

Pakkerejse-Ankenævnet

Vejledning til rejsearrangør

Besvarelse af klagesager
og
anonymisering af oplysninger

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Tjekliste
 - 2.1. Rejsearrangørens svar til Ankenævnet
 - 2.2. Anonymisering af bilag
3. Bilag
 - 3.1. Hvilke bilag skal rejsearrangøren indsende
 - 3.1.1. Aftalegrundlaget
 - 3.1.1.1.
 - 3.1.2. Parternes dialog
 - 3.1.3. Dokumentation
 - 3.2. Navngivning af dokumenter (bilag), der sendes til Ankenævnet
4. Anonymisering af bilag
 - 4.1. Generelt om anonymisering
 - 4.2. Hvilke oplysninger skal rejsearrangøren anonymisere
 - 4.2.1. Hvilken person vedrører oplysningen
 - 4.2.2. Hvilke oplysninger skal rejsearrangøren anonymisere
 - 4.2.3. Brug af generiske termer

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Indledning

En klager, der indgiver en klage til Pakkerejse-Ankenævnet, skal udover klageskemaet som udgangspunkt indsende alle relevante dokumenter, dvs. aftalegrundlaget, udbudsmaterialet for den bestilte pakkerejse og den skriftlige dialog mellem parterne efter hjemkomst.

Det sker dog ofte, at Ankenævnet ikke modtager alle relevante dokumenter fra klageren sammen med klageskemaet, eller at klageren ikke kan fremskaffe de dokumenter, som Ankenævnet efterspørger.

Der kan være flere grunde hertil. Fx at klageren ikke har modtaget oplysningerne fra rejsearrangøren på et **varigt medium** på bestillingstidspunktet, fordi rejsearrangøren ikke har vedhæftet dokumenterne sammen med bekræftelsen af aftalen, at der i et link henvises til oplysningerne på rejsearrangørens hjemmeside, eller at rejsearrangøren har slettet bilagene på klagerens profil-side hos rejsearrangøren, så klageren efter rejsens afslutning eller afbestilling ikke længere har adgang til disse oplysninger.

Dette besværliggør sekretariatets arbejde. Ankenævnet har derfor besluttet, at det fremover er rejsearrangøren der skal indsende alle relevante dokumenter. Det vil som tidligere fremgå af sekretariatets høringsbrev til rejsearrangøren, hvilke oplysninger rejsearrangøren bedes indsende.

For at hjælpe rejsearrangøren - og Ankenævnets sekretariat - indeholder denne vejledning anbefalinger til, hvordan rejsearrangøren mest hensigtsmæssigt håndterer og besvarer klagesager samt anonymiserer bilag, rejsearrangøren skal indsende til Ankenævnet.

Jo mere konsekvent, rejsearrangøren følger anbefalingerne i denne vejledning, jo lettere vil sagsgangen forløbe.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Tjekliste

2.1. Rejsearrangørens svar til Ankenævnet

- a) ALLE klagepunkter i klageskemaet - eller i supplerende bilag - er besvaret.

Vær opmærksom på, at klageren kan have flere klagepunkter. Besvar alle klagepunkter.

Ankenævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag og kan ikke lægge et forhold til grund, som den ene part bestrider og modparten ikke har dokumenteret. Fremlægger en part ikke sine beviser, afgør Ankenævnet sagen på det foreliggende grundlag.

- b) ALLE bilag, som sekretariatet har bedt om i høringsbrevet, er vedhæftet i den krypterede mail.

Sekretariatet efterspørger ikke bilag, der allerede er indsendt, medmindre de bilag sekretariatet har modtaget, fx ikke er læsbare eller mangler tekst, sider eller oplysning om afsender, modtager, dato og vedhæftede filer mm.

- c) Rejsearrangørens svar og bilag indsendes i separate navngivne filer.

Rejsearrangørens svar til Ankenævnet er navngivet "Bilag A" og alle medsendte bilag er alle navngivet "Bilag B, Bilag C, ... osv." Se afsnit 3.2.

- d) Bilag skal kun indsendes en gang.

Det besværliggør sekretariatets arbejde med sagen at skulle læse/sortere de samme bilag flere gange. Dette gælder navnlig mailkommunikation.

Mailkommunikationen mellem rejsearrangøren og klagen skal indsendes i en sammenhængende kronologisk tråd med oplysninger om afsender, modtager, dato, emne og hvilke filer, der var vedhæftet mailen.

- e) Bilagene er elektronisk læsbare, dvs. er i en sådan kvalitet, at elektronisk tekstgenkendelse er mulig.

Sekretariatet foretrækker at modtage bilag i pdf- eller Word-format.

En Word-fil kan nemt konverteres til en pdf-fil ved et enkelt tryk på en enkelt knap i filfunktionen i Word.

- f) Billeder vender korrekt og er samlet i et dokument.

Rejsearrangøren anbefales at begrænse omfanget af billedmaterialet til udvalgte relevante fotos og videoer, der er nødvendige for at oplyse og afgøre sagen (dataminimering).

- g) Bilag eller relevante afsnit i bilag på engelsk mv. er oversat til dansk. Dette er et krav, hvis bilagene skal indgå i sagens behandling.

- h) Svarfristen er overholdt, eller rejsearrangøren har bedt om at få svarfristen forlænget

Der er angivet en svarfrist i Ankenævnets høringsbrev (og eventuelle rykkere på svar). Rejsearrangøren skal svare inden svarfristens udløb. Er dette ikke muligt, skal rejsearrangøren – inden svarfristens udløb

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

– skriftligt anmode sekretariatet om at få svarfristen forlænget samt oplyse en begrundelse herfor. Nævnets sekretariat bruger mange ressourcer på at rykke for svar. Dette kan minimeres betydeligt, hvis parterne i god tid anmoder om at få forlænget en svarfrist.

- i) Rejsearrangørens svar og bilag sendes til Ankenævnet ved brug af den krypterede mailløsning, som Ankenævnet anvender.

Sekretariatet sender mails krypteret, og anbefaler, at rejsearrangøren enten tilføjer Ankenævnets mailadresser og domænenavn som sikker afsender. Alternativt skal rejsearrangøren være opmærksom på løbende at tjekke mappen med uønsket post.

2.2. Anonymisering af bilag

- a) De bilag, rejsearrangøren indsender, vedrører kun klagerens sag.
- b) Rejsearrangøren anbefales at afgrænse materialet og alene fremlægge de oplysninger, som er relevant for sagens afgørelse, og som angår klagerens klagesag (dataminimering).
- c) Personoplysninger vedrørende klageren, der ikke er relevante for nævnets afgørelse af sagen, er anonymiseret. Se evt. vejledning i afsnit 4.2.2.
- d) Personoplysninger om personer, der IKKE er omfattet af klagesagen, er anonymiseret. Se evt. vejledning i afsnit 4.2.1.
- e) Der er anvendt generiske betegnelser i stedet for personnavne, stednavne, egennavne og andre personhenførbare oplysninger.
- f) Anonymiseringen kan ikke ophæves/fjernes, og det er ikke muligt gennem overstregningen/anonymiseringen at se, hvad der står.
- g) I svaret til sekretariatet er oplyst at navne i konkret angivne bilag ikke er slettet og begrundelsen herfor.

I modsat fald er der risiko for, at sekretariatet beder rejsearrangøren om at anonymisere de pågældende dokumenter.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Bilag

3.1. Hvilke bilag skal rejsearrangøren indsende

Når Ankenævnet sender en sag i høring hos rejsearrangøren, modtager rejsearrangøren en mail vedhæftet et følgebrev (høringsbrev), klageformularen som klageren har udfyldt, og de bilag som klageren har indsendt til Ankenævnet.

I følgebrevet fremgår hvilke yderligere bilag, rejsearrangøren sammen med sit svar på klagen skal sende til Ankenævnet. Ankenævnet opfordrer rejsearrangøren til altid at læse følgebrevet.

De bilag sekretariatet efterspørger afhænger bl.a. af klagerens klagepunkter og de bilag, klageren har indsendt. Nedenfor følger en opstilling af bilag, som rejsearrangøren kan blive bedt om at indsende til nævnet. Listen er ikke udtømmende.

3.1.1. Aftalegrundlaget

a) Den første mail fra rejsearrangøren, hvor bestillingen af rejsen bekræftes

Selv om langt de fleste rejsende i dag bestiller en pakkerejse på rejsearrangørens hjemmeside, kan bestillingen af en pakkerejse stadig foregå på andre måder, fx ved telefonisk henvendelse, ved at rejsearrangøren sender et eller flere tilbud på mail til den rejsende eller hos en formidler, fx et dealsite.

Uanset hvordan bestillingen af pakkerejsen er foregået, skal rejsearrangøren – eller formidleren – ved indgåelsen af en aftale om en pakkerejse eller uden unødigt forsinkelse give den rejsende en kopi af eller bekræfte aftalen på et varigt medium.

Bekræftelsen af aftalen bliver i langt de fleste tilfælde – uanset bestillingsmåden – sendt til den rejsende pr. mail.

I mailens emnefelt bruger rejsearrangørerne forskellige betegnelser. Det kan fx være booking-, ordre-, reservation- eller bestillingsbekræftelse, ligesom der kan være angivet et booking-, ordre-, reservations- eller bestillingsnummer.

Afhængig af hvor lang tid der er til afrejse, kan betegnelserne også være faktura, rejsebevis, billet eller en anden tilsvarende betegnelse.

Selve mailen kan indeholde oplysninger om rejsedeltagerne, og rejseydelsernes væsentligste kendetegn, dvs. den bestilte indkvartering fx hotel og værelsestype, rejseperioden, dvs. ud- og hjemrejsedatoer og -tidspunkter, forplejning, eventuelle tilkøbte udflugter, samt rejsens pris. Oplysningerne kan imidlertid også være vedhæftet i en – eller flere – filer i mailen. Og ligesom i emnefeltet, så anvender rejsearrangørerne forskellige betegnelser ved navngivningen af filerne.

Det er denne mail, sekretariatet kalder for ”den første mail fra rejsearrangøren, hvor bestillingen af rejsen bekræftes”.

Når rejsearrangøren indsender mailen, er det vigtigt, at oplysninger om afsender, modtager, dato, emne og hvilke filer, der var vedhæftet mailen, fremgår af dokumentet.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

b) Dokumenter der var vedhæftet den første mail fra rejsearrangøren

ALLE de dokumenter, der eventuelt er vedhæftet den første mail fra rejsearrangøren – eller formidleren, hvor aftalen bekræftes, udgør **aftalegrundlaget**, og skal indsendes som bilag.

Rejsearrangøren skal indsende selve mailen og samtlige sider af de filer, der eventuelt er vedhæftet mailen i separate bilag. De filer der er vedhæftet, kan være fx

- a. Booking-, ordre-, reservation- eller bestillingsbekræftelse
- b. Hotelbeskrivelse, herunder en beskrivelse af den bestilte værelsestype og inkluderede måltider,
- c. Evt. dag-til-dag program eller beskrivelse af en tilkøbt udflugt
- d. Rejsearrangørens rejsebetingelser (rejsearrangørerne bruger også her forskellige betegnelser som fx Almindelige betingelser, Rejsevilkår, rejsebestemmelser m.m.)

Har rejsearrangøren ikke vedhæftet hotelbeskrivelsen, dag-til-dag-programmet og/eller rejsebetingelserne, dvs. bilagene nævnt i pkt. b) - d), er det vigtigt, at rejsearrangøren indsender oplysningerne fra bestillingstidspunktet, da det er oplysningerne på bestillingstidspunktet, der udgør aftalegrundlaget.

Kan rejsearrangøren ikke indsende oplysningerne fra bestillingstidspunktet, fordi oplysningerne ikke var vedhæftet bekræftelsen, og dermed ikke er udleveret til klageren på et varigt medium, skal rejsearrangøren dokumentere, hvilke oplysninger der var tilgængelige på rejsearrangørens hjemmeside på bestillingstidspunktet. Det kan være fx en udskrift af teksten og en log eller en anden lignende oversigt over de ændringer, der er foretaget på rejsearrangørens hjemmeside siden klageren bestilte.

Det er nogle gange muligt at finde frem til oplysningerne fra bestillingstidspunktet på rejsearrangørens hjemmeside ved brug af "Wayback Machine" (web.archive.org).

Omhandler klagen ændringer i aftalen, skal rejsearrangøren også indsende relevante tidligere udstedte rejsebeviser, billetter, rejseplaner, m.m.

Det vil være en fordel, hvis rejsearrangørens dokumenter indeholder oplysning om både dato for bestilling og dato for hvornår dokumentet er udskrevet eller ændret. Indeholder det ændrede dokument ikke en dato for udskrift eller ændring, skal rejsearrangøren også indsende rejsearrangørens mail til klageren, hvor det ændrede dokument var vedhæftet, da datoen kan have betydning for sagens afgørelse.

c) Oplysninger fra profilside oprettet hos rejsearrangøren

Nogle rejsearrangører henviser i den første mail, hvor bestillingen bekræftes, til en profilside hos rejsearrangøren, hvor den rejsende har mulighed for - eller skal - oprette sig som bruger for at kunne logge ind og få adgang til bekræftelsen af aftalen.

Skal klageren oprette en profilside hos rejsearrangøren, for at få adgang til bekræftelsen af aftalen, skal rejsearrangøren indsende de oplysninger, som klageren fik adgang til den første gang, klageren loggede sig på profilsiden efter bestillingen.

d) Den første mail fra formidleren, hvor bestillingen af aftalen bekræftes

Er rejsen købt hos en formidler, fx et dealsite, hvor klageren efterfølgende skal indløse et – eller flere – værdibevis(er) hos rejsearrangøren, skal rejsearrangøren indsende:

- a. Den første mail fra formidleren, hvor værdibeviset var vedhæftet
- b. Værdibeviset
- c. Formidlerens beskrivelse af rejsen

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

- d. Rejsearrangørens rejsebetingelser (hvis de var vedhæftet mailen fra formidleren)
- e. Dokumentation for, hvordan klageren er blevet oplyst om, at formidleren ikke er rejsearrangør, men udbyder og sælger pakkerejser sammensat af en rejsearrangør. Det kan være fx formidlerens udbudsmateriale, en beskrivelse af bestillingsprocessen på hjemmesiden og lign.

3.1.2. Parternes dialog

e) Klagerens skriftlige klage til rejsearrangøren og rejsearrangørens svar

Som udgangspunkt skal rejsearrangøren indsende den skriftlige klage, klageren **efter hjemkomst** har sendt til rejsearrangøren, samt rejsearrangørens svar på klagen.

Den skriftlige klage fra klageren kan være en mail, et brev, som klageren har sendt med almindelig post eller har vedhæftet en mail, eller en elektroniske klageformular udfyldt på rejsearrangørens hjemmeside, som klageren har modtaget en kopi af.

Herudover kan der afhængig af klagerens klagepunkter være behov for at rejsearrangøren indsender yderligere korrespondance mellem parterne i relevante uddrag.

Er klagesagen i sig selv godt nok belyst, er der ikke behov for yderligere korrespondance mellem klageren og rejsearrangøren. Er der derimod uenighed om faktum, kan tidligere korrespondance i visse situationer være med til at klarlægge hændelsesforløbet, herunder fx belyse hvornår klageren har reklameret til rejsearrangøren over de påberåbte forhold, til hvem og hvad der er sagt hvornår.

3.1.3. Dokumentation

Klageren kan have flere klagepunkter. Afhængig af klagepunktet – eller klagepunkterne – kan der være oplysninger udover de ovenfor nævnte, som rejsearrangøren bør indsende til Ankenævnet.

f) Fotos og videoer

Har klageren sendt fotos og videoer til rejsearrangøren, som klageren ikke har medsendt til Ankenævnet, skal rejsearrangøren indsende de fotos og videoer, som rejsearrangøren har modtaget fra klageren.

Fotos bør være forsynet med dato, numre og en beskrivende titel, hvis der kan være nogen form for usikkerhed om, hvad det enkelte foto viser (hvad der er fotograferet). Vær opmærksom på sløring, hvis der er personer på fotos, der ikke er omfattet af klagen. Rejsearrangøren bør undlade at indsende fx gruppebilleder.

Indsender rejsearrangøren flere fotos, skal rejsearrangøren samle billederne i et dokument inden de sendes til Ankenævnet. Dette gælder også, selv om rejsearrangøren har modtaget billederne i enkelte filer fra klageren. Husk også, at billederne skal vende korrekt. Videoptagelser bør også samles i en eller få video-fil(er).

Henset til princippet om dataminimering anbefales rejsearrangøren at begrænse omfanget af billedmaterialet til udvalgte relevante fotos og videoer, der er nødvendige for at oplyse og afgøre sagen.

Sekretariat gennemser/-hører videoer og lydfiler, inden sagen forelægges for nævnet. Nævnets medlemmer får som udgangspunkt forevist/afspillet indsendte videoer eller lydfiler. Indsender parterne mange – og/eller lange - videoer eller lydfiler får nævnsmedlemmerne et referat af optagelsernes indhold og beslutter ud fra disse oplysninger i hvilket omfang de ønsker at se/høre alle eller udvalgte videoer og lydfiler.

Nævnet får forelagt fotos.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

g) Anden relevant dokumentation

- a) Tilbud fra rejsearrangøren, som klageren har accepteret
- b) Skriftlig dialog forud for bestillingen mellem rejsearrangøren og klageren
- c) Beskrivelse af rejsemålet (Ankenævnet bruger betegnelsen rejsemålsbeskrivelse)
- d) Relevante billeder fra rejsearrangørens udbudsmateriale
- e) Rejsearrangørens praktiske oplysninger vedrørende de relevante klagepunkter (rejsearrangørerne bruger forskellige betegnelser for disse oplysninger fx Værd at vide, Vigtig information, Rejseinformation m.m.)
- f) Mail fra rejsearrangøren vedrørende
 - a. ændring af hotel eller flyselskab, rejserute, - tider eller -datoer på ud- eller hjemrejsen,
 - b. aflysning af rejsen pga. uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder eller for få tilmeldte
 - c. PrisændringerI disse tilfælde skal rejsearrangøren også indsende dokumentation for, at samarbejdspartneren/underleverandøren, efter at rejsearrangøren har betalt, har sendt en ekstra opkrævning vedrørende klagerens rejse.
- g) Klagerens skriftlige afbestilling af rejsen og rejsearrangørens bekræftelse af afbestillingen.
- h) Rejseleder-/guiderapport
- i) Dokumentation for ankomsttidspunkter
- j) Udenrigsministeriets rejsevejledning for rejsemålet
- k) Indrejserestriktioner
- l) PIR-rapport
- m) PNR – Personal Name Record

HUSK bilag kun skal indsendes en gang.

3.2. Navngivning af dokumenter (bilag), der sendes til Ankenævnet

Ankenævnet anbefaler, at rejsearrangøren og klageren anvender forskelligartet navngivning og forkortelser. Det gør det lettere for sekretariatet at få et overblik over bilagene i den enkelte klagesag.

Rejsearrangøren skal benytte bogstaver - "Bilag A", "Bilag B", "Bilag C" osv. Klageren skal benytte tal - "Bilag 01", "Bilag 02", "Bilag 03" osv. Bilagene skal alfabetiseres/nummereres fortløbende.

Rejsearrangøren bør indsende sagens bilag enkeltvis som vist nedenfor. Det besværliggør sekretariatets sagsbehandling, hvis flere bilag samles og indsendes i én fil.

De dokumenter rejsearrangøren indsender, bør have en titel, der er sigende og retvisende for dokumentets indhold. Afhængig af dokumenterne opfordres rejsearrangøren til at anvende følgende titler:

- Bilag A Rejsearrangørens svar til Ankenævnet (dato)
- Bilag B Første mail til K m_ordrebekræftelsen (dato)
- Bilag C Ordrebekræftelsen(dato) vedhæftet R_s første mail
- Bilag D Hotelbeskrivelse
- Bilag E Dag til dag program
- Bilag F Rejseplan
- Bilag G Rejsebetingelser
- Bilag H Fotos
- Bilag I K_s klage til R (dato)
- Bilag K. R_s svar på klagen (dato)
- Bilag L Yderligere skriftveksling mellem K og R [dato/periode]

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Hvis rejsearrangøren senere skal indsende yderligere dokumenter, bør rejsearrangøren være opmærksom på, hvordan de tidligere indsendte dokumenter er navngivet, og rejsearrangøren bør sikre, at efterfølgende navngivning følger den allerede benyttede navngivning (herunder med fortløbende alfabetisering).

Eksempelvis:

- Bilag M Oprindelig Billet (dato)
- Bilag N Ændret Billet (dato)
- Bilag O Guiderapport

Korrespondance forud for sagens indbringelse for nævnet kan navngives:

- Bilag P Klagerens brev/breve/emails (dato)
- Bilag Q Rejsearrangørens brev/breve (dato)

4. Anonymisering

4.1. Generelt om anonymisering

Pakkerejse-Ankenævnet er et privat godkendt Ankenævn, der i modsætning til domstolene er omfattet af databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

De svar og bilag, som rejsearrangøren indsender til Ankenævnet i en klagesag, sender Ankenævnet videre til klageren. Det er derfor vigtigt, at rejsearrangøren overholder databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

Det materiale, som rejsearrangøren indsender til nævnet, bør derfor kun behandle de personoplysninger, som er nødvendige til at Ankenævnet kan træffe afgørelse i sagen, og behandle oplysningerne på den måde, som er mindst indgribende for den person, oplysningerne vedrører. Dette gælder såvel i forhold til klageren som tredjemand/bipersoner i en sag.

Hvis rejsearrangøren indsender oplysninger om personer, der IKKE er omfattet af klagesagen, kan rejsearrangøren og/eller Ankenævnet have en oplysningspligt over for den identificerbare tredjemand, hvis personoplysninger indgår i den sagsbehandling, som rejsearrangøren og /eller Ankenævnet foretager.

Ankenævnet – og rejsearrangøren – har derfor en interesse i at begrænse mængden af personoplysninger om tredjeparter/bipersoner til det, som er absolut nødvendigt for, at en klagesag kan oplyses af parterne og afgøres af nævnet.

4.2. Hvilke oplysninger skal rejsearrangøren anonymisere

4.2.1. Hvilken person vedrører oplysningen

De personer rejsearrangøren skal anonymisere oplysninger om vedrører

1. klageren og eventuelle medrejsende, der ER omfattet af klagesagen (hovedperson/-erne)
2. personer der IKKE er omfattet af klagesagen, men nævnt i materialet (bipersoner og tredjemand)

Ved vurderingen af om rejsearrangøren skal anonymisere en oplysning, skal rejsearrangøren vurdere hvilken oplysning der er tale om og overveje om oplysningen er relevant for oplysning af sagen og nævnets afgørelse af sagen.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Hvis oplysningen IKKE er relevant for Ankenævnets afgørelse af sagen, skal rejsearrangøren anonymisere oplysningen.

4.2.2. Hvilke oplysninger skal anonymiseres

De oplysninger, som rejsearrangøren skal vurdere om skal anonymiseres, kan opdeles i **personoplysninger** og **fortrolige oplysninger** vedrørende henholdsvis klageren og dennes medrejsende samt bipersoner eller tredjemand.

En **personoplysning** er enhver form for information, der kan henføres til en bestemt person – også selvom personen kun kan identificeres, hvis oplysningen kombineres med andre oplysninger.

Personoplysninger opdeles som udgangspunkt i tre hovedkategorier:

a. **Almindelige oplysninger**

Eksempelvis navn, adresse, fødselsdato, billede, telefonnummer, civilstand, familieforhold, private forhold, økonomiske forhold mv.

b. **Strafbare forhold**

Oplysninger om straffedomme og lovovertrædelser

c. **Følsomme oplysninger**

Eksempelvis race, etnisk oprindelse, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssigt tilhørsforhold, genetiske data, biometriske data (når formålet er at foretage entydig identifikation), helbredsoplysninger, oplysninger om seksuelle forhold eller seksuel orientering.

Fortrolige oplysninger er oplysninger, hvor der er tilknyttet særlige beskyttelsesbehov. Disse særlige beskyttelsesbehov skal iagttages, når databeskyttelsesreglerne anvendes. For eksempel stiller Datatilsynet krav om brug af passende kryptering, når fortrolige oplysninger sendes over internettet.

Følsomme oplysninger, pkt. c), og CPR-nummer er altid fortrolige oplysninger.

Det afgørende for, om andre oplysninger skal anses for fortrolig, er om oplysningen efter den almindelige opfattelse i samfundet bør være utilgængelig for offentlighedens kendskab

Efter omstændighederne kan oplysninger om strafbare forhold, væsentlige sociale problemer og andre rent private forhold, indtægts- og formueforhold, arbejds-, uddannelses- og ansættelsesmæssige forhold være fortrolige.

Oplysninger som i forvejen er offentligt tilgængelige, vil som hovedregel ikke være at betragte som fortrolige oplysninger.

Rejsearrangørens vurdering af om en **almindelig oplysning** (pkt. a) skal anonymiseres, skal laves med udgangspunkt i behandlingen og ikke behandlingen af de enkelte oplysninger isoleret set.

Selvom en oplysning således ikke isoleret set er af betydning for sagens materielle afgørelse, vil behandlingen af oplysningen dog som udgangspunkt lovligt kunne ske som led i klagesagsbehandlingen, fordi behandlingen af oplysningen ligger inden for det, der kræves til at opfylde Ankenævnets formål, der er at træffe afgørelse i de klagesager, der indbringes for nævnet.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Bliver rejsearrangøren bekendt med oplysninger om en biperson, der pga. biperens særlige individuelle situation, ikke bør indgå, skal rejsearrangøren vurdere om der foreligger sådanne særlige omstændigheder omkring netop denne biperson, at oplysninger om bipersonen skal indskrænkes eller helt anonymiseres eller slettes.

Som udgangspunkt skal **følsomme oplysninger og strafbare forhold** (pkt. b og c) anonymiseres. Det er kun undtagelsesvist, at sådanne oplysninger vil være nødvendige for Ankenævnets afgørelse af sagen. Rejsearrangøren skal derfor som udgangspunkt anonymisere/slette sådanne oplysninger inden bilaget indsendes til Ankenævnet.

Dette gælder oplysninger vedrørende både klageren, eventuelle medrejsende og personer, der IKKE er omfattet af klagesagen, dvs. bipersoner og tredjemand.

Nedenfor følger en opstilling af oplysninger som rejsearrangøren - og evt. formidleren - skal anonymisere i sagens dokumenter. Listen er ikke udtømmende og vil løbende blive opdateret.

- Personnummers løbenummer, dvs. de sidste 4 cifre i cpr.nr
- Billeder og videooptagelser med billeder af personer, der IKKE er omfattet af sagen. Situationsbilleder/-optagelser er OK, men rejsearrangøren skal overveje bilagets relevans
- Bankkontonummer
- Kreditkortnummer
- Saldo og posteringer på bankkonto
Oplysninger om navn, personnummer og bankoplysninger, saldo og ikke relevante posteringer i eksempelvis klagerens dokumentation for betaling af udgift, klageren ønsker erstattet, skal anonymiseres.
- Pas nummer og evt. biometriske oplysninger
- Police- eller skadenummer
- Helbredsoplysninger
- Seksuel og politisk overbevisning
- Deltagerlister
- Lønsedler: Løn, konto nr., arbejdsgiver, uddannelse, stillingsbetegnelse, medarbejder nr.
- Fagforenings tilhørsforhold
- Familiemæssige oplysninger
- IP-adresse

4.2.3. Brug af generiske termer

Personer og steder bør omtales i generiske termer.

Som eksempel på mulige generiske betegnelser kan nævnes [ægtefælle], [samlever], [kæreste] [datter], [søn], [barn], [medrejsende], [rejsedeltager 1], [rejsedeltager 2], [rejseleder 1], [rejseleder 2], [medarbejder 1], [medarbejder 2], [rejsearrangørens underleverandør], [flyselskabet], [hotellet], [hotellets personale], [klagerens forsikringsselskab], [rejsearrangørens forsikringsselskab], mv.

Adresser og steder kan omtales som [mailadresse 1], [adresse på rejsedeltager 1], [gade 1], [vej 1], [by 1], [land 1], [gymnasium] osv.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Rejsearrangøren kan også med fordel anvende forkortelser eller generiske betegnelser for telefon eller kontonumre, eksempelvis [telefonnummer klageren/rejsedeltager/ægtefælle m.fl.].

Det er ikke nødvendigt, at rejsearrangøren i sit svar og bilag anonymiserer navne, titel mv. på personer, der optræder i en klagesag som følge af deres ansættelse hos eller samarbejde med rejsearrangøren. Det anbefales dog, at rejsearrangøren begrænser antallet af gange, hvor rejsearrangøren i sit svar benytter vedkommendes navn, og at rejsearrangøren – hvor rejsearrangøren finder det hensigtsmæssigt – i stedet benytter en passende generisk betegnelse på vedkommende. Eksempelvis [klageansvarlig], [rejseleder], [guide], [destinationsansvarlig], [salgskonsulent], [hotellets receptionist], [flyselskab], [krydstogtrederi], osv.

Har rejsearrangøren ikke har fulgt ovenstående anbefalinger vil nævnets sekretariat bede rejsearrangøren om at anonymisere bilagene, hvilket forsinker sagsbehandlingen og medfører yderligere administrativt arbejde for såvel sekretariatet som for rejsearrangøren.

Sker det ved en fejl, at rejsearrangøren får indsendt en fil, der angår en anden rejsende end klageren, eller at rejsearrangøren – efter at have indsendt sit svar og bilag– opdager, at disse ikke er anonymiseret i tilstrækkelig grad, SKAL rejsearrangøren STRAKS informere nævnets sekretariat herom, så svaret/filen enten ikke bliver delt med klageren, eller delingen af svaret/filen hurtigst muligt bringes til ophør.

Rejsearrangøren skal herefter indsende den korrekte fil til sekretariatet. Sekretariatet sletter den forkert indsendte fil fra sagen, således at filen ikke længere forefindes på klagesagen.

Rejsearrangøren må endvidere tage stilling til, om rejsearrangøren efter persondatalovgivningen skal underrette tredjemand og/eller Datatilsynet om den skete fejl. Rejsearrangøren kan via kontakt til sekretariatet få oplyst, om en fil er blevet delt med klageren, og om klageren har åbnet mailen, hvor filen var vedhæftet.