

Pakkerejse-Ankenævnet 2018

Årsberetning

Holte, den 4. juni 2019



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
Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer	side	6
Finansiering af Ankenævnet	side	6
Ankenævnets virke i øvrigt	side	8
a) Persondataloven	side	8
b) Ny lov	side	9
c) Varigt medie	side	11
d) Sagsbehandlingstiden	side	12
Statistik 2018	side	14

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 gældende for 2018 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 2018 har Pakkerejse-Ankenævnet ud over formanden bestået af følgende medlemmer:

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Vibeke Myrtue Jensen, Miljø- og transportpolitisk medarbejder i Forbrugerrådet Tænk

Regitze Buchwaldt, ankenævnsmedarbejder i Forbrugerrådet Tænk (suppleant)

Jens Loft Rasmussen (suppleant)

Lis Kræmmer, rådsmedlem

Udpeget af rejsebranchen:

RID

Kontorchef Torben Langermann, Spies A/S

Manager, Customer Services, Anna Östblom, DER Touristik Denmark, filial af DER Touristik

Nordic AB, Sverige (Apollo)

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. 1.023 af 3. juli 2018 om en rejsegarantifond finansierer Rejsegarantifonden og stiller sekretariatsbistand til rådighed for Ankenævnet, der 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 2018 tillige har haft følgende medarbejdere til rådighed:

Jurist Katja Gøbel
Kontorfunktionær Mette Riis Brolykke
Kontorfunktionær Anja Bech Jensen
Kontorfunktionær Susanne Nagel Jacobsen
Stud.jur. Sara Alincak
Stud.jur. Anja Mortensen

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

ANKENÆVNETS KOMPETENCE

Den 1. juli 2018 trådte lov nr. 1.666 af 26. december 2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer i kraft. Samtidig blev lov nr. 472 af 30. juni 1993 om pakkerejser ophævet.

Ankenævnet har i den forbindelse udarbejdet nye vedtægter, der er trådt i kraft den 1. februar 2019. Disse vedtægter omhandler rejser købt efter den nye lov trådte i kraft. Dette har betydet, at Ankenævnet i 2018 alene har haft mulighed for at behandle klager over rejser købt før den nye lovs ikrafttræden.

Bestemmelserne om Pakkerejse-Ankenævnets kompetence for rejser købt før 1. juli 2018 findes i Ankenævnets dagældende vedtægter, der senest den 28. januar 2016 var godkendt af Erhvervsministeriet med virkning 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 forretningskik 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 de for 2018 gældende vedtægter.

Ankenævnet har i 2018 afvist 4 sager (2017: 6). Sagerne er bl.a. blevet afvist pga. utilstrækkelige oplysninger til at Ankenævnet kunne træffe afgørelser i disse.

LOV OM PAKKEREJSER OG SAMMENSATTE REJSEARRANGEMENTER

Den 1. juli 2018 trådte lov nr. 1.666 af 26. december 2017 i kraft som ovenfor anført. Loven omfatter rejser købt efter lovens ikrafttræden.

Af Justitsministeriets nyhedsbrev af 5. januar 2018 fremgår blandt andet:

”...Formålet med loven er at gennemføre dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (pakkerejsedirektivet). Direktivet, der er et totalharmoniseringsdirektiv, skal være gennemført i national lovgivning senest den 1. januar 2018, og reglerne, der følger heraf, skal finde anvendelse fra den 1. juli 2018.

Formålet med reglerne er bl.a., at flere rejser – og dermed flere rejsende – bliver beskyttet af lovgivningen bl.a. under hensyntagen til den teknologiske udvikling, som rejsemarkedet har undergået siden vedtagelsen af den gældende pakkerejselov fra 1993.

I lyset af det nye pakkerejsedirektiv affattes en ny hovedlov om pakkerejser. Hovedpunkterne i loven i forhold til den gældende pakkerejselov er en udvidelse af pakkerejsebegrebet, således at flere rejser bliver omfattet af loven. Endvidere introduceres en ny type rejser – sammensatte rejsearrangementer – der som udgangspunkt ikke er omfattet af de generelle regler om pakkerejser, men hvor sælgeren af et sådant sammensat rejsearrangement bliver pålagt bl.a. en oplysningsforpligtelse. Hvis sælgeren af et sammensat rejsearrangement ikke overholder sine forpligtelser efter loven, finder en del af de bestemmelser, der vedrører pakkerejser, tillige anvendelse på det sammensatte rejsearrangement.

Ud over ovenstående større ændringer af anvendelsesområdet er loven i vidt omfang overordnet set en videreførelse gældende ret...”

Ankenævnet har i 2018 ikke behandlet sager omfattet af den nye lov.

FINANSIERING AF ANKENÆVNET

Som ovenfor anført bliver Ankenævnet finansieret og sekretariatsbetjent af Rejsegarantifonden.

Rejsegarantifonden oppebærer til gengæld Ankenævnets indtægter, herunder de sagsomkostningsbeløb, der pålægges rejseudbyderne, samt indtægterne fra forbrugernes indbetaling af klagegebyrer når en klage indbringes 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 for 2018 afhang sagsomkostningsbeløbets størrelse af, om rejseudbyderen var registreret i Rejsegarantifonden eller ej, og dermed om rejseudbyderen bidrog til Ankenævnets drift eller ej.

Sagsomkostningsbeløbene, der blev pålagt rejsebyderne, var for 2018 fastsat således:

	Sagsomkostningsbeløb (eksl. moms)	Sagsomkostningsbeløb (incl. moms)
Rejseudbydere, der bidrog til Ankenævnets drift	1.500 kr.	1.875 kr.
Rejseudbydere, der <u>ikke</u> bidrog 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”-liste – 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 ikke været offentliggjort rejseudbydere på ”smiley”-listen i 2018. I 2017 var der offentliggjort 4 rejseudbydere med i alt 5 sager på ”smiley”-listen.

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 – også i 2018 arbejdet med at sikre, 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 trådte i kraft den 25. maj 2018.

I Ankenævnets elektroniske klageskema er der i 2018 således blevet tilføjet et punkt om samtykke til behandling af persondata.

Når en sag bliver indgivet til behandling ved Ankenævnet, skal klageren give Ankenævnet samtykke til at opbevare og anvende klagerens personoplysninger samt øvrige oplysninger, som klageren måtte oplyse til Ankenævnet.

Af samtykkeerklæringen fremgår, at Ankenævnet opbevarer personlige oplysninger samt øvrige oplysninger i op til 5 år efter behandlingen af klagen er afsluttet, jf. bogføringsbekendtgørelsen.

Klagerens samtykke omfatter herudover, at Ankenævnet i relevante tilfælde videregiver oplysningerne til den formidler og/eller rejseudbyder, klagen omhandler, og at formålet med opbevaringen af oplysningerne er at behandle klagen samt udbetale en eventuel kompensation og/eller erstatning. Efter endt behandling bliver nogle sager anonymiseret med henblik på dokumentation af retspraksis.

Det oplyses endvidere i samtykkeerklæringen, at klageren til enhver tid kan trække samtykket tilbage og bede om at få oplysningerne i Ankenævnets database slettet. Trækker klageren sit samtykke tilbage, kan det medføre, at Ankenævnet ikke kan behandle klagen færdigt, da klagerens oplysninger danner grundlag for klagen. Klagerens ret til at få slettet oplysningerne begrænses dog, hvis Ankenævnet har et andet lovligt grundlag for behandlingen end samtykke med selvstændigt formål. F.eks. skal oplysninger, der understøtter bogføring opbevares i 5 år, jf. bogføringsbekendtgørelsen.

I samtykkeerklæringen oplyses også, at klageren til enhver tid kan anmode om at få indsigt i hvilke oplysninger Ankenævnet har på klageren, samt at klageren har ret til at få berigtiget, begrænset eller slettet personoplysninger.

Endvidere fremgår det af samtykkeerklæringen, at klageren har mulighed for at gøre indsigelse til Ankenævnet, hvis klageren mener, Ankenævnet behandler de registrerede personoplysninger til formål, klageren ikke har givet samtykke til eller formål som ikke fremgår af Ankenævnets persondatapolitik.

Endelig fremgår det af samtykkeerklæringen, at klage over Ankenævnets behandling af personlige oplysninger kan indgives til Datatilsynet.

Ved sit samtykke bekræfter klageren at have læst Ankenævnets persondatapolitik om behandling af personoplysninger: Persondatapolitik Rejsegarantifonden & Pakkerejse-Ankenævnet.

Pakkerejse-Ankenævnets persondatapolitik er offentliggjort på Ankenævnets hjemmeside.

b) Ny lov

I den nye lov - lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, der trådte i kraft den 1. juli 2018, er der i § 4, introduceret en ny type rejse - et sammensat rejsearrangement.

Et sammensat rejsearrangement opstår når to eller flere forskellige typer rejseydelser (fx passagerbefordring, indkvartering, udlejning af biler m.v. eller en anden turistmæssig ydelse), indgår i den samme rejse, og som ikke udgør en pakkerejse, og om hvilke der indgås særskilte aftaler med hver leverandør, hvis en erhvervsdrivende:

1) formidler, at den rejsende særskilt udvælger og betaler for hver rejseydelse under en enkelt kontakt med den erhvervsdrivendes salgssted, eller

2) på målrettet vis formidler køb af mindst én yderligere rejseydelse fra en anden erhvervsdrivende, når aftalen med den anden erhvervsdrivende indgås senest 24 timer efter bekræftelsen af bestillingen af den første rejseydelse.

Som følge heraf omfatter Ankenævnets kompetence i § 2, stk. 3, i de nye vedtægter gældende fra den 1. februar 2019 udover pakkerejser, også klager over rejseudbydere, der udbyder

sammensatte rejsearrangementer, og den erhvervsdrivende, der formidler det sammensatte rejsearrangement, ikke har opfyldt sin oplysningspligt i lovens § 35, stk. 1, nr. 1 og 2.

Dvs. Ankenævnet kun kan behandle klagesagen i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende, der formidler det sammensatte rejsearrangement, har undladt, på en klar, forståelig og tydelig måde inden aftalen blev bindende for den rejsende efter lovens § 35, at give den rejsende oplysning om, at den rejsende:

1. ikke er omfattet af de rettigheder som finder anvendelse for pakkerejser, og at hver tjenesteyder er eneansvarlig for sin egen ydelses korrekte levering ifølge aftalen, og
2. at den rejsende er omfattet af beskyttelse mod konkurs eller insolvens efter rejsegarantifondensloven.

Vedrørende pakkerejser og de omhandlede sammensatte rejsearrangementer behandler Ankenævnet klager fra forbrugere mod rejseudbydere, der er etableret og registreret i Danmark, eller er etableret uden for EU/EØS-området, hvis de er registreret i Rejsegarantifonden og sælger eller udbyder pakkerejser her i landet, eller retter deres virksomhed mod rejsende her i landet, jf. vedtægternes § 2.

En klage mod en rejseudbyder, der er etableret i det øvrige EU/EØS, dvs. når navn, adresse og evt. virksomhedsnr. i fakturaen er på en udenlandsk rejseudbyder, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom, og sagen findes egnet til behandling ved Ankenævnet.

Ved vurderingen af om en klage mod en rejseudbyder, der er etableret i det øvrige EU/EØS, har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, lægger Ankenævnet bl.a. vægt på, om rejseudbyderen er etableret i Danmark.

Ankenævnet anser en rejseudbyder, der er etableret i det øvrige EU/EØS, for etableret i Danmark, når rejseudbyderen er registreret i det danske CVR-register, evt. med en filial eller har et forretningssted i Danmark.

Arbejdet med at vurdere om Ankenævnet har kompetence til at behandle en indgivet klage, udgør en væsentlig og vigtig del af arbejdet i Ankenævnets sekretariat, og denne arbejdsopgave forventes at blive forøget i forbindelse med den nye lov og Ankenævnets nye vedtægter gældende fra den 1. februar 2019.

Ankenævnet skal derfor opfordre forbrugere, der ønsker at indgive en klage over en pakkerejse eller et sammensat rejsearrangement til Pakkerejse-Ankenævnet til at undersøge om rejseudbyderen, der er indgået aftale med, er registreret i Rejsegarantifonden, eller om rejseudbyderen er etableret i Danmark.

Det kan imidlertid være lidt af et detektivarbejde at finde ud af, om aftalen om en pakkerejse eller et sammensat rejsearrangementet er indgået med en dansk eller en udenlandsk rejseudbyder, og om rejseudbyderen er etableret i Danmark.

På Rejsegarantifondens hjemmeside www.rejsegarantifonden.dk er det muligt at finde ud af, om en rejseudbyder er registreret i Rejsegarantifonden ved at søge på rejseudbyderens navn, CVR-nr. eller registreringsnummer.

Hvis rejseudbyderen er registreret i Rejsegarantifonden, fremkommer rejseudbyderens navn, CVR-nr. adresse, registrerings nummer i fonden samt rejseudbyderens eventuelle registrerede binavne. Sagen kan herefter indgives til Ankenævnet.

Er rejseudbyderen derimod ikke registreret i Rejsegarantifonden, fremkommer en meddelelse om, at der ikke er registreret nogen rejseudbyder på fondens liste, som passer til søgningen. Forbrugeren bør derfor undersøge, om rejseudbyderen er etableret i Danmark.

Selv om en rejseudbyders hjemmeside fremstår dansk, fordi web-adressen ender på .dk og teksten på hjemmesiden er skrevet på dansk, kan det vise sig at være en udenlandsk rejseudbyder etableret i det øvrige EU/EØS eller uden for EU/EØS området.

Herudover fremgår eventuelle oplysninger om rejseudbyderen ikke altid tydeligt på hjemmesiden. Oplysningen om, hvem rejseudbyderen er, kan stå mange steder på hjemmesiden, fx i footeren nederst på forsiden, under "Om os" eller i rejseudbyderens rejsebetingelser.

Nogle gange fremgår oplysningen om rejseudbyderen slet ikke på hjemmesiden og fremkommer først i ordrebekræftelsen eller fakturaen, forbrugeren modtager efter aftalen er indgået.

Viser det sig herefter, at aftalen er indgået med en udenlandsk rejseudbyder, opfordres forbrugeren til at undersøge, om rejseudbyderen er registreret i CVR – det Centrale Virksomhedsregister på hjemmesiden www.cvr.dk.

Hvis den udenlandske rejseudbyder har et dansk cvr-nr., hvor status er angivet som normal, vil Ankenævnet have kompetence til at behandle klagen.

c) Varigt medie

I årsberetningen for 2017 under afsnittet "Ankenævnets virke i øvrigt", punkt c) "Parternes oplysning af den indbragte sag", gjorde Ankenævnet opmærksom på udfordringen med at indhente relevante oplysninger vedrørende den rejse, klageren har indgivet en klage over.

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

I den nye lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer fremgår af § 10, at en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1.

Denne bestemmelse er en ændring i forhold til tidligere, og det er således ikke længere tilstrækkeligt for rejseudbyderen blot at henvise til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale i aftalen. Oplysningerne skal fremgå af aftalen eller bekræftelsen af aftalen.

Og rejsearrangøren eller formidleren skal ifølge § 9, stk. 2, i den nye lov, endvidere ved indgåelsen af en aftale om en pakkerejse eller uden unødigt forsinkelse herefter give den rejsende en kopi af eller bekræftelse på aftalen på et varigt medium.

Et varigt medium er i lovens § 5, nr. 8, defineret som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset oplysningernes formål og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

Efter forarbejderne til forbrugeraftaleloven, er varige medier navnlig papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards, harddiske på computere og mails. Opregningen er ikke udtømmende og kan ændres med den teknologiske udvikling.

Ankenævnets opfordring til rejseudbydere i årsberetningen for 2017 om at indrette deres systemer, således at det er muligt at fremskaffe relevante og nødvendige oplysninger til behandling af en klage, er med den nye lovs ikrafttræden ikke længere blot en opfordring til rejseudbydere, men en lovbestemt pligt og gælder for alle pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer solgt efter lovens ikrafttræden den 1. juli 2018.

Bevisbyrden for at oplysningsforpligtelserne i henhold til bl.a. lovens § 6 og § 10, er opfyldt påhviler den erhvervsdrivende, jf. lovens § 14.

d) Sagsbehandlingstiden

I 2018 har sagsbehandlingstiden for 241 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 68 dage (2017: 52) fra sagen var fuldt oplyst.

I det nye sagsbehandlingssystem, som Ankenævnet tog i brug i 2018, foretages registrering af oplysningerne til brug for beregning af sagsbehandlingstiden på en anden måde end i det tidligere sagsbehandlingssystem. Forskellen i måden at registrere oplysningerne i de to systemer betød imidlertid en stigning i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra sagen blev indbragt til sagens forberedelse var afsluttet.

Ankenævnet besluttede derfor at vende tilbage til den tidligere registreringsmåde for alle sager indgivet til Ankenævnet fra den 1. juli 2018. Det vil sige, at sagsbehandlingstiden først beregnes fra det tidspunkt, hvor Ankenævnet har modtaget al relevant materiale i sagen fra klageren, og ikke allerede når klagegebyret modtages.

Herudover besluttede Ankenævnet også at ændre på beregningen af sagsbehandlingstiden på 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst, jf. forbrugerklagelovens § 18, stk. 2.

Ifølge forbrugerklagelovens § 18, stk. 3, kan tidsfristen på 90 dage i særlige tilfælde forlænges.

I sager, hvor parterne efter den 1. juli 2018 modtog oplysning om, at sagen var fuldt oplyst, og det efterfølgende ved udarbejdelse af udkast til afgørelse har vist sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger fra sagens parter, har Ankenævnet derfor forlænget tidsfristen på 90 dage og orienteret sagens parter om, hvornår sagen kunne forventes afgjort. I sagsbehandlingssystemet håndteres dette ved at sætte sagsbehandlingstiden på pause og genaktivere den, når de yderligere oplysninger er modtaget og har været i høring hos parterne. Sagsbehandlingstiden afsluttes endeligt, når nævnet har truffet afgørelse i sagen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2018 er derfor ikke fuldstændig sammenlignelig med den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2017.

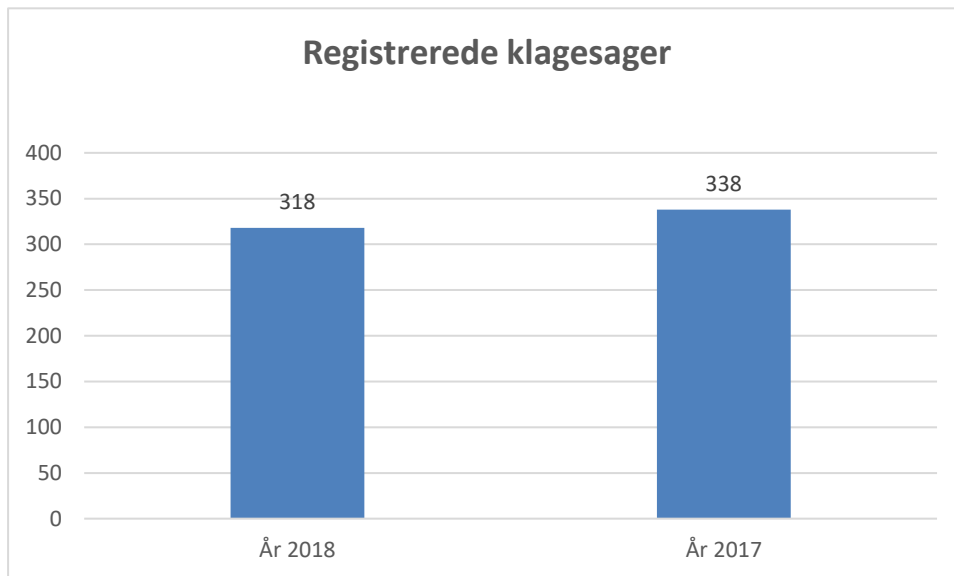
Ankenævnet vil også fremover bestræbe sig på at overholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er oplyst, som angivet i § 18, stk. 2 i forbrugerklage-
loven.

De 241 afsagte sager blev i 2018 afsluttet således:

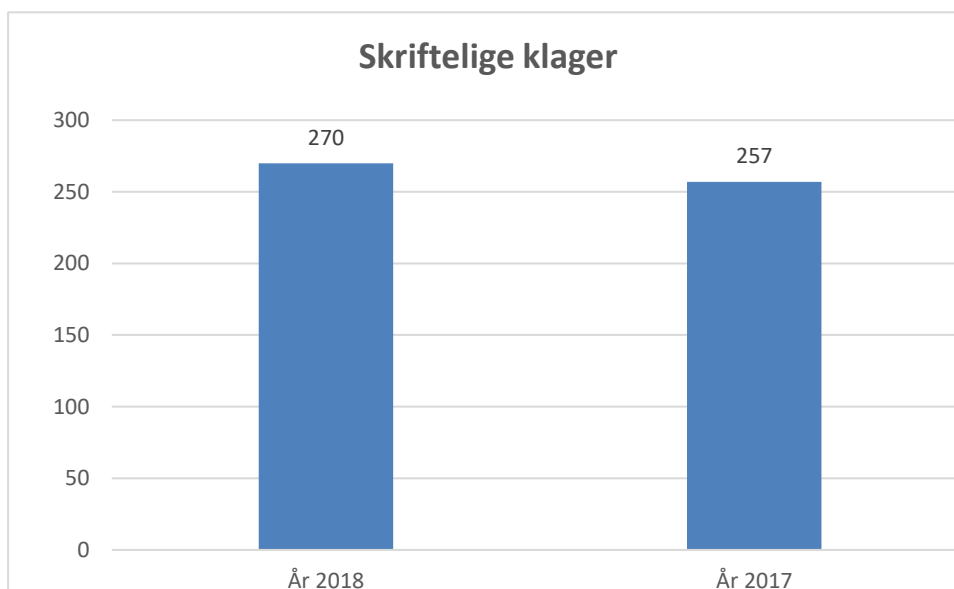
Inden for	2018			2017		
	Antal	%	Sum %	Antal	%	Sum %
0 – 90 dage	210	87,1	87,1	250	98,0	98,0
91 – 120 dage	20	8,3	95,4	3	1,2	99,2
121 – 150 dage	10	4,2	99,6	2	0,8	100,0
151 – 180 dage	1	0,4	100,0			
	241	100,0		255	100,0	

STATISTIK 2018

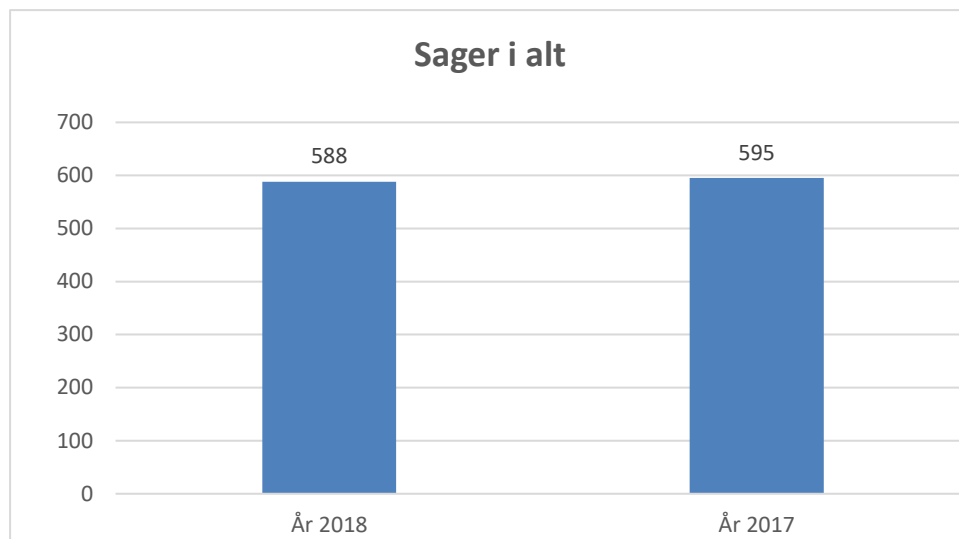
I 2018 blev der registreret 318 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 6,3 % i forhold til 2017 (338).



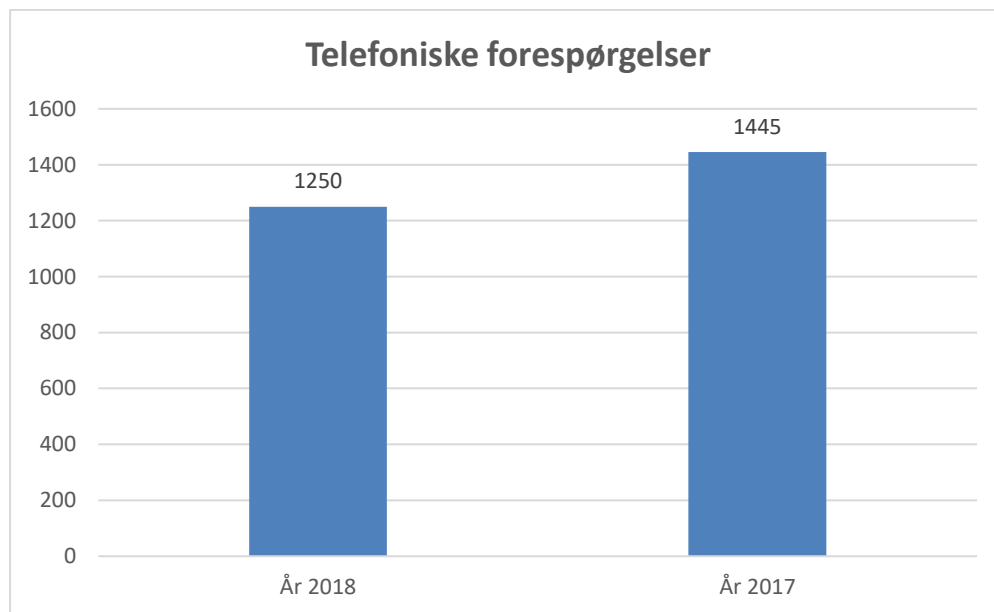
Derudover er der indkommet ca. 270 (2017: ca. 257) skriftlige klager - herunder mails og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet. I tallet indgår 46/59 sager, hvor sekretariatet efter aftale med klageren har tilbageført klagegebyret (2017: 42 sager).



I alt i 2018 har Ankenævnet således modtaget ca. 588 sager (2017: ca. 595).

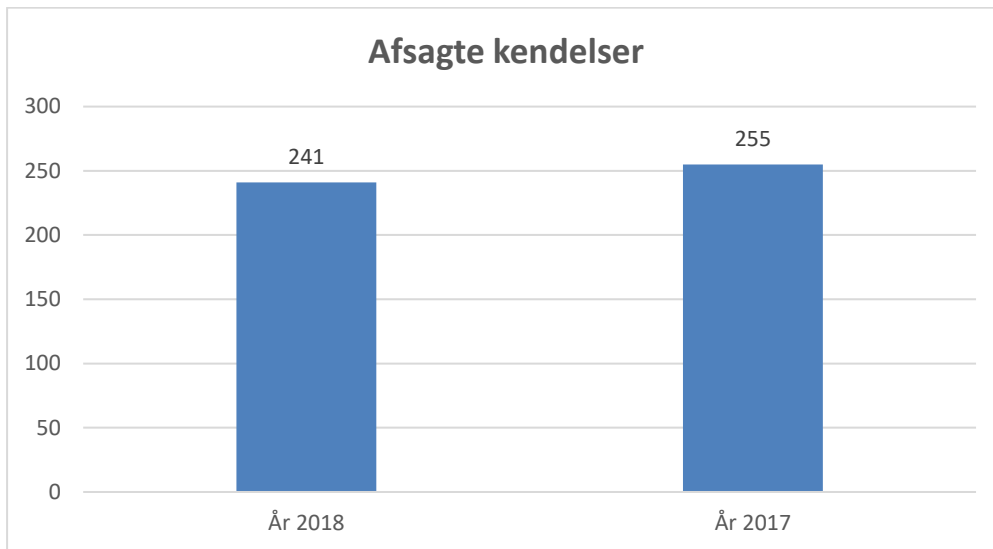


Ankenævnet har i 2018 modtaget ca. 860 (2017: ca. 950) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til rejseudbydere ved ca. 390 (2017: ca. 495) henvendelser. I alt for året 2018 således ca. 1.250 (2017: ca. 1.445), hvilket er et fald på ca. 195 svarende til ca. 15,6 %.



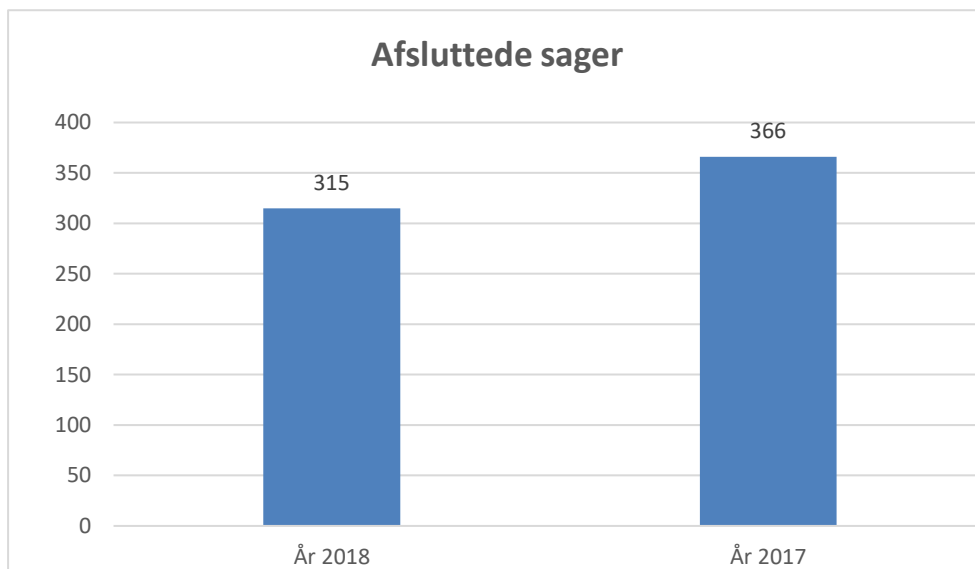
I 2018 har Ankenævnet på 13 møder afsagt 241 kendelser (2017: 255 på 14 møder).

I forhold til 2017 faldt antallet af afsagte kendelser i 2018 med 14 eller ca. 5,8 %.



Vedrørende de i 2018 afgjorte sager:

I 2018 er der afsluttet i alt 315 sager (2017: 366), der er opdelt, dels i 241 afsagte kendelser, dels i 74 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2018 har 1 rejseudbyder (2017: 2) i 2 sager (2017: 3) meddelt, at den ikke ønsker at efterleve de afsagte kendelser.

Efterlevelsprocenten for Ankenævnets kendelser for 2018 er dermed ca. 99,2 % (2017: ca. 98,8 %).



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

Afsagte kendelser	2018	2017	2016
	241	255	232

Forligte eller tilbagetrukne sager	2018	2017	2016
	74	111	99

Resultatet af de afsagte 241 kendelser kan for året 2018 herefter opdeles således:

Resultat	2018		2017	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	63	26	40	16
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold)	106	44	97	38
Klageren har ikke fået medhold	68	28	112	44
Afvist fra behandling i Ankenævnet	4	2	6	2

De afsagte 241 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter – inddeles således:

Klagepunkt	2018		2017	
	Antal	%	Antal	%
INDKVARTERINGEN				
- andet hotel end bestilt	8	3,3	18	7,0
- støjgener	20	8,3	20	7,8
- rengøring	4	1,7	1	0,4
- beliggenhed/placering	9	3,7	16	6,3
- standard/indretning/udstyr/størrelse	58	24,1	52	20,4
- swimmingpool	2	0,8	7	2,7
- faciliteter i øvrigt	21	8,8	16	6,3
- vand/el/varme/aircondition	2	0,8	2	0,8
- fugt og lugtgener	1	0,4	4	1,6
	125	51,9	136	53,3
TRANSPORTEN				
- standard	1	0,4	6	2,4
- afvisning/mistet transport	1	0,4	1	0,4
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	18	7,5	8	3,1
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	8	3,3	6	2,4
- bagage	6	2,5	5	2,0
- visum/pas	1	0,4	3	1,2
	35	14,5	29	11,5
ANDET				
- afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	10	4,2	9	3,5
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	4	1,7	8	3,1
- rejseleder/guide	24	10,0	24	9,4
- prisændring/tillæg/rabatter	1	0,4	6	2,4
- aftalens indgåelse/booking	9	3,7	20	7,8
- billeje	3	1,2	2	0,8
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	23	9,5	18	7,0
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	7	2,9	3	1,2
	81	33,6	90	35,2
	241	100,0	255	100,0

De afsagte 241 kendelser kan – for så vidt angår sagstype – inddeles således:

Sagstype	2018		2017	
	Antal	%	Antal	%
<u>Øvrige pakkerejser</u>	160	66,4	170	66,7
Rundrejse	37	15,3	18	7,0
Krydstogt	16	6,6	18	7,0
Sprogrejse	2	0,8	4	1,6
Jagtrejse	3	1,2	7	2,7
Fiskerejse	0	0,0	4	1,6
Sportsrejse mv.	13	5,4	7	2,7
Koncertrejse	1	0,4	2	0,8
Trekking	5	2,1	22	8,7
Safari	3	1,2	3	1,2
Udvekslingsophold	1	0,4	0	0,0
	81	33,6	85	33,3
	241	100,0	255	100,0