

Pakkerejse-Ankenævnet 2020

Årsberetning

Kgs. Lyngby, den 17. maj 2021



Mikael Kragh
Formand

Pakkerejse-Ankenævnet
Haldor Topsøes Allé 1
Bygning 91
2800 Kgs Lyngby
Telefon nr. 45 46 11 00

INDHOLD

| | | |
|--|------|----|
| Ankenævnets sammensætning og sekretariat | side | 3 |
| Ankenævnets kompetence | side | 5 |
| Finansiering af Ankenævnet | side | 7 |
| Ankenævnets virke i øvrigt | side | 8 |
| a) Ændring af kompetence vedrørende udvekslingsophold | side | 8 |
| b) Corona-krisen | side | 9 |
| c) Sagsbehandlingstiden | side | 10 |
| Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer | side | 12 |
| a) Bekræftelse på aftalen på et varigt medium, jf. § 9, stk. 2 | side | 12 |
| b) Reklamationspligt og kontaktoplysninger, jf. § 10, stk. 2 | side | 14 |
| Statistik 2020 | 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 2020 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

Personale- og Servicechef Mette Zartov, TravelCo Nordic A/S (fratrådt den 23. oktober 2020)
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 2020 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
Stud.jur. Sara Alincak

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.

Bestemmelserne om Pakkerejse-Ankenævnets kompetence findes i Ankenævnets vedtægter, der blev godkendt af Erhvervsministeriet med virkning fra 1. februar 2019 og foreløbig frem til den 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.”

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 2020 afvist 7 sager (2019: 2). Sagerne er bl.a. blevet afvist pga., at Ankenævnet ikke havde kompetence til at behandle sagen, og at afgørelse 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 udpankning 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 2020 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.

Ankenævnets afgørelser kan tvangsfuldbyrdes, medmindre rejsearrangøren inden 30 dage fra forkyndelsen meddeler Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke ønsker at efterleve afgørelsen.

Hvis rejsearrangøren, der efter Ankenævnets afgørelse skal betale forbrugeren et beløb, herefter 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 2020 var der offentliggjort 4 rejsearrangører med i alt 4 sager på "smiley"-listen. Der var offentliggjort 2 rejsearrangører med i alt 7 sager på "smiley"-listen i 2019.

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) Ændring af kompetence vedrørende udvekslingsophold

Efter Ankenævnets vedtægter behandler Ankenævnet klager fra forbrugere vedrørende rejser, der opfylder kriterierne i § 3 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Ankenævnet har igennem en lang årrække behandlet klager over udvekslingsophold efter den dagældende lov om pakkerejser.

Det fremgår af bemærkningerne til lovforslaget om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, 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.

Blandt andet på denne baggrund besluttede Ankenævnet i begyndelsen af 2020 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).

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

b) Coronavirus (Covid-19)

I 2020 blev hele verden ramt af Corona-virus (Covid-19) – og som følge heraf blev 2020 også på mange områder et usædvanligt og meget travlt år i Pakkerejse-Ankenævnet.

Allerede i januar 2020 blev Ankenævnets sekretariat kontaktet af hhv. rejsekunder og rejsearrangører, der ønskede råd og vejledning om deres rettigheder bl.a. muligheden for at afbestille en bestilt rejse pga. risikoen for at blive smittet med coronavirus (Covid-19) på rejsen og som følge heraf muligheden for tilbagebetaling af det indbetalte beløb.

Ankenævnets sekretariatet har i hele 2020 haft ekstraordinært travlt med at besvare både telefonopkald og mails.

Da Udenrigsministeriet fredag den 13. marts 2020 om eftermiddagen ændrede alle rejsevejledninger og frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) i hele verden, og opfordrede rejsende i udlandet til at komme hjem hurtigst muligt, fik Ankenævnets sekretariatet yderligere travlt med at besvare henvendelser og behandle klagesager.

De problemstillinger Ankenævnets sekretariat i 2020 oftest har vejledt om som følge af Coronapandemien, har bl.a. omhandlet:

- rejsearrangørens manglende tilbagebetaling senest 14 dage efter aflysningen af rejsen eller opsigelsen af aftalen,
- rejsearrangørens tilbud om vouchers, gavekort eller tilgodebevis i stedet for en kontant tilbagebetaling.
- ændring af rejseperiode med op til et år efter oprindelig rejse,
- slutbetaling af en bestilt rejse med afrejse på et tidspunkt, hvor Udenrigsministeriet endnu ikke frarådede rejser,
- afbestilling af rejser før Udenrigsministeriet ændrede rejsevejledninger og frarådede rejser til hele verden (orange)
- afbestilling af rejse med afrejsedato i en periode, hvor Udenrigsministeriet pga. tidsbegrænsningen af rejsevejledningerne endnu ikke frarådede rejser,
- tilbagebetaling af en del rejsens pris ved afbrudte rejser,
- tilbagebetaling af rejsens pris via Regeringens hjælpepakker,
- tilbagebetaling af rejse- og afbestillingsforsikringer købt sammen med pakkerejsen, og
- betaling af renter ved forsinket tilbagebetaling af rejsens pris ved aflyste rejser.

I august 2020 behandlede Ankenævnet de første sager med problemstillinger relateret til Coronavirus (Covid-19). Sagerne handlede bl.a. om den rejsendes afbestillingsret pga. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder (Coronavirus (Covid-19)) kort tid før Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) om eftermiddagen fredag den 13. marts 2020 og erstatning af merudgift til køb af nye flybilletter til en tidligere hjemrejse end oprindeligt planlagt (afbrudte rejser).

Herudover har Ankenævnet i 2020 truffet afgørelse i sager om bl.a.:

- den rejsendes afbestilling pga. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder (Coronavirus (Covid-19)) før Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) til rejsemålet,
- forholdsmæssigt afslag for rejser afbrudt pga. Udenrigsministeriets opfordring om at rejse hjem,
- ændring af rejsens indhold pga. Coronavirus (Covid-19),
- prisen på døgnandele, og
- afbrudte rejser pga. udgangsforbud på rejsemålet.

Ankenævnets medlemmer er imidlertid ikke enige om afgørelsen i flere af problemstillingerne, navnlig om tilbagebetaling af rejsens pris ved klagerens afbestilling af rejser kort tid før Udenrigsministeret ændrede rejsevejledningerne for hele verden og frarådede alle ikke nødvendige rejser (orange) og forholdsmæssigt afslag for mistet tid på rejsemålet som følge af afbrudte rejser, hvor klageren afbrød opholdet pga. Udenrigsministerets opfordring til rejsende i udlandet om at komme hjem.

I forhold til tidligere år har Ankenævnet derfor i 2020 oplevet en stigning i antallet af afgørelser afsagt med dissens, dvs. nævnets medlemmer ikke har været enige om afgørelsen af sagen, ligesom Ankenævnet har oplevet en stigning i antallet af sager, hvor rejsearrangøren meddeler Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke ønsker at efterleve Ankenævnets afgørelse.

c) Sagsbehandlingstiden

I 2020 har sagsbehandlingstiden for 192 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 62 dage (2019: 80 dage) fra sagen var fuldt oplyst.

Ifølge forbrugerklageovens § 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 2020 indhentet yderligere oplysninger i 17 sager, svarende til ca. 9 % af de afsagte kendelser (2019: 42 sager).

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 192 afsagte sager blev i 2020 afsluttet således:

| Inden for | 2020 | | | 2019 | | |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Antal | % | Sum % | Antal | % | Sum % |
| 0 – 90 dage | 171 | 89,1 | 89,1 | 134 | 64,1 | 64,1 |
| 91 – 120 dage | 21 | 10,9 | 100,0 | 70 | 33,5 | 97,6 |
| 121 – 150 dage | 0 | 0,0 | 0,0 | 5 | 2,4 | 100,0 |
| | 192 | 100,0 | | 209 | 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.

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 aftalen om pakkerejsen.

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

a) Bekræftelse på aftalen på et varigt medium, jf. § 9, stk. 2

Den rejsende skal ifølge § 9, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer have 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.”

Et varigt medium er navnlig papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards, harddiske på computere og e-mail. Dette er imidlertid ikke udtømmende. I takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske indretninger kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium, dvs. betingelser om mulighed for lagring og reproduktion i en rimelig periode.

Som det også blev nævnt i Ankenævnets årsberetning for 2019, er det således ikke tilstrækkeligt, at rejsearrangøren eller evt. formidleren i aftalen - evt. via et link - henviser til hjemmesiden, hvor beskrivelsen af rejsen, hotellet, dag-til-dag programmet eller rejsebetingelserne fremgår.

Da aftalen eller bekræftelsen skal angive det fulde indhold af aftalen, herunder oplysningerne om rejseydelsernes væsentligste kendetegn, jf. lovens §10, skal rejsearrangøren eller evt. formidleren give alle oplysninger, der er relevante for aftalen, på et varigt medium.

Hvis en rejsearrangører således sælger rejser ved brug af en formidler, skal rejsearrangøren sikre sig, at formidleren giver rejsekunden alle oplysninger om indholdet af aftalen, herunder beskrivelse af rejseydelserne, dvs. rejseperiode og -tidspunkter, hotellet, herunder hotelstandard, faciliteter, støjgener, samt rejsebetingelser mm. Det er dermed ikke tilstrækkeligt, at formidleren blot henviser til fx, at det vil være rejsearrangørens rejsebetingelser, der er gældende, når et værdibevis er indløst. Formidleren skal udlevere rejsearrangørens rejsebetingelser til rejsekunden på et varigt medium ved bekræftelsen.

Mange rejsearrangører og formidlere bekræfter i dag allerede aftalen på et varigt medium, da den rejsende modtager en mail fra rejsearrangøren, hvor ordrebekræftelse og rejsebetingelser er vedhæftet i pdf-format.

Desværre oplever Ankenævnet, at bekræftelsen ikke indeholder alle oplysninger, som fx indkvarteringsstedets beliggenhed (adresse), væsentligste kendetegn (trafik- og musikstøj) og

kategori i henhold til destinationslandets regler (hotellets standard), og om rejsen generelt er egnet for bevægelseshæmmede personer og på den rejsendes anmodning præcise oplysninger om rejsens egnethed under hensyn til den rejsendes særlige behov.

Den rejsende modtager således ikke alle oplysninger på et varigt medium.

Nogle rejsearrangører henviser endvidere i mailen, hvor ordrebekræftelse og rejsebetingelser er vedhæftet, til en digitale løsning, fx ”Min rejse”, hvor den rejsende kan logge ind og få adgang til yderligere oplysninger om rejsen.

Ankenævnet har på nuværende tidspunkt ikke haft anledning til generelt at tage stilling til kravene til en sådan teknisk indretning, for at denne kan anses at opfylde betingelserne for at være et varigt medium.

Ved en sådan vurdering vil Ankenævnet bl.a. skulle undersøge, om den rejsende har adgang til oplysningerne til ”...fremtidig anvendelse i en periode afpasset oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.”

Ankenævnet oplever i dag, at den rejsende efter rejsens afslutning ikke kan få adgang til oplysningerne i rejsearrangørens digitale løsning, herunder alle ændringer, fordi rejsearrangøren har overskrevet eller slettet oplysningerne og den rejsende - måske netop fordi løsningen er digital - ikke har udskrevet, downloadet eller på anden vis gemt de oplysninger, som den rejsende løbende har modtaget fra rejsearrangøren og haft adgang til i løsningen.

Ankenævnet er opmærksom på, at baggrunden for at rejsearrangøren sletter oplysningerne i den digitale løsning formentlig er for at overholde reglerne om persondataskytselse.

Den rejsendes manglende adgang til oplysningerne kan imidlertid medføre, at en forbruger pga. manglende oplysninger ikke kan få behandlet en evt. klagesag, som den rejsende har indgivet til Ankenævnet.

Da Ankenævnet efter sin praksis kan modtage klagesager mindst et år efter, at den rejsende første gang efter hjemkomst reklamerede til rejsearrangøren, kan det være, at rejsende bør have adgang til oplysningerne i rejsearrangørens digitale løsning i en længere periode end i dag, for at løsningen kan opfylde betingelserne til at være et varigt medium.

Indtil der foreligger en afklaring heraf, opfordrer Ankenævnet rejsearrangøren til at sende alle oplysninger i pdf-format samt tydeligt at gøre den rejsende opmærksom på muligheden for at downloade eller på anden vis at gemme oplysningerne.

Hvis rejsearrangøren og evt. formidleren ikke kan godtgøre, at rejsekunden ved bekræftelsen af aftalen har modtaget oplysningerne i henhold til lovens § 6 og § 10, på et varigt medium, vil oplysningerne ikke blive anset som en del af aftalegrundlaget, selv om oplysningerne har været angivet på rejsearrangørens hjemmeside eller i andet markedsføringsmateriale, inden aftalen blev indgået.

b) Reklamation og kontaktoplysninger, jf. § 10, stk. 2

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. § 22 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Rejsearrangøren kan imidlertid ikke påberåbe sig rejsendes manglende reklamation, hvis den rejsendes pligter ikke er oplyst i bekræftelsen.

For at rejsearrangøren kan påberåbe sig manglende reklamation, skal rejsearrangøren i bekræftelsen angive kontaktoplysninger på rejsearrangørens lokale repræsentant, et kontaktpunkt eller en anden tjeneste, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 4, samt oplyse den rejsende om, at denne er forpligtet til hurtigst muligt at meddele rejsearrangøren om en eventuel mangel, som den rejsende konstaterer under leveringen af pakkerejsen, og som den rejsende vil påberåbe sig over for rejsearrangøren, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 5, jf. § 22.

Med kontaktoplysninger forstås bl.a. navn, adresse, telefonnummer og mailadresse.

Kravet om, at bekræftelsen skal indeholde kontaktoplysninger på rejsearrangørens lokale repræsentant, et kontaktpunkt eller en anden tjeneste allerede i bekræftelsen, er en ændring i forhold til den tidligere pakkerejselov.

Desværre kan Ankenævnet konstatere, at det endnu ikke er alle rejsearrangører, der angiver kontaktoplysningerne i bekræftelsen. Nogle rejsearrangører angiver først disse oplysninger på et senere tidspunkt, fx i billetten eller i andre rejsedokumenter.

Rejsebranchen er opmærksom på udfordringen, og arbejder sammen med Forbrugerrådet Tænk på at komme med et udkast til opdatering af Ankenævnets vejledende retningslinjer om placering og formulering af reklamlationspligten i aftalegrundlaget. Pga. Corona-krisen er dette arbejde desværre endnu ikke afsluttet.

Ankenævnets ”Vejledende retningslinjer om placering og formulering af reklamlationspligten i aftalegrundlaget for rejser købt efter den 1. januar 2014”, der er udarbejdet i henhold til den tidligere pakkerejselov er stadig tilgængelige på Ankenævnets hjemmeside.

Da det af lovbemærkningerne til §10 fremgår, at rejsearrangørens oplysningspligt i det væsentlige svarer til den gældende retstilstand, kan rejsearrangører derfor - med følgende ændringer - bruge Ankenævnets tidligere retningslinjer om placering og formulering af den rejsendes reklamlationspligt til inspiration.

Reklamlationspligten skal:

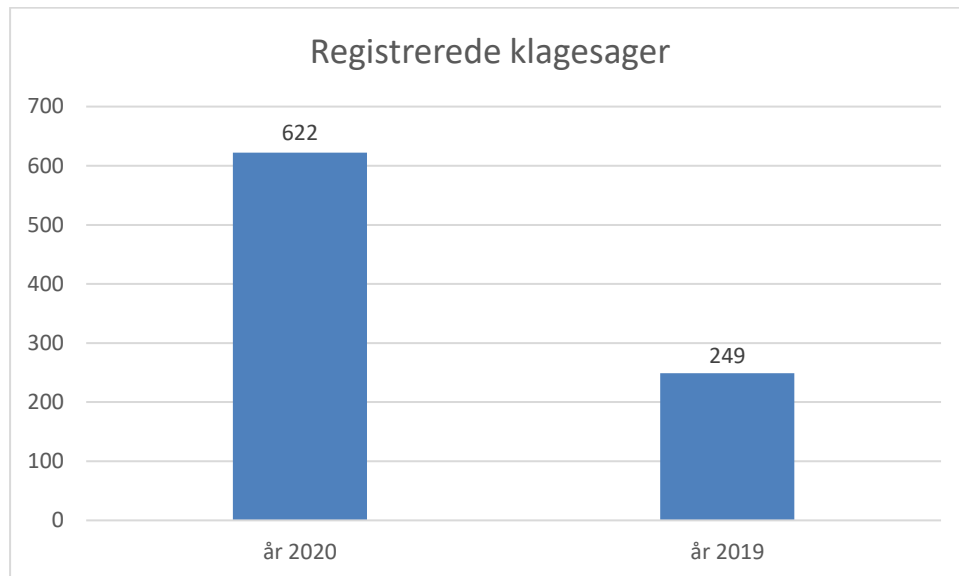
- angives i den første henvendelse, som kunden modtager på sin bekræftelse af købet, dvs. ordrebekræftelse, faktura, mail, hvor sådanne dokumenter er vedhæftet, eller andet medium. Det er ikke tilstrækkeligt at henvise til rejsearrangørens hjemmeside, udbudsmateriale, brochurer, kataloger mv.
- være udtrykkelig fremhævet, fx med fed, kursiv eller ændret tekststørrelse
- være klar og tydeligt formuleret, så den rejsende kan forstå, hvad forpligtelsen

omhandler, og hvordan den skal udøves. Reklamationspligten kan være formuleret med selve lovens ordlyd eller være omformuleret. Det afgørende er, at forståelsen af forpligtelsen er klar og tydelig for den rejsende, og at formuleringen omtaler pligter og rettigheder, og

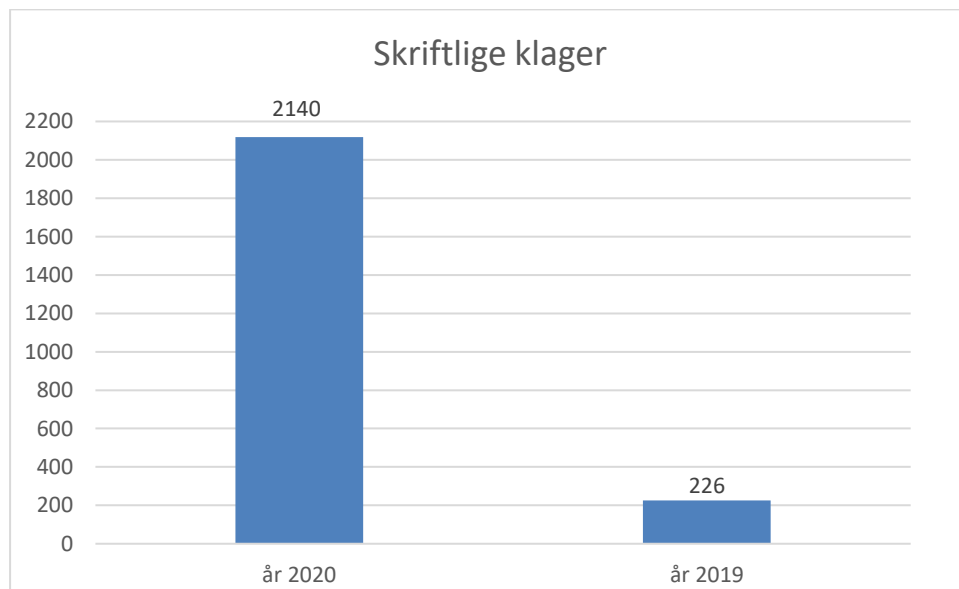
- indeholde kontaktoplysninger på rejsearrangøren, hvortil den rejsende skal rette henvendelse ved reklamationer.

STATISTIK 2020

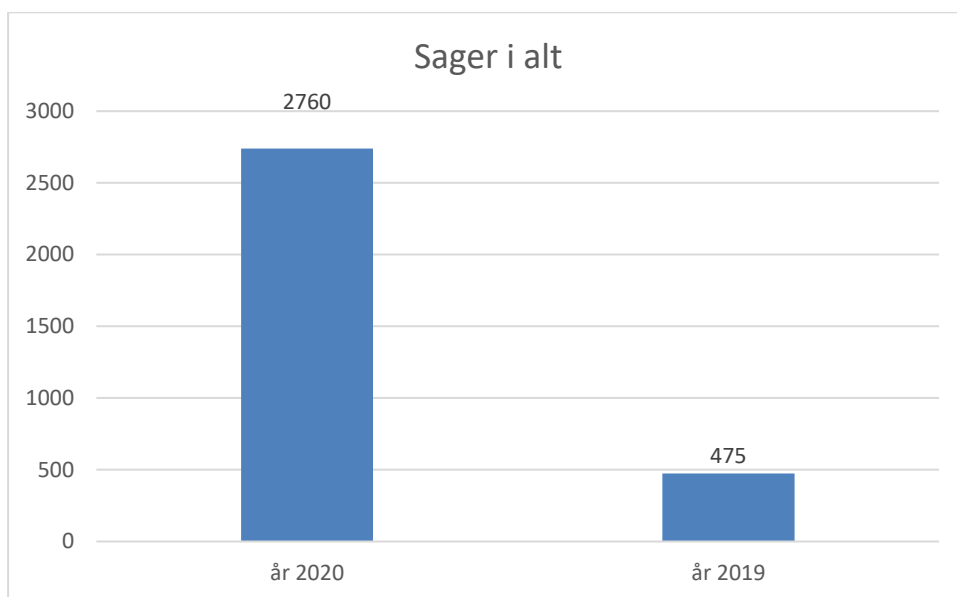
I 2020 blev der registreret 622 klagesager, hvilket svarer til en stigning på ca. 150 % i forhold til 2019 (249).



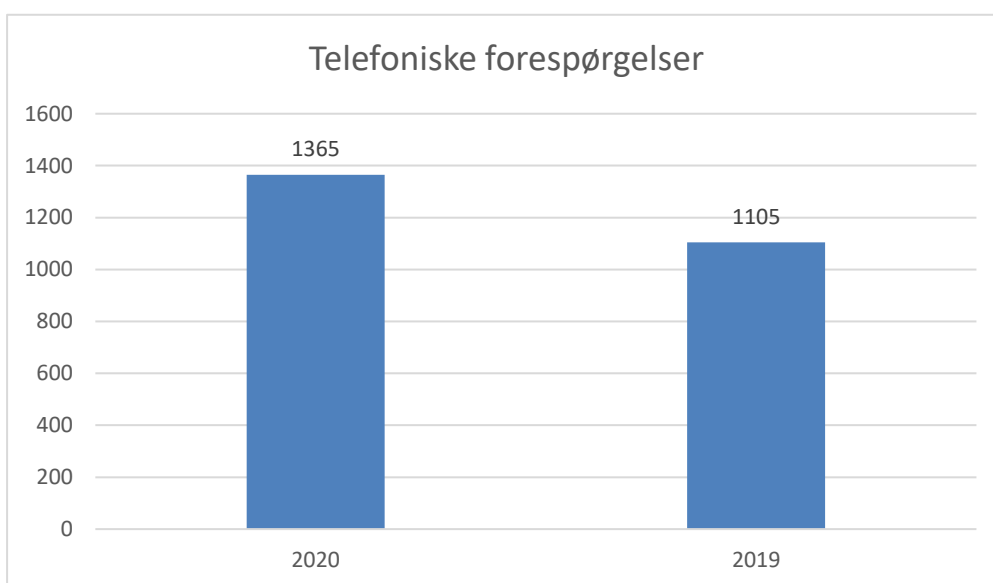
Derudover er der indkommet ca. 2.140 (2019: ca. 226) skriftlige klager - herunder mails og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet. I tallet indgår 122 sager, hvor sekretariatet efter aftale med forbrugeren har tilbageført klagegebyret (2019: 80 sager).



I alt i 2020 har Ankenævnet således modtaget ca. 2.760 sager (2019: ca. 475).

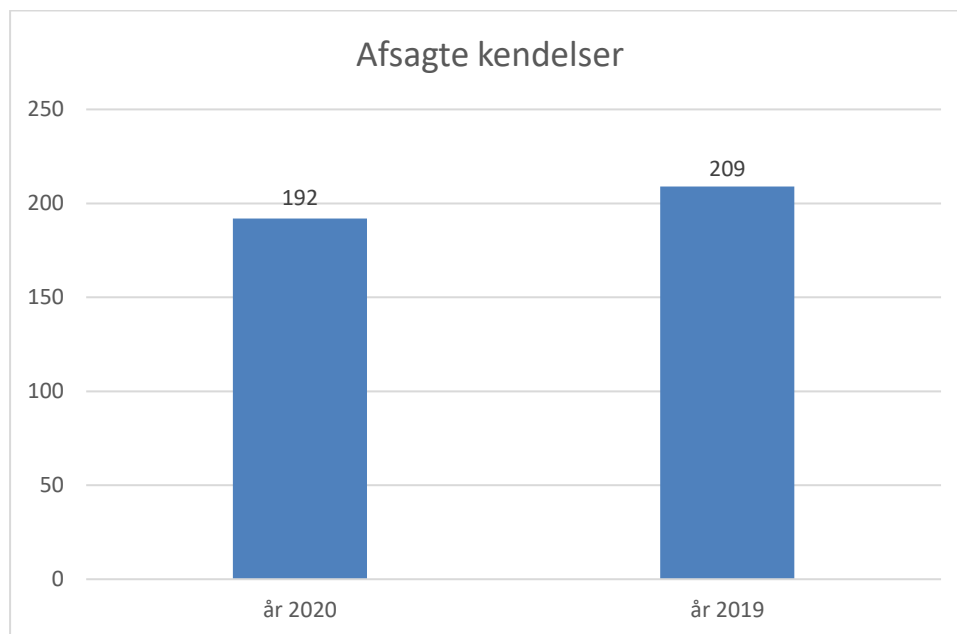


Ankenævnet har i 2020 modtaget ca. 1.135 (2019: ca. 750) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til rejsearrangørere ved ca. 230 (2019: ca. 355) henvendelser. I alt for året 2020 således ca. 1.365 (2019: ca. 1.105), hvilket er en stigning på ca. 23,5 %.



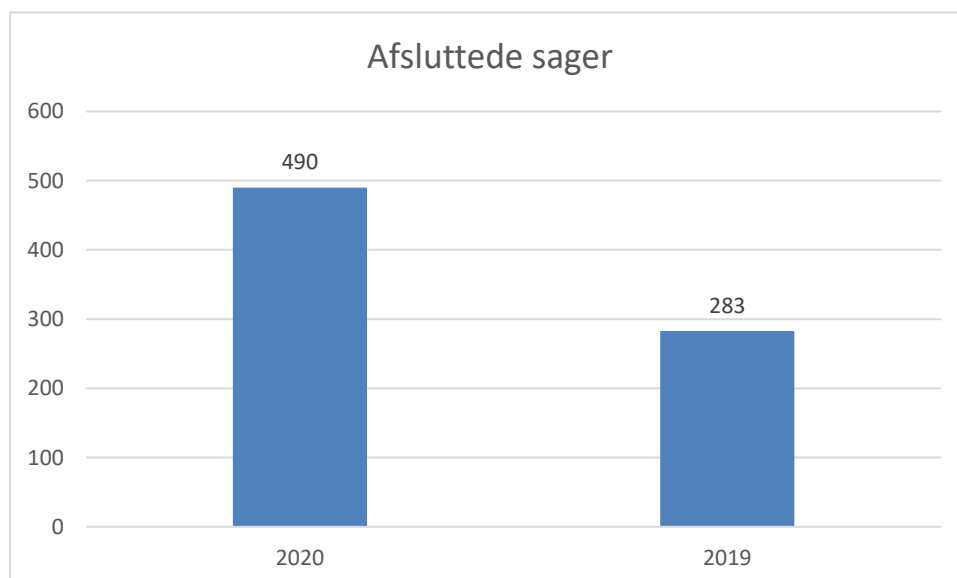
I 2020 har Ankenævnet på 11 møder afsagt 192 kendelser (2019: 209 på 13 møder).

I forhold til 2019 er antallet af afsagte kendelser i 2020 faldet med 17 eller ca. 8 %. Årsagen hertil er bl.a. det store antal henvendelser og nye sager som følge af coronapandemien, der har lagt beslag på sekretariatets ressourcer.



Vedrørende de i 2020 afgjorte sager:

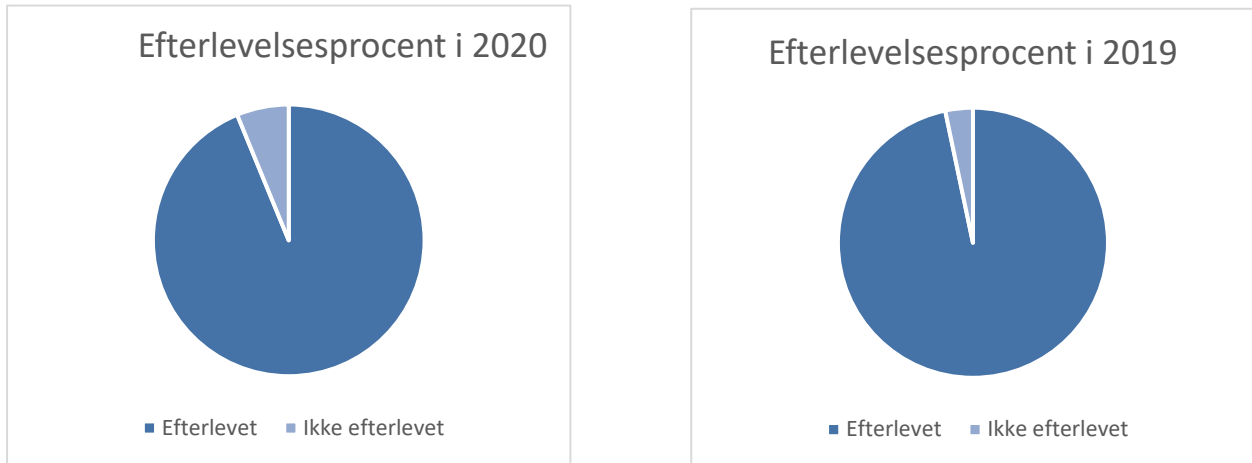
I 2020 er der afsluttet i alt 490 sager (2019: 283), der er opdelt, dels i 192 afsagte kendelser, dels i 298 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2020 har 7 rejsearrangører (2019: 2) i 11 sager (2019: 2) skriftligt meddelt Ankenævnet, at de ikke ønsker at efterleve de afsagte kendelser.

Herudover har yderligere 4 rejsearrangører i 5 sager - uden at orientere Ankenævnet - ikke efterlevet de afsagte kendelser.

Efterlevelseshøjden for Ankenævnets kendelser for 2020 er dermed ca. 93,8 % (2019: ca. 96,7 %).



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

| Afsagte kendelser | 2020 | 2019 | 2018 |
|-------------------|------|------|------|
| | 192 | 209 | 241 |

| Forligte eller tilbagetrukne sager | 2020 | 2019 | 2018 |
|------------------------------------|------|------|------|
| | 298 | 74 | 74 |

Resultatet af de afsagte 192 kendelser kan for året 2020 herefter opdeles således:

| Resultat | 2020 | | 2019 | |
|---|-------|----|-------|----|
| | Antal | % | Antal | % |
| Klageren har fået medhold | 77 | 40 | 81 | 39 |
| Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold) | 71 | 37 | 73 | 35 |
| Klageren har ikke fået medhold | 37 | 19 | 53 | 25 |
| Afvist fra behandling i Ankenævnet | 7 | 4 | 2 | 1 |

De afsagte 192 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter – inddeles således:

| Klagepunkt | 2020 | | 2019 | |
|--|-------|-------|-------|-------|
| | Antal | % | Antal | % |
| INDKVARTERINGEN | | | | |
| - andet hotel end bestilt | 8 | 4,2 | 11 | 5,3 |
| - støjgener | 7 | 3,6 | 11 | 5,3 |
| - rengøring | 6 | 3,1 | 10 | 4,8 |
| - beliggenhed/placering | 10 | 5,2 | 9 | 4,3 |
| - standard/indretning/udstyr/størrelse | 37 | 19,3 | 44 | 21,1 |
| - swimmingpool | 0 | 0,0 | 5 | 2,4 |
| - faciliteter i øvrigt | 14 | 7,3 | 15 | 7,2 |
| - vand/el/varme/aircondition | 0 | 0,0 | 2 | 1,0 |
| - fugt og lugtgener | 1 | 0,5 | 2 | 1,0 |
| | | | | |
| | 83 | 43,2 | 109 | 52,2 |
| | | | | |
| TRANSPORTEN | | | | |
| - standard | 0 | 0,0 | 3 | 1,4 |
| - afvisning/mistet transport | 2 | 1,0 | 1 | 0,5 |
| - forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport | 6 | 3,1 | 28 | 13,4 |
| - Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan | 2 | 1,0 | 6 | 2,9 |
| - bagage | 4 | 2,1 | 1 | 0,5 |
| - visum/pas | 4 | 2,1 | 3 | 1,4 |
| | | | | |
| | 18 | 9,3 | 42 | 20,1 |
| | | | | |
| ANDET | | | | |
| - afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden) | 57 | 29,7 | 7 | 3,3 |
| - aflyse/afbryde rejsen (bureauet) | 8 | 4,2 | 8 | 3,8 |
| - rejseleder/guide | 8 | 4,2 | 5 | 2,4 |
| - prisændring/tillæg/rabatter | 3 | 1,6 | 3 | 1,4 |
| - aftalens indgåelse/booking | 4 | 2,1 | 7 | 3,3 |
| - billeje | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 |
| - udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter | 7 | 3,6 | 17 | 8,1 |
| - tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand | 4 | 2,1 | 10 | 4,8 |
| | | | | |
| | 91 | 47,5 | 58 | 27,8 |
| | | | | |
| | 192 | 100,0 | 209 | 100,0 |
| | | | | |

De afsagte 192 kendelser kan – for så vidt angår sagstype – inddeles således:

| Sagstype | 2020 | | 2019 | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Antal | % | Antal | % |
| <u>Øvrige pakkerejser</u> | 119 | 62,0 | 133 | 63,6 |
| Rundrejse | 26 | 13,5 | 30 | 14,4 |
| Krydstogt | 12 | 6,3 | 20 | 9,6 |
| Sprogrejse | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 |
| Jagtrejse | 0 | 0,0 | 2 | 1,0 |
| Skirejse | 19 | 9,9 | 9 | 4,3 |
| Sportsrejse mv. | 3 | 1,6 | 9 | 4,3 |
| Kurophold | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 |
| Koncertrejse | 2 | 1,0 | 1 | 0,5 |
| Trekking | 2 | 1,0 | 1 | 0,5 |
| Safari | 4 | 2,1 | 3 | 1,4 |
| Udvekslingsophold | 3 | 1,6 | 0 | 0,4 |
| | | | | |
| | 73 | 38,0 | 76 | 36,4 |
| | | | | |
| | 192 | 100,0 | 209 | 100,0 |