 har sagsbehandlingstiden for 255 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 52 dage fra sagen var fuldt oplyst.

I 2016 udgjorde sagsbehandlingstiden for de 178 afsagte kendelser, hvor sagen blev indgivet til Ankenævnet efter den 1. oktober 2015, hvor den nye forbrugerklagelov trådte i kraft, tilsvarende gennemsnitligt ca. 50 dage, fra sagen var fuldt oplyst.

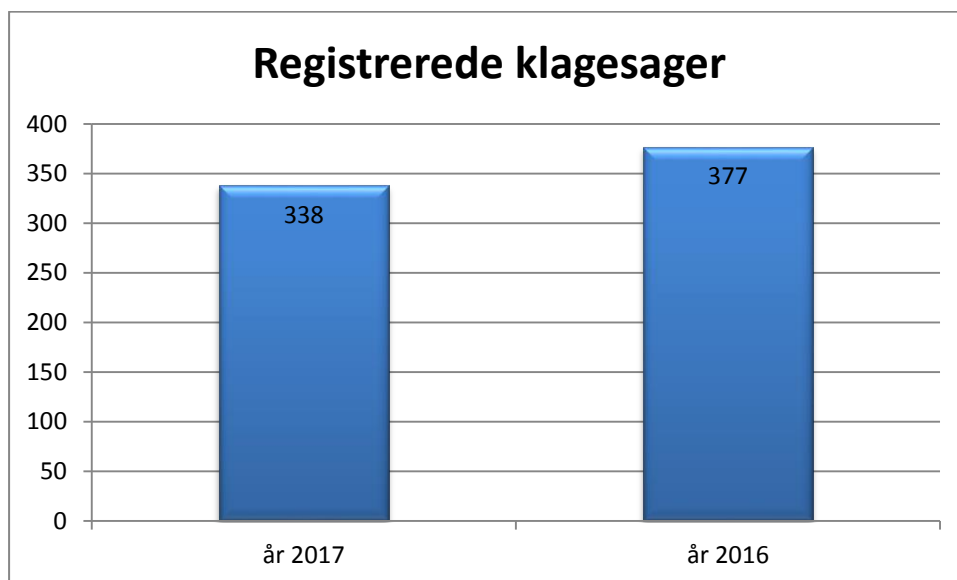
Ankenævnet vil også fremover bestræbe sig på at overholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er oplyst, som angivet i § 18, stk. 2 i forbrugerklage-loven.

De 255 afsagte sager blev i 2017 afsluttet således:

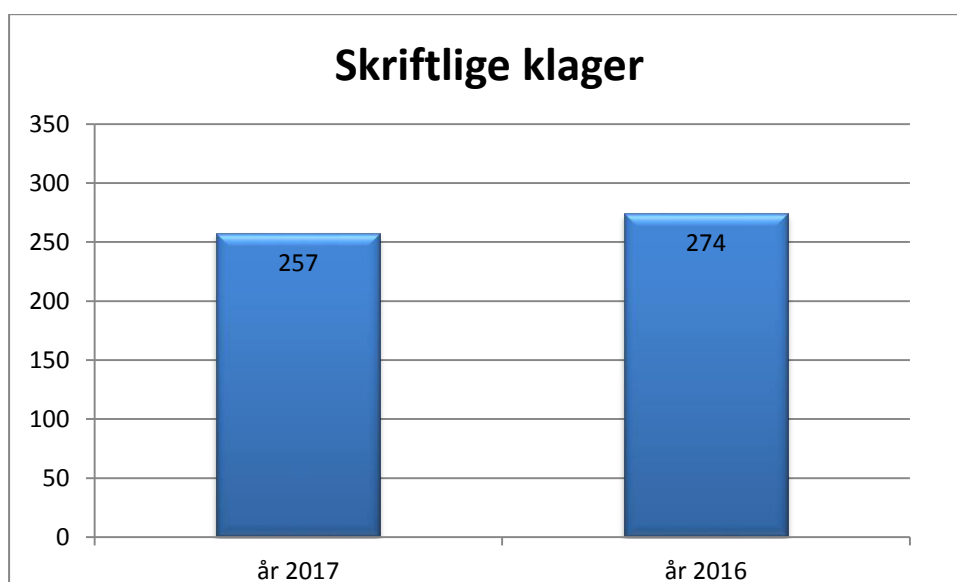
Inden for	2017			2016		
	Antal	%	Sum %	Antal	%	Sum %
0 - 90 dage	250	98,0	98,0	171	96,1	96,1
91 – 120 dage	3	1,2	99,2	7	3,9	100,0
121 – 150 dage	2	0,8	100,0			
	255	100,0		178	100,0	

STATISTIK 2017

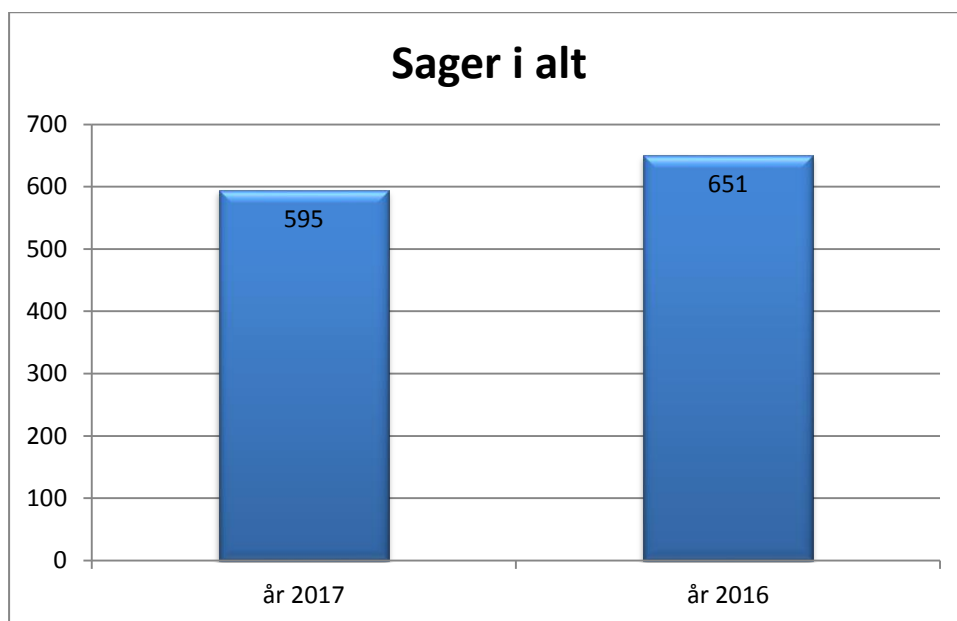
I 2017 blev der registreret 338 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 11,5 % i forhold til 2016 (377).



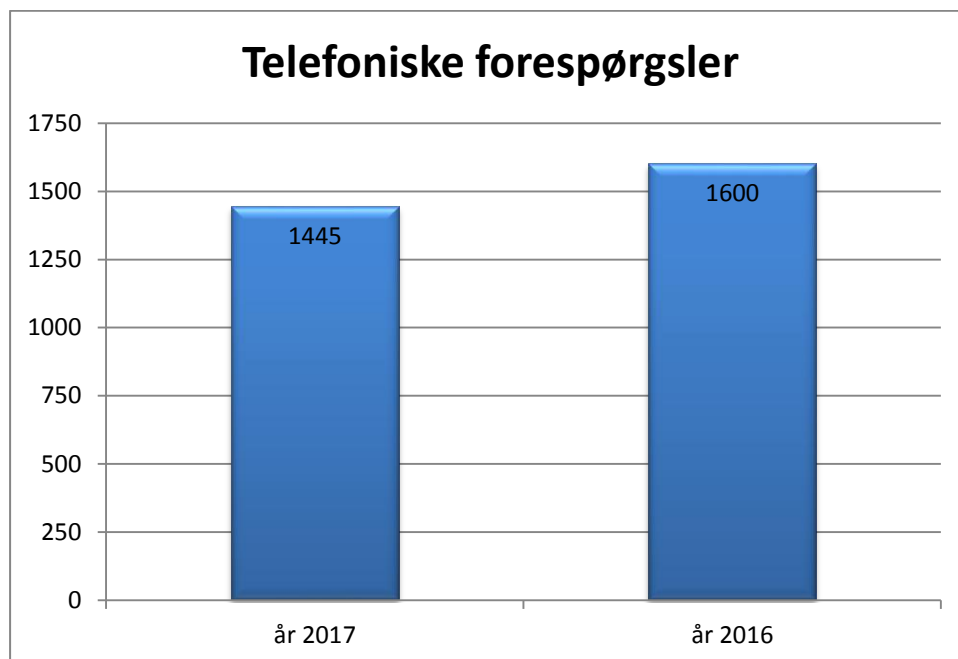
Derudover er der indkommet ca. 257 (2016: ca. 274) skriftlige klager - herunder mails og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet. I tallet indgår 42 sager, hvor sekretariatet efter aftale med klageren har tilbageført klagegebyret (2016: 29 sager).



I alt i 2017 har Ankenævnet således modtaget ca. 595 sager (2016: ca. 651).

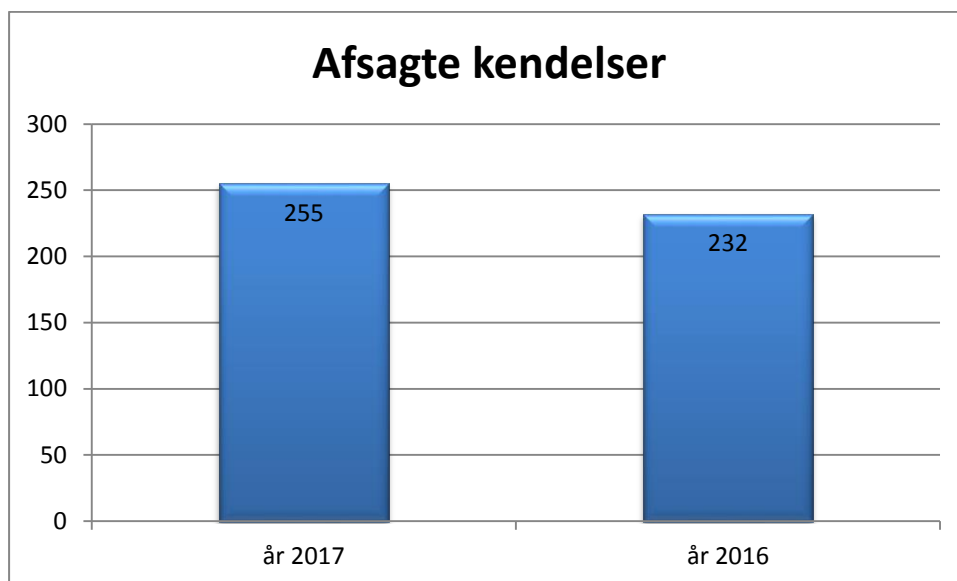


Ankenævnet har i 2017 modtaget ca. 950 (2016: ca. 1.105) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til rejseudbydere ved ca. 495 (2016: ca. 495) henvendelser. I alt for året 2017 således ca. 1.445 (2016: ca. 1.600), hvilket er et fald på ca. 155 svarende til ca. 10,7 %.



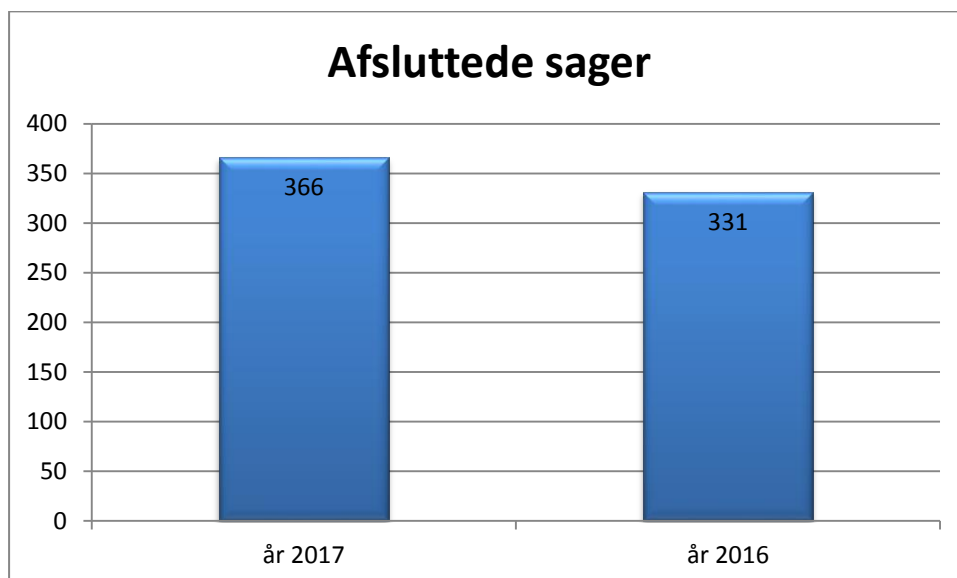
I 2017 har Ankenævnet på 14 møder afsagt 255 kendelser (2016: 232 på 12 møder).

I forhold til 2016 steg antallet af afsagte kendelser i 2017 med 23 eller ca. 9,9 %.



Vedrørende de i 2017 afgjorte sager:

I 2017 er der afsluttet i alt 366 sager (2016: 331), der er opdelt, dels i 255 afsagte kendelser, dels i 111 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2017 har 2 rejseudbydere (2016: 6) i 3 sager (2016: 12) meddelt, at de ikke ønsker at efterleve de afsagte kendelser. Sagerne vedrører spørgsmål om opkrævning af valutatilleg og utilfredsstillende sportsfaciliteter.

Efterlevelsprocenten for Ankenævnets kendelser for 2017 er dermed ca. 98,8 % (2016: ca. 94,8 %).



Fordelingen af afsagte kendelser og forligte/tilbagetrukne sager har for de seneste tre år været således:

Afsagte kendelser	2017	2016	2015
	255	232	177

Forligte eller tilbagetrukne sager	2017	2016	2015
	111	99	81

Resultatet af de afsagte 255 kendelser kan for året 2017 herefter opdeles således:

Resultat	2017		2016	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	40	16	72	31
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold)	97	38	77	33
Klageren har ikke fået medhold	112	44	78	34
Afvist fra behandling i Ankenævnet	6	2	5	2

De afsagte 255 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter inddeles således:

Klagepunkt	2017		2016	
	Antal	%	Antal	%
INDKVARTERINGEN				
- andet hotel end bestilt	18	7,0	16	7,0
- støjgener	20	7,8	18	7,8
- rengøring	1	0,4	6	2,6
- beliggenhed/placering	16	6,3	10	4,3
- standard/indretning/udstyr/størrelse	52	20,4	54	23,3
- swimmingpool	7	2,7	3	1,3
- faciliteter i øvrigt	16	6,3	20	8,6
- vand/el/varme/aircondition	2	0,8	0	0,0
- fugt og lugtgener	4	1,6	1	0,4
	136	53,3	128	55,3
TRANSPORTEN				
- standard	6	2,4	5	2,1
- afvisning/mistet transport	1	0,4	1	0,4
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	8	3,1	18	7,8
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	6	2,4	5	2,1
- bagage	5	2,0	7	3,0
- visum/pas	3	1,2	2	0,9
	29	11,5	38	16,3
ANDET				
- afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	9	3,5	12	5,2
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	8	3,1	5	2,1
- rejseleder/guide	24	9,4	12	5,2
- prisændring/tillæg/rabatter	6	2,4	15	6,5
- aftalens indgåelse/booking	20	7,8	5	2,1
- billeje	2	0,8	0	0,0
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	18	7,0	13	5,6
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	3	1,2	4	1,7
	90	35,2	66	28,4
	255	100,0	232	100,0

De afsagte 255 kendelser kan – for så vidt angår sagstype inddeles således:

Sagstype	2017		2016	
	Antal	%	Antal	%
<u>Øvrige pakkerejser</u>	170	66,7	144	62,0
Rundrejse	18	7,0	31	13,4
Krydstogt	18	7,0	21	9,0
Sprogrejse	4	1,6	8	3,5
Jagtrejse	7	2,7	3	1,3
Fiskerejse	4	1,6	0	0,0
Sportsrejse mv.	7	2,7	4	1,7
Koncertrejse	2	0,8	6	2,6
Vinrejse mv.	0	0,0	2	0,9
Trekking	22	8,7	2	0,8
Safari	3	1,2	11	4,7
Kurophold	0	0,0	0	0,0
	85	33,3	88	38,0
	255	100,0	232	100,0