

Vedtægter for Pakkerejse-Ankenævnet

(Udarbejdet af Danmarks Rejsebureau Forening, Rejsearrangører i Danmark og Forbrugerrådet Tænk) gældende for perioden 1. februar 2019 til 1. januar 2022.

§ 1. Pakkerejse-Ankenævnet er oprettet af Rejsearrangører i Danmark, Danmarks Rejsebureau Forening og Forbrugerrådet Tænk, herefter benævnt de stiftende organisationer.

Ankenævnets kompetence

§ 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.

§ 3. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun gyldig, hvis klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en klagesag verserer for Ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og klageren ønsker den indbragt for Ankenævnet, hæver retten sagen og sender den til Ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Ankenævnet.

Stk. 4. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og klageren ønsker den indbragt for Ankenævnet, skal sagen udsættes indtil den er behandlet af Ankenævnet.

§ 4. Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for Ankenævnets kompetence.

Afvisning af klagesager

§ 5. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en rejseudbyder, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) klageren ikke forudgående har reklameret over for rejseudbyderen,
- 2) klagen er useriøs eller unødig,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved Ankenævnet eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af Ankenævnet, skal Ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal Ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes og klageren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

§ 6. Er det åbenbart, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, og dermed ikke kan behandles af Ankenævnet afviser sekretariatet skriftligt klagen. En afvisning skal begrundes og klageren oplyses om, at sekretariatets afgørelse på klagerens anmodning kan indbringes for Ankenævnet ved sekretariatets foranstaltning.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

Ankenævnets sammensætning

§ 7. Ankenævnet består af en formand, samt to repræsentanter for Forbrugerrådet Tænk og en repræsentant for Rejsearrangører i Danmark og en repræsentant for Danmarks Rejsebureau Forening.

Stk. 2. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Formanden skal være dommer.

Stk. 3. De stiftende organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for Ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden.

Stk. 4. I henhold til § 1, stk. 3, i lovbekendtgørelse nr. 1023 af 3. juli 2018 om en rejsegarantifond finansieres Pakkerejse-Ankenævnet af Rejsegarantifonden, der også stiller sekretariat til rådighed for Ankenævnet.

Stk. 5. Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger Ankenævnet efter indstilling fra de stiftende organisationer et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i Ankenævnet.

Stk. 6. Ankenævnets formand og øvrige medlemmer oppebærer et vederlag, der fastsættes af de stiftende organisationer efter Finansministeriets cirkulære nr. 9418 af 4. juli 2013 om betaling til medlemmer af kollegiale organer i staten. Vederlaget til de øvrige medlemmer udbetales til de stiftende organisationer.

Sekretariatets opgaver

§ 8. Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i Ankenævnet.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i Ankenævnet er opfyldt:

- 1) at klageren har rettet skriftlig henvendelse til rejseudbyderen uden at opnå enighed,
- 2) at klagegebyret er indbetalt.

Stk. 3. En klage indgives elektronisk eller pr. post for Ankenævnet på en af Ankenævnet udfærdiget standardformular, som klageren skal udfylde punktvis.

§ 9. Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Nævnenes Hus eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan klageren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Klageren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 10. Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal klageren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes.

Stk. 2. Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret, såfremt klageren tilbagekalder klagen.

§ 11. Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved Ankenævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

§ 12. Sekretariatet videresender klagerens klage til rejseudbyderen til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra rejseudbyderen, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 kalenderdage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis rejseudbyderen eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forliget mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Ankenævnet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som Ankenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis rejseudbyderen under sagens forberedelse opfylder klagerens krav. Det samme gælder, hvis klageren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for Ankenævnet.

Habilitet

§ 13. For Ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

- 1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 14. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Ankenævnets afgørelser

§ 15. Ankenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når Ankenævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og et ligeligt antal repræsentanter fra forbruger- og rejsebranchen. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og rejsebranchens interesser, er tilstede. Hvis et nævnsmedlem, der repræsenterer rejsebranche- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer samme interesser.

Stk. 2. Der udarbejdes referat af Ankenævnets møder.

Stk. 3. En repræsentant for Nævnenes Hus har til enhver tid som observatør uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

Stk. 4. Ankenævnet holder møder en gang om måneden eller efter behov, dog minimum en gang i kvartalet. Formanden og medlemmerne skal senest 8 dage inden behandlingen i Ankenævnet have tilsendt samtlige oplysninger i sagen.

§ 16. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. § 26 og § 27. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til ankenævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.

§ 17. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan Ankenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 18. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Fristen for at opfylde afgørelsen er på 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen. Hvis særlige forhold tilsiger det, kan Ankenævnet fravige tidsfristen i 2. pkt.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt rejseudbyderen skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 24 og § 27, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis klageren har fået helt eller delvis medhold, skal afgørelsen forkyndes for rejseudbyderen. Rejseudbyderen skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis rejseudbyderen ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Rejseudbyderen skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis rejseudbyderen ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at rejseudbyderen ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

§ 19. Begge parter skal have en kopi af afgørelsen og underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

- 1) adgangen til at få Nævnenes Hus til at udtage stævning på klagerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter Ankenævnets afgørelse.

§ 20. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 16, stk. 3, § 18, stk. 1, 4, 5 og 6 og § 19, finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

§ 21. Nævnenes Hus kan til enhver tid anmode om at få tilsendt en kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 22. Formanden for Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
- 2) nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under behandlingen i Ankenævnet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra rejseudbyderen om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af rejseudbyderen senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Tvangsfuldbyrdelse

§ 23. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes i forhold til rejseudbyderen efter udløbet af fristen på 30 dage for forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre rejseudbyderen forinden har givet skriftlig meddelelse til sekretariatet om, at rejseudbyderen ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Ankenævnet om, at rejseudbyderen ikke inden for fristens udløb for opfyldelse af afgørelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at vedkommende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Gebyrer og omkostninger

§ 24. Ingen af parterne betaler omkostninger ved ankenævnsbehandlingen til den anden part.

Stk. 2. Ankenævnet kan pålægge en rejseudbyder og formidlere for udenlandske rejsearrangører helt eller delvist at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, som er nødvendige til sagens behandling.

§ 25. Alle rejseudbydere og formidlere for udenlandske rejsearrangører, der er registreret i Rejsegarantifonden efter § 20 i lov om en rejsegarantifond, er herved tilsluttet Pakkerejse-Ankenævnet og bidrager gennem betaling til Rejsegarantifonden til finansiering af Ankenævnet.

§ 26. Klageren skal betale et gebyr på 275 kr.

Stk. 2. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis klageren får medhold i klagen, hvis klagen forliges til klagerens fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

Stk. 3. Hvis der i den konkrete sag har været anvendt en sagkyndig, og sagsgenstanden har en høj værdi, kan Ankenævnet beslutte, at klageren skal betale op til 1.000 kr. til hel eller delvis dækning af udgifterne til den sagkyndige, forudsat, at klageren ikke har fået medhold i klagen.

§ 27. En rejseudbyder og formidlere for udenlandske rejsearrangører skal betale et gebyr for behandling af sagen, hvis

- 1) klageren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges til klagerens fordel.

Stk. 2. For rejseudbydere og formidlere for udenlandske rejsearrangører, der løbende bidrager til Ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 1.500 kr. og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 1.200 kr.

Stk. 3. For rejseudbydere og formidlere for udenlandske rejsearrangører, der ikke løbende bidrager til Ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 21.000 kr. og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 10.000 kr.

Stk. 4. Sekretariatet meddeler ved sagens registrering rejseudbyderen ovenstående beløbsstørrelser.

§ 28. Ankenævnet opkræver et rykkergebyr på 100 kr. for særlige ekspeditioner ved for sen betaling af de i § 27 nævnte gebyrer.

Stk. 2. For overgivelse af manglende betaling af gebyrer til inkasso opkræver Ankenævnet et beløb på 100 kr.

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013

§ 29. Når Ankenævnet modtager en klage via OTB-plattformen, skal Ankenævnet snarest underrette parterne og OTB-plattformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om Ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 26 og § 27.

Stk. 3. Hvis Ankenævnet, accepterer at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal Ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Når Ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal Ankenævnet straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 30. Ankenævnet skal på dets hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i Ankenævnets lokaler.

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 31. Ankenævnet udarbejder en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som Ankenævnet har fået godkendt.
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 3. Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus.

Oplysningspligt

§ 32. Ankenævnet opretter og ajourfører en hjemmeside, som indeholder følgende oplysninger, der tillige kan gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for Ankenævnet,
- 2) navn på Ankenævnet, postadresse og email-adresse,
- 3) at Ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) de former for tvister, som Ankenævnet kan behandle
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke Ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) klagesagens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af Ankenævnets afgørelse, herunder i hvilket omfang, den kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om Ankenævnets virksomhed, og
- 13) udvalgte afgørelser. Klagerens navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

§ 33. På Ankenævnets hjemmeside offentliggøres en liste med navne på de rejseudbydere, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelser.

Stk. 2. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 3. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en rejseudbyder, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om rejseudbyderen straks slettes fra listen.

Stk. 4. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.

§ 34. Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne skal samt øvrige personhenførbare oplysninger anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelseslovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet opkræver til dækning af omkostningerne et gebyr på 200 kr. for udlevering af fotokopier pr. sag.

Vedtægtsændringer og opløsning af Ankenævnet

§ 35. Til vedtagelse af ændringer af vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervsministeren.

§ 36. De stiftende organisationer kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved Ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

Ikrafttrædelse

§ 37. Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2019 og gælder for sager omfattet af lov nr. 1666 af 26. december 2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Stk. 2. For sager omfattet af lov nr. 472 af 30. juni 1993 om pakkerejser finder de tidligere regler anvendelse.