

Pakkerejse-Ankenævnet 2019

Årsberetning

Holte, den 27. april 2020



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 8
Ankenævnets virke i øvrigt	side 9
a) Orienteringsbrev til rejsearrangøren	side 9
b) Sagsbehandlingstiden	side 10
Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer	side 12
a) Bekræftelse af aftale om en pakkerejse	side 12
b) Væsentlig ændring af aftalen, jf. § 18	side 13
c) Rejsearrangøren og formidleren er ikke solidarisk ansvarlige	side 14
d) Klagerens reklamationspligt	side 14
Statistik 2019	side 16

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 2019 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 (fratrådt den 31. december 2019)
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 rejsearrangørere 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 2019 tillige har haft følgende medarbejdere til rådighed:

Jurist Katja Gøbel
Kontorfunktionær Mette Riis Brolykke
Kontorfunktionær Anja Bech Jensen
Kontorfunktionær Susanne Nagel Jacobsen
Kontorfunktionær Kristine Grubbe (pr. 19. august 2019)
Stud.jur. Sara Alincak
Stud.jur. Anja Mortensen (fratrådt den 31. marts 2019)

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.

Ankenævnets nye vedtægter trådte i kraft den 1. februar 2019. Disse vedtægter omhandler rejser købt efter den nye lov trådte i kraft.

I 2019 har Ankenævnet behandlet klager over rejser købt både før og efter den nye lovs ikrafttræden.

Bestemmelserne om Pakkerejse-Ankenævnets kompetence for rejser købt **efter 1. juli 2018** findes i Ankenævnets vedtægter, der blev godkendt af Erhvervsministeriet med virkning fra 1. februar 2019 og frem til og med 31. januar 2022, og hvoraf fremgår bl.a.:

”§ 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod rejseudbydere, jf. § 3, stk. 4 i lov om en rejsegarantifond, og formidlere for udenlandske rejsearrangører som i henhold til § 20 i samme lov er etableret i Danmark, vedrørende en rejse der opfylder kriterierne i § 3 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Stk. 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod rejseudbydere, der er etableret uden for EU/EØS-området og som er registreret i Rejsegarantifonden og som sælger eller udbyder pakkerejser her i landet, eller som retter deres virksomhed mod rejsende her i landet.

Stk. 3. Ankenævnet behandler desuden klager fra forbrugere mod de ovenfor beskrevne rejseudbydere, der udbyder sammensatte rejsearrangementer, der er omfattet af § 37 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer vedrørende erhvervsdrivende, der ikke har opfyldt sine oplysningsforpligtelser efter lovens § 35.

Stk. 4. En klage mod en rejseudbyder, der er etableret i det øvrige EU/EØS, 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.

Stk. 5. Sagerne behandles efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer og kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 6. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.”

Ændring af Ankenævnets kompetence vedrørende udvekslingshold

Pakkerejse-Ankenævnet har igennem en lang årrække behandlet klager over udvekslingsophold.

Af bemærkningerne til lovforslaget om lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer følger, at indkvartering i forbindelse med et længerevarende sprogkursus ikke anses for indkvartering i direktivets forstand, og det anføres videre, under henvisning til Ankenævnets sag

2015/0164 om indkvartering i forbindelse med et high school-ophold, at lovforslaget på dette punkt indeholder en ændring af den gældende retstilstand.

Ankenævnet har blandt andet på denne baggrund besluttet frem over ikke at behandle klager over rejser, hvor indkvarteringen er sket for at tage mere varigt ophold i et andet land med henblik på at følge længerevarende sprogkurser/skoleundervisning i det pågældende land.

Beslutningen omfatter rejser, hvor aftalen om opholdet er indgået efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer trådte i kraft (den 1. juli 2018).

Frem over afviser og henviser Ankenævnet forbrugere, der vil indgive en klage over et udvekslingsophold købt efter 1. juli 2018, til Center for Klagekløsnng og Forbrugerklagenævnet ved Nævnens Hus.

Ankenævnet vil fortsat behandle sager om skoleophold af kortere varighed og i øvrigt vurdere det samlede indhold af de enkelte rejsearrangementer.

For rejser købt **før 1. juli 2018** findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i Ankenævnets dagældende vedtægter, der 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 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, hvis 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 Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet har i 2019 afvist 2 sager (2018: 4). Sagerne er blevet afvist pga., at oplysning af disse kræver en bevisførelse, herunder afgivelse af forklaringer, der ikke kan gennemføres ved Ankenævnet.

FINANSIERING AF ANKENÆVNET

Som ovenfor anført bliver Ankenævnet finansieret og sekretariatsbetjent af Rejsegarantifonden.

Rejsegarantifonden oppebærer til gengæld Ankenævnets indtægter, herunder de sagsomkostningsbeløb, der pålægges rejsearrangørerne, samt indtægterne fra forbrugernes indbetaling af klagegebyrer når en klage indbringes for Ankenævnet.

For at skabe sikkerhed for, at de beløb, som en rejsearrangør 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 rejsearrangøren bliver pålagt af Ankenævnet.

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

Ifølge § 27 i Ankenævnets vedtægter afhænger sagsomkostningsbeløbets størrelse af, om rejsearrangøren er registreret i Rejsegarantifonden eller ej, og dermed om rejsearrangøren bidrager til Ankenævnets drift eller ej.

Sagsomkostningsbeløbene, der blev pålagt rejsearrangørerne, er for 2019 fastsat således:

	Sagsomkostningsbeløb Kendelse		Sagsomkostningsbeløb Forlig	
	ekskl. moms	inkl. moms	ekskl. moms	inkl. moms
Rejsearrangør, der bidrager til Ankenævnets drift	1.500 kr.	1.875 kr.	1.200 kr.	1.500 kr.
Rejsearrangør, der ikke bidrager til Ankenævnets drift	21.000 kr.	26.250 kr.	10.000 kr.	12.500 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 rejsearrangøren 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 rejsearrangører, der ikke har efterlevet Ankenævnets kendelser.

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

Oplysningerne vil være tilgængelige i 1 år fra offentliggørelsen.

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

I 2019 var der offentliggjort 2 rejsearrangører med i alt 7 sager på ”smiley”-listen. Der var ikke offentliggjort rejsearrangører på ”smiley”-listen i 2018.

Ankenævnet offentliggør udvalgte afsagte kendelser på hjemmesiden. Rejsearrangørerne 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) Orienteringsbrev til rejsearrangøren

Når en forbruger indgiver en klage til Pakkerejse-Ankenævnet, bruger Ankenævnets sekretariat betydelige ressourcer på gennem klageren at indhente oplysninger til brug for sagens behandling, inden sagen bliver sendt i høring hos rejsearrangøren.

I nogle tilfælde kan det tage sekretariatet op til flere måneder at indhente de relevante oplysninger fra forbrugeren og i denne periode ved rejsearrangøren ikke, at der er indgivet en klage til Ankenævnet.

Når sagen herefter bliver sendt i høring ved rejsearrangøren oplever Ankenævnet, at sagens parter ofte indgår forlig.

For at undgå at bruge ressourcer på unødigt sagsbehandling har Ankenævnets sekretariat i 2019 i alle indkomne sager sendt et orienteringsbrev til rejsearrangøren.

I orienteringsbrevet meddeler Ankenævnet, at forbrugeren har indgivet en klage over rejsearrangøren til Ankenævnet, og beder rejsearrangøren om inden 14 dage at oplyse om, rejsearrangøren ønsker at kontakte forbrugeren med henblik på en forligsmæssig løsning.

Sekretariatet har på dette tidspunkt ikke gennemgået sagen med henblik på vurdering af forbrugeres klagepunkter eller krav.

Hvis rejsearrangøren meddeler Ankenævnet, at denne ikke ønsker at indgå forlig med forbrugeren, eller hvis Ankenævnet ikke modtager svar fra rejsearrangøren inden fristens udløb, påbegynder Ankenævnet behandlingen af sagen.

Denne ændring i arbejdsgangen har betydet, at Ankenævnet i 2019 har kunnet afslutte i alt 45 sager uden yderligere sagsbehandling, hvorved sagens parter har opnået en hurtig afklaring af sagen og Ankenævnets sekretariat har kunnet bruge den sparede tid og ressourcer på andre arbejdsopgaver.

Af statistikken for 2019 nedenfor fremgår, at Ankenævnet har oplevet et væsentligt fald i antallet af klagesager registreret i 2019 i forhold til 2018. Faldet i antallet af sager registreret i 2019 kan bl.a. henføres til sekretariatets ændring af arbejdsgangen. Medregnes de 45 sager, der i 2019 er blevet afsluttet ved sekretariatets orienteringsbrev til rejsearrangøren i antallet af sager registreret i 2019, er antallet af sager registreret i 2019 alene faldet med ca. 6,7 % i forhold til 2018.

b) Sagsbehandlingstiden

I 2019 har sagsbehandlingstiden for 209 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 80 dage (2018: 68) fra sagen var fuldt oplyst.

Som oplyst i Ankenævnets årsberetning for 2018 besluttede Ankenævnet for alle sager indgivet til Ankenævnet fra den 1. juli 2018 at vende tilbage til den tidligere registreringsmåde, hvor sagsbehandlingstiden først beregnes fra det tidspunkt, hvor Ankenævnet har modtaget al relevant materiale i sagen fra forbrugeren.

Herudover ændrede Ankenævnet i 2018 også på beregningen af sagsbehandlingsfristen 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 har modtaget oplysning om, at sagen var fuldt oplyst, og det under udarbejdelse af udkast til kendelse har vist sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger fra sagens parter, har Ankenævnet 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 endelig, når nævnet har truffet afgørelse i sagen.

Ankenævnet har i 2019 indhentet yderligere oplysninger i 42 sager, svarende til ca. 20 % af de afsagte kendelser.

Da der i 2019 også er afsagt kendelser i sager indgivet til Ankenævnet i 2018 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2019 ikke fuldstændig sammenlignelig med den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2018.

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 209 afsagte sager blev i 2019 afsluttet således:

Inden for	2019			2018		
	Antal	%	Sum %	Antal	%	Sum %
0 – 90 dage	134	64,1	64,1	210	87,1	87,1
91 – 120 dage	70	33,5	97,6	20	8,3	95,4
121 – 150 dage	5	2,4	100,0	10	4,2	99,6
151 – 180 dage	0	0,0	0,0	1	0,4	100,0
	209	100,0		241	100,0	

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.

I 2019 har Ankenævnet truffet afgørelse i de første sager efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer. Loven indeholder en række nye bestemmelser og begreber.

Ved behandling af sagerne har Ankenævnet bl.a. bemærket, at rejsebranchen har en udfordring med at opfylde kravene om at angive det fulde indhold af aftalen, herunder alle oplysningerne om rejseydelsernes væsentligste kendetegn på et varigt medium ved indgåelsen eller bekræftelsen af en aftale om en pakkerejse.

Mange rejsearrangører henviser fortsat - og som det var gældende efter den tidligere pakkerejselov - til oplysningerne på bl.a. rejsearrangørens hjemmeside.

a) Bekræftelse af aftale om en pakkerejse

Ifølge § 10, stk. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, skal en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i § 6, stk. 1. Oplysningerne skal gives på et varigt medium, jf. § 9, stk. 2.

Det er derfor ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren henviser til en brochure eller andet markedsføringsmateriale i aftalen. Rejsearrangøren skal give den rejsende alle oplysningerne i aftalen eller bekræftelsen.

En aftale om en pakkerejse eller bekræftelse herpå skal derfor i dag udover de allerede angivne oplysninger om bl.a. rejsedeltagere, destination, dato og tidspunkt for ud- og hjemrejse, hvis det er relevant, også efter § 6, stk. 1, indeholde oplysninger om:

- Indkvarteringsstedets beliggenhed, væsentligste kendetegn og kategori i henhold til destinationslandets regler, (eksempelvis hotelbeskrivelsen med lokal hotelkategori)
- Inkluderede måltider og udflugter mm., (eksempelvis dagsprogram)
- Om rejsen generelt er egnet for bevægelseshæmmede personer, herunder flyrejsen, og på den rejsendes anmodning præcise oplysninger om rejsens egnethed under hensyn til den rejsendes behov,
- Rejsearrangørens og i givet fald formidlerens firmanavn, adresse, telefonnummer og mailadresse,
- Den samlede pris for pakkerejsen inklusive skatter, afgifter og alle yderligere gebyrer og omkostninger eller eventuelt, hvilke typer yderligere omkostninger den rejsende typisk vil kunne forvente at skulle betale,
- Betalingsvilkårene for rejsen,
- Det mindste antal personer, der kræves for at pakkerejsen gennemføres og den frist, som gælder for rejsearrangørens opsigelse af pakkerejsen, hvis minimumsantallet ikke er nået,
- Generelle oplysninger om pas- og visumkrav og oplysninger om sundhedsmæssige formaliteter i destinationslandet
- Den rejsendes afbestillingsret efter § 15, stk. 1, og
- Muligheden for eller forpligtelsen til tegning af en afbestillings- og/eller rejseforsikring

Bekræftelsen af aftalen skal herudover efter § 10, stk. 2, indeholde bl.a.:

- standardoplysninger ved brug af skemaerne nævnt i lovens bilag 1, del A og B, jf. § 6, stk. 2, 1. pkt., eller bilag 1, del B, jf. § 6, stk. 2, 2. pkt.,
- oplysninger om særlige krav, som rejsearrangøren har accepteret at opfylde,
- oplysninger om, at rejsearrangøren er ansvarlig for levering af alle de rejseydelser, der er inkluderet i aftalen, jf. § 21, og forpligtet til at yde den rejsende bistand, hvis den rejsende er i vanskeligheder, jf. § 32,
- kontaktoplysninger på Rejsegarantifonden eller en anden enhed, hvor der er stillet garanti for refusion af den rejsendes betalinger
- kontaktoplysninger på rejsearrangørens lokale repræsentant, et kontaktpunkt eller en anden tjeneste, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren,
- oplysning om, at den rejsende er forpligtet til at meddele en eventuel mangel, som den rejsende konstaterer under leveringen af pakkerejsen, og som den rejsende vil påberåbe sig over for rejsearrangøren, jf. § 22, (den rejsendes reklamationspligt)
- oplysninger om den rejsendes ret til at overdrage aftalen til en anden rejsende i medfør af § 16,
- oplysning om eventuelle interne klagemuligheder hos rejsearrangøren og
- oplysning om alternativ tvistløsning, eventuelt godkendt privat tvistløsningsorgan, som rejsearrangøren er omfattet af, fx Pakkerejse-Ankenævnet samt
- EU's Onlineplatform.

Forpligtelsen til ved indgåelsen af en aftale om en pakkerejse at give rejsekunden en kopi af eller bekræftelse af aftalen på et varigt medium påhviler rejsearrangøren eller en evt. formidler.

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

Det betyder, at Ankenævnet, hvis rejsearrangøren og evt. formidleren ikke kan godtgøre, at rejsekunden ved bekræftelsen af aftalen på et varigt medium har modtaget oplysningerne i henhold til lovens § 6 og § 10, ikke vil anse oplysningerne som en del af aftalegrundlaget, selv om oplysningerne har været angivet på rejsearrangørens hjemmeside eller i andet markedsføringsmateriale.

Rejsebranchen er bekendt med udfordringerne og arbejder på at få implementeret oplysningerne i bekræftelsen.

b) Væsentlig ændring af aftalen, jf. § 18

Et nyt begreb i lov om pakkerejser og sammensatte arrangementer er ”rejseydelsernes væsentligste kendetegn”, og er nærmere beskrevet i lovens § 6, stk. 1. Nogle af de væsentligste kendetegn er nævnt oven for i pkt. a).

Den rejsende kan efter lovens § 18, bl.a. hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer, hvis rejsearrangøren inden pakkerejsens begyndelse er nødsaget til fx væsentligt at ændre et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, jf. § 6, stk. 1, nr. 1-8. Om en ændring er væsentlig, vil bero på en konkret vurdering.

Rejseydelsernes væsentligste kendetegn, der er en integreret del af aftalen om køb af pakkerejsen, kan ikke ændres efter aftalens indgåelse, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt dette.

Hvis rejsearrangøren er nødt til at ændre aftalen, skal rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse oplyse den rejsende om, hvilke ændringer der foreslås, og betydningen for pakkerejsens pris, og meddele en rimelig frist for den rejsende til at give rejsearrangøren besked om sin beslutning og oplyse, at manglende svar inden fristen udløb indebærer, at den rejsende anses for at have accepteret ændringen.

Uden den rejsendes samtykke, kan rejsearrangøren mangelsfrit kun foretage ændringer i aftalen udover mindre prisændringer, hvis rejsearrangøren i aftalen har forbeholdt sig ret hertil, ændringen er uvæsentlig og rejsearrangøren klart, forståelig og tydeligt oplyser rejsekunden om ændringen på et varigt medium.

c) Rejsearrangøren og formidleren er ikke solidarisk ansvarlige

I den tidligere pakkerejselov hæftede en formidler umiddelbart over for den rejsende for økonomiske krav, der i medfør af loven kunne rejses over for arrangøren.

Af § 21 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer fremgår imidlertid, at det er rejsearrangøren, der er ansvarlig over for den rejsende for levering af de rejseydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, uanset om ydelserne skal leveres af rejsearrangøren eller af andre.

I modsætning til den tidligere pakkerejselov er det således efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer alene rejsearrangøren, der hæfter over for den rejsende, medmindre rejsearrangøren er etableret uden for EØS.

Rejsearrangøren og formidleren er således ikke længere solidarisk ansvarlige over for den rejsende.

En rejsearrangør er en erhvervsdrivende, der sammensætter og sælger pakkerejser eller udbyder dem til salg. En formidler er defineret som en erhvervsdrivende, der ikke er rejsearrangøren, men som udbyder eller sælger pakkerejser sammensat af en rejsearrangør. Det er ved vurderingen ikke afgørende, hvordan en erhvervsdrivende betegner sin virksomhed.

d) Klagerens reklamationspligt

En aftale om en pakkerejse eller bekræftelsen herpå skal - ligesom tidligere - indeholde oplysninger om, at den rejsende er forpligtet til at meddele en eventuel mangel, som den rejsende konstaterer under leveringen af pakkerejsen, og som den rejsende vil påberåbe sig over for rejsearrangøren, jf. § 10, stk. 2, nr. 5.

Aftalen eller bekræftelsen skal endvidere indeholde kontaktoplysninger på rejsearrangørens lokale repræsentant, et kontaktpunkt eller en anden tjeneste, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren.

Hvis den rejsende vil påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal den rejsende give rejsearrangøren meddelelse herom uden unødigt forsinkelse, efter at den rejsende har konstateret manglen jf. lovens § 22.

Den rejsende har således efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer en pligt til hurtigt at give rejsearrangøren besked, hvis den rejsende konstaterer en mangel.

Hvis den rejsende ikke opfylder sin underretningspligt, dvs. den rejsende ikke reklamerer til rejsearrangøren på rejsemålet, vil Ankenævnet kunne inddrage dette ved udmålingen af et eventuelt forholdsmæssigt afslag eller erstatning. Ankenævnet skal således foretage en skønmæssig vurdering af, hvad konsekvenserne af for sen opfyldelse af reklamationspligten fra den rejsende skal være.

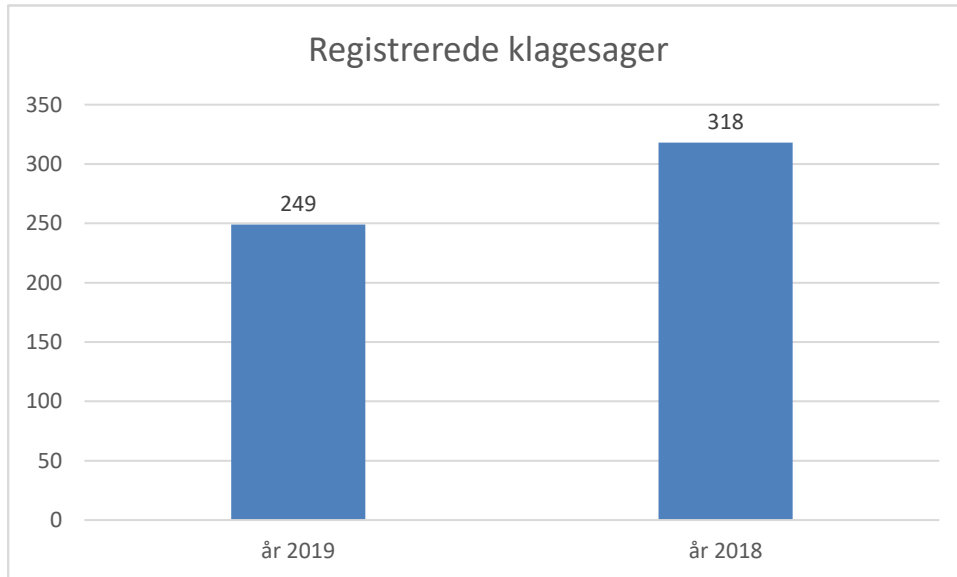
Dette er en ændring af retstilstanden i forhold til den tidligere pakkerejselov, hvor konsekvensen af en manglende reklamation over en mangel var, at den rejsende mistede retten til at påberåbe sig manglen og dermed muligheden for et eventuelt forholdsmæssigt afslag.

Benægter rejsearrangøren således, at den rejsende har reklameret over eventuelle mangler på rejsemålet, og kan den rejsende ikke godtgøre at have reklameret, vil Ankenævnet under sagens behandling bede rejsearrangøren oplyse og dokumentere, hvordan rejsearrangøren kunne have afhjulpet den eller de påberåbte mangler, hvis Ankenævnet ud fra sagen finder, at der foreligger en mangel.

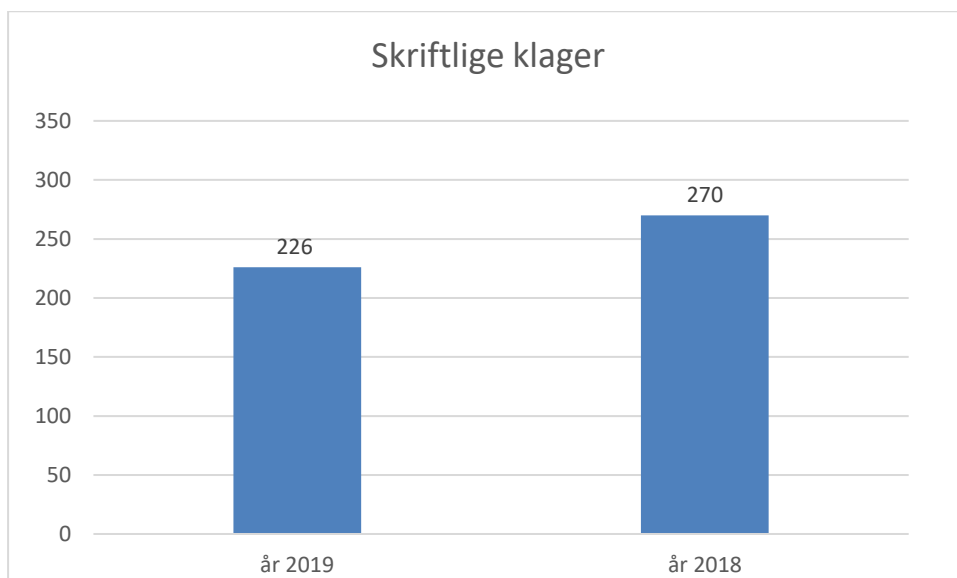
Ankenævnet vil herefter vurdere, om de påberåbte mangler kunne være afhjulet eller ej.

STATISTIK 2019

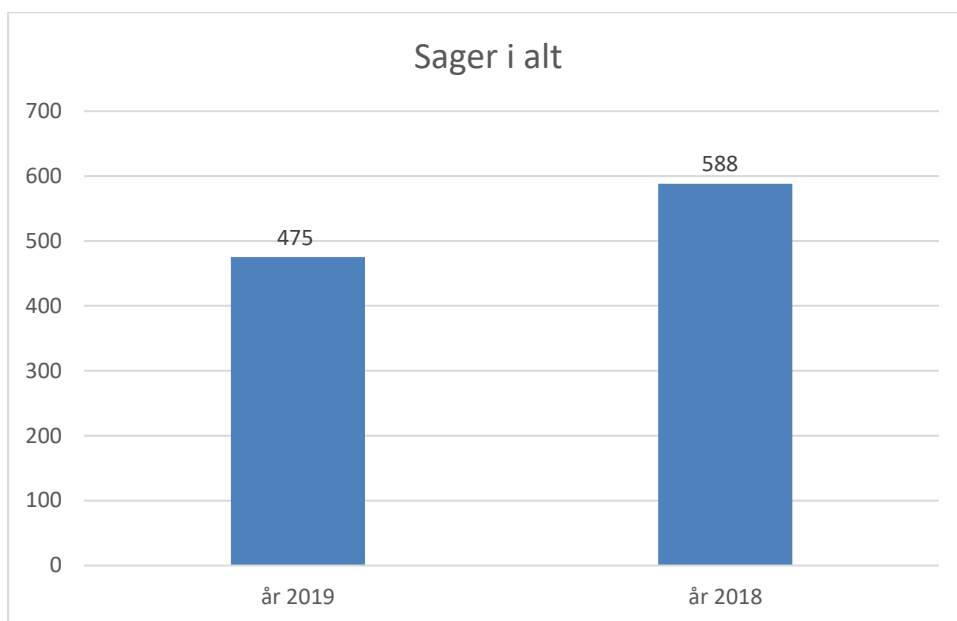
I 2019 blev der registreret 249 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 27,7 % i forhold til 2018 (318).



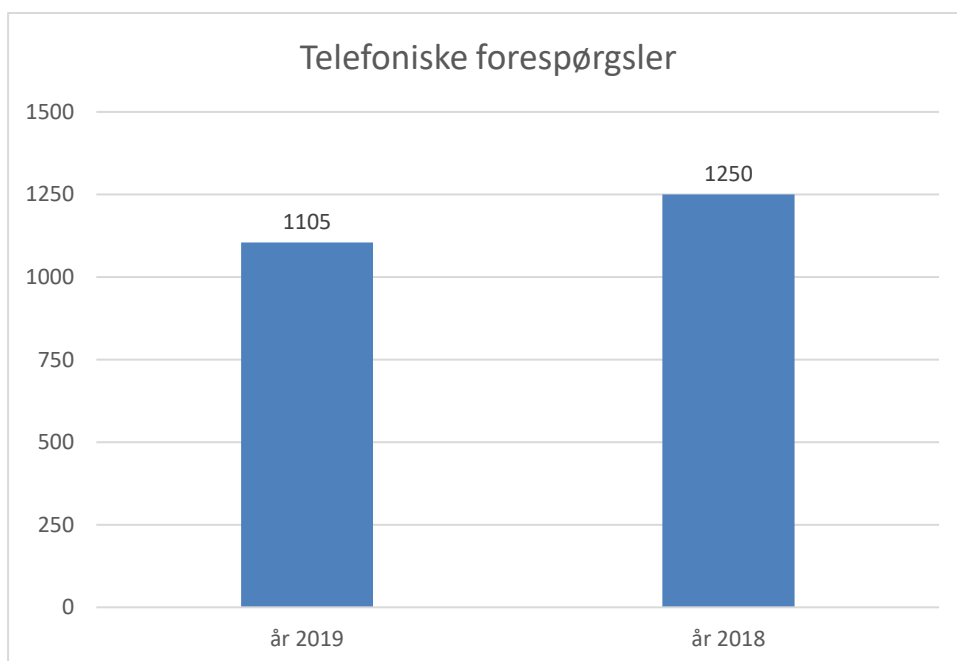
Derudover er der indkommet ca. 226 (2018: ca. 270) skriftlige klager - herunder mails og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet. I tallet indgår 80 sager, hvor sekretariatet efter aftale med forbruerven har tilbageført klagegebyret (2018: 46 sager).



I alt i 2019 har Ankenævnet således modtaget ca. 475 sager (2018: ca. 588).

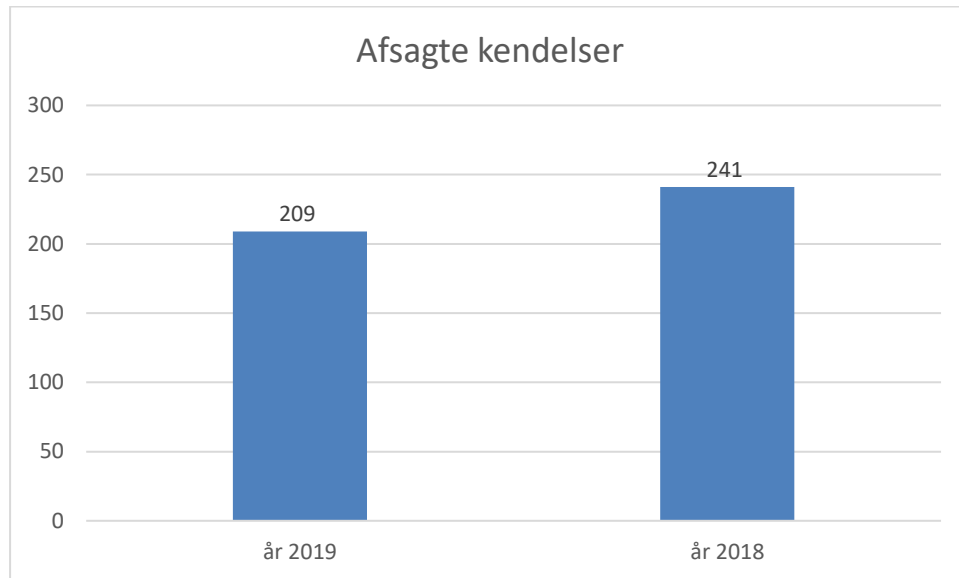


Ankenævnet har i 2019 modtaget ca. 750 (2018: ca. 860) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til rejsearrangørere ved ca. 355 (2018: ca. 390) henvendelser. I alt for året 2019 således ca. 1.105 (2018: ca. 1.250), hvilket er et fald på ca. 145 svarende til ca. 13%.



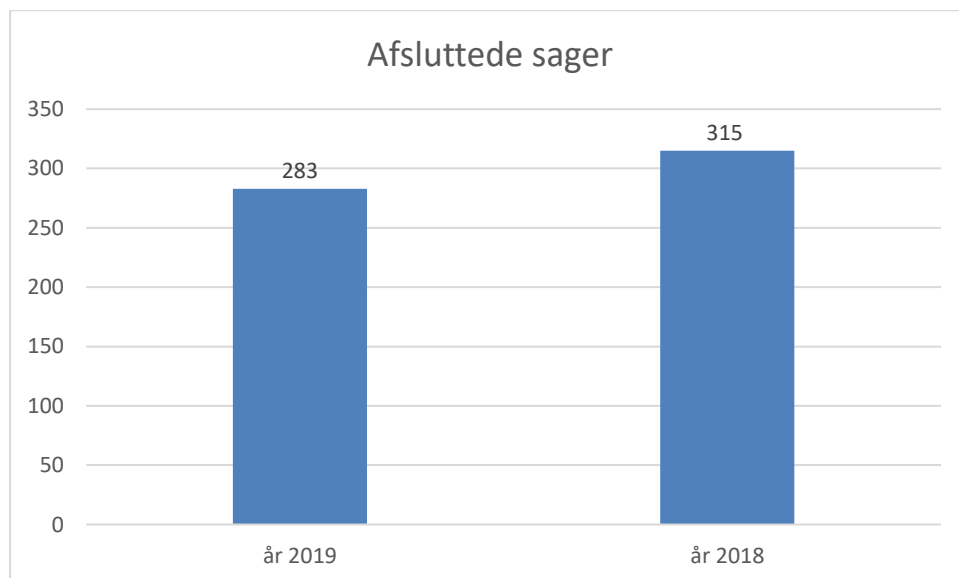
I 2019 har Ankenævnet på 13 møder afsagt 209 kendelser (2018: 241 på 13 møder).

I forhold til 2018 er antallet af afsagte kendelser i 2019 faldet med 32 eller ca. 15,3 %. Årsagen hertil er bl.a., at Ankenævnet har haft behov for mere tid pr. sag til at behandle sager i henhold til lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.



Vedrørende de i 2019 afgjorte sager:

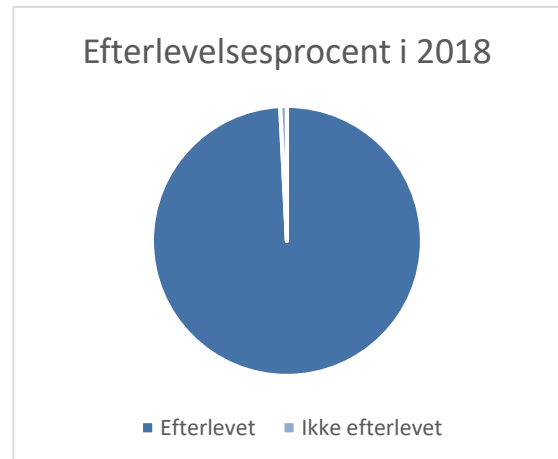
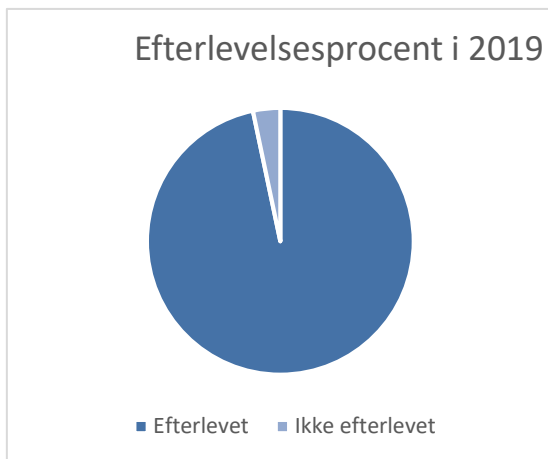
I 2019 er der afsluttet i alt 283 sager (2018: 315), der er opdelt, dels i 209 afsagte kendelser, dels i 74 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2019 har 2 rejsearrangører (2018: 1) i 2 sager (2018: 2) skriftligt meddelt Ankenævnet, at de ikke ønsker at efterleve de afsagte kendelser.

Herudover har yderligere 2 rejsearrangører i 7 sager - uden at orientere Ankenævnet - ikke efterlevet de afsagte kendelser.

Efterlevelsprocenten for Ankenævnets kendelser for 2019 er dermed ca. 96,7 % (2018: ca. 99,2 %).



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

Afsagte kendelser	2019	2018	2017
	209	241	255

Forligte eller tilbagetrukne sager	2019	2018	2017
	74	74	111

Resultatet af de afsagte 209 kendelser kan for året 2019 herefter opdeles således:

Resultat	2019		2018	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	81	39	63	26
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold)	73	35	106	44
Klageren har ikke fået medhold	53	25	68	28
Afvist fra behandling i Ankenævnet	2	1	4	2

De afsagte 209 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter – inddeles således:

Klagepunkt	2019		2018	
	Antal	%	Antal	%
INDKVARTERINGEN				
- andet hotel end bestilt	11	5,3	8	3,3
- støjgener	11	5,3	20	8,3
- rengøring	10	4,8	4	1,7
- beliggenhed/placering	9	4,3	9	3,7
- standard/indretning/udstyr/størrelse	44	21,1	58	24,1
- swimmingpool	5	2,4	2	0,8
- faciliteter i øvrigt	15	7,2	21	8,8
- vand/el/varme/aircondition	2	1,0	2	0,8
- fugt og lugtgener	2	1,0	1	0,4
	109	52,2	125	51,9
TRANSPORTEN				
- standard	3	1,4	1	0,4
- afvisning/mistet transport	1	0,5	1	0,4
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	28	13,4	18	7,5
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	6	2,9	8	3,3
- bagage	1	0,5	6	2,5
- visum/pas	3	1,4	1	0,4
	42	20,1	35	14,5
ANDET				
- afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	7	3,3	10	4,2
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	8	3,8	4	1,7
- rejseleder/guide	5	2,4	24	10,0
- prisændring/tillæg/rabatter	3	1,4	1	0,4
- aftalens indgåelse/booking	7	3,3	9	3,7
- billeje	1	0,5	3	1,2
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	17	8,1	23	9,5
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	10	4,8	7	2,9
	58	27,8	81	33,6
	209	100,0	241	100,0

De afsagte 209 kendelser kan – for så vidt angår sagstype – inddeles således:

Sagstype	2019		2018	
	Antal	%	Antal	%
<u>Øvrige pakkerejser</u>	133	63,6	160	66,4
Rundrejse	30	14,4	37	15,3
Krydstogt	20	9,6	16	6,6
Sprogrejse	1	0,5	2	0,8
Jagtrejse	2	1,0	3	1,2
Skirejse	9	4,3		
Sportsrejse mv.	9	4,3	13	5,4
Koncertrejse	1	0,5	1	0,4
Trekking	1	0,5	5	2,1
Safari	3	1,4	3	1,2
Udvekslingsophold	0	0,4	1	0,4
	76	36,4	81	33,6
	209	100,0	241	100,0