

Pakkerejse-Ankenævnet 2021

Årsberetning

Kgs. Lyngby, den 12. maj 2022



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) Sagsbehandlingstiden | side | 8 |
| b) Coronavirus (Covid-19) | side | 9 |
| Statistik 2021 | side | 10 |

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 2021 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

Anna Östblom (fratrådt den 31. maj 2021)
Specialist & Advisor Pernille W. Nøhr, Tui Danmark A/S (Udpeget 1. februar 2021)
Afdelingsleder Pernille Møller, Spies A/S (suppleant) (Udpeget 1. februar 2021)
Guide- og Produktkoordinator Bettina Kaysen-Wilson, Folkeferie.dk Fond (suppleant) (Udpeget 1. februar 2021)

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 2021 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 (fratrådt den 31. januar 2021)

ANKENÆVNETS KOMPETENCE

Den 1. juli 2018 trådte lov nr. 1.666 af 26. december 2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer i kraft.

Vedtægterne, der var gældende for sager indbragt for Ankenævnet i 2021, trådte i kraft den 1. februar 2019. Disse vedtægter omhandler rejser købt efter loven trådte i kraft.

Bestemmelserne om Pakkerejse-Ankenævnets kompetence findes i Ankenævnets vedtægter, der senest den 31. januar 2019 blev godkendt af Erhvervsministeriet med virkning fra 1. februar 2019 og 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 2021 afvist 4 sager (2020: 7). Sagerne er bl.a. blevet afvist pga., at Ankenævnet ikke havde kompetence til at behandle sagen, og at der ikke var fremlagt tilstrækkelige oplysninger til, at Ankenævnet kunne træffe en afgørelse i sagen.

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, var for 2021 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. |

I Ankenævnets vedtægter gældende fra 1. februar 2022 er sagsomkostningsbeløbene, der bliver pålagt rejsearrangørerne, blevet reguleret og fastsat således:

| | Sagsomkostningsbeløb Kendelse | | Sagsomkostningsbeløb Forlig | |
|--|----------------------------------|--------------|--------------------------------|------------|
| | ekskl. moms | inkl. moms | ekskl. moms | inkl. moms |
| Rejsearrangør, der bidrager til Ankenævnets drift | 1.950 kr. | 2.437,50 kr. | 1.500 kr. | 1.875 kr. |
| Rejsearrangør, der ikke bidrager til Ankenævnets drift | 27.300 kr. | 33.750 kr. | 13.000 kr. | 16.250 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 op til 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 2021 var 1 rejsearrangør offentliggjort med i alt 27 sager på ”smiley”-listen. Der var offentliggjort 4 rejsearrangører med i alt 4 sager på ”smiley”-listen i 2020.

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) Sagsbehandlingstiden

I 2021 har sagsbehandlingstiden for 131 kendelser afsagt af nævnet været gennemsnitligt ca. 54 dage (2020: 92 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 2021 indhentet yderligere oplysninger i 7 sager, svarende til ca. 5 % af de 131 afsagte nævnskendelser (2020: 17 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 131 afsagte nævnsager blev i 2021 afsluttet således:

| Inden for | 2021 | | | 2020 | | |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Antal | % | Sum % | Antal | % | Sum % |
| 0 – 90 dage | 120 | 91,6 | 91,6 | 171 | 89,1 | 89,1 |
| 91 – 120 dage | 7 | 5,3 | 96,9 | 21 | 10,9 | 100,0 |
| 121 – 150 dage | 2 | 1,5 | 98,4 | | | |
| 151 – 180 dage | 1 | 0,8 | 99,2 | | | |
| 181 – 210 dage | 1 | 0,8 | 100,0 | | | |
| | 131 | 100,0 | 100,0 | 192 | 100,0 | 100,0 |

b) Coronavirus (Covid-19)

Også i hele 2021 har pandemien haft stor indflydelse på arbejdet i Pakkerejse-Ankenævnet.

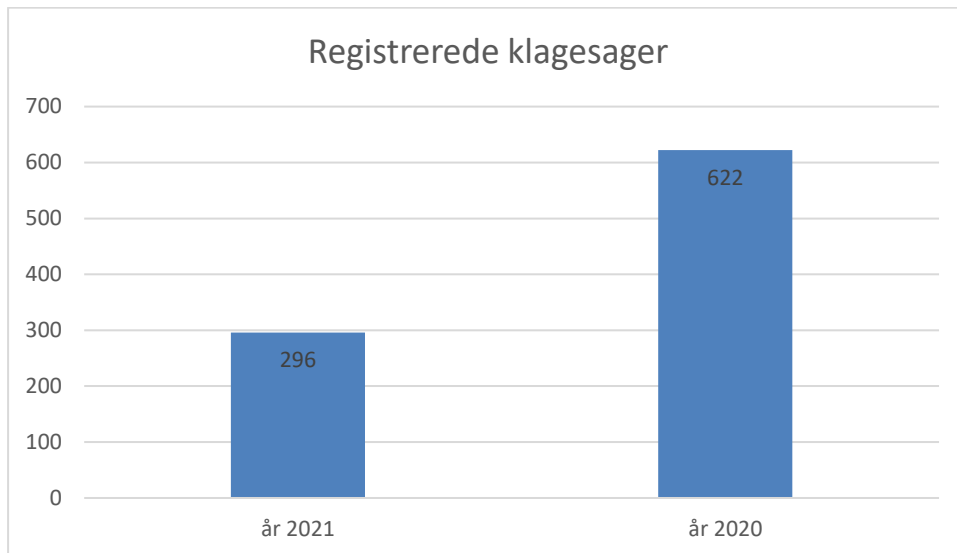
Der henvises til beskrivelsen i årsberetningen for 2020, idet det er de samme problemstillinger, Ankenævnets sekretariat har vejledt om i 2021.

En meget stor del af de sager, hvor Ankenævnet har truffet afgørelse, har ligeledes vedrørt spørgsmål, der udspringer af pandemien, særligt spørgsmålet om den rejsendes ret til at ophæve aftalen, dels inden afrejse og dels under rejsen. I en lang række af disse afgørelser, har det ikke været muligt at opnå enighed blandt Nævnets medlemmer. Enkelte af disse sager er efterfølgende blevet indbragt for domstolene, hvor der aktuelt verserer flere sager. I den anledning har Nævnets formand valgt at stille behandlingen af en række sager i bero, indtil der er truffet afgørelse ved domstolene.

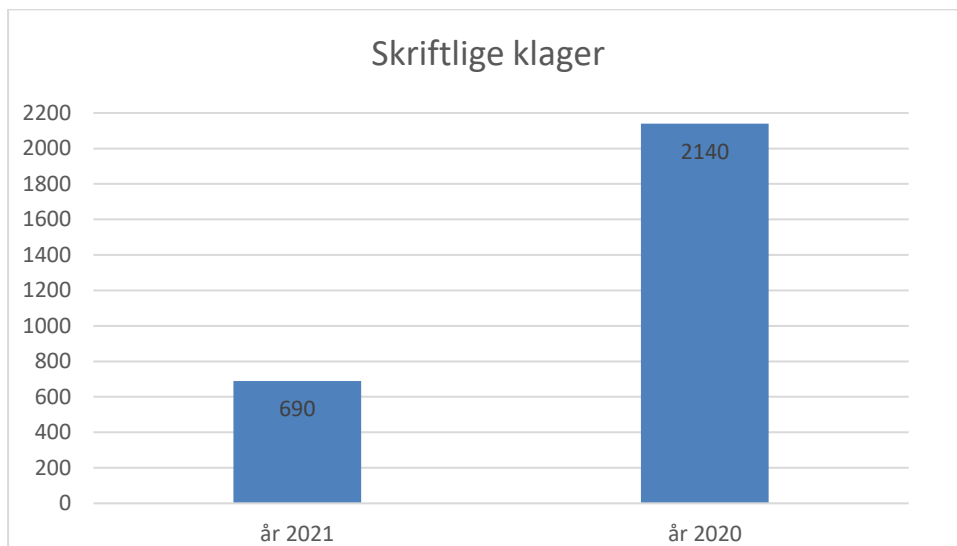
Desuden er der i mere end 100 sager i medfør af vedtægternes § 20 truffet afgørelse af Nævnets formand (formandsafgørelser). Der er tale om sager, hvor der foreligger en fast praksis i Nævnet. Aktuelt har det drejet som om enkelte rejsearrangører, der i strid med lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 20, har undladt at tilbagebetale rejsens pris til den rejsende senest 14 dage efter rejsearrangørens aflysning af rejsen.

STATISTIK 2021

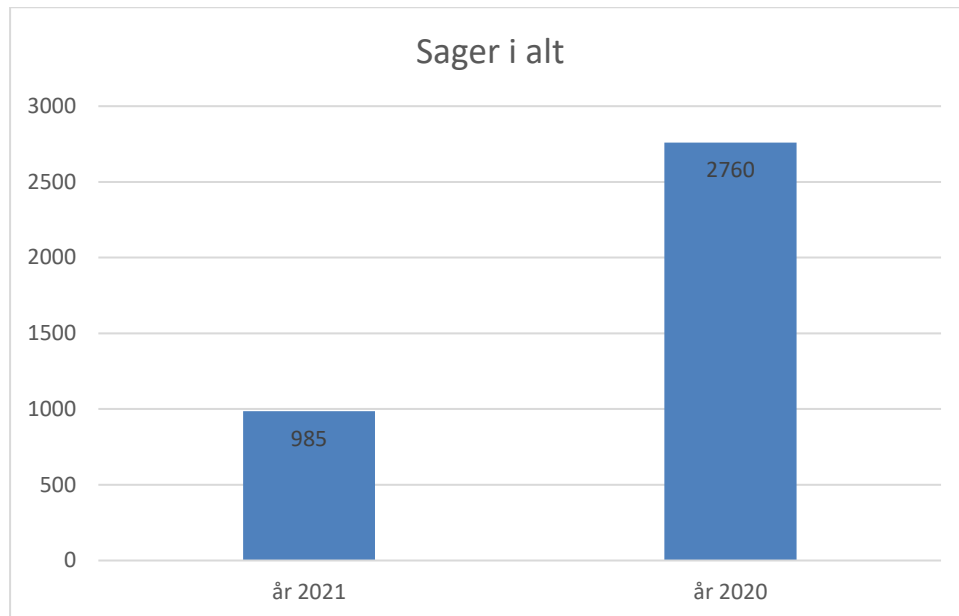
I 2021 blev der registreret 296 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 52 % i forhold til 2020 (622).



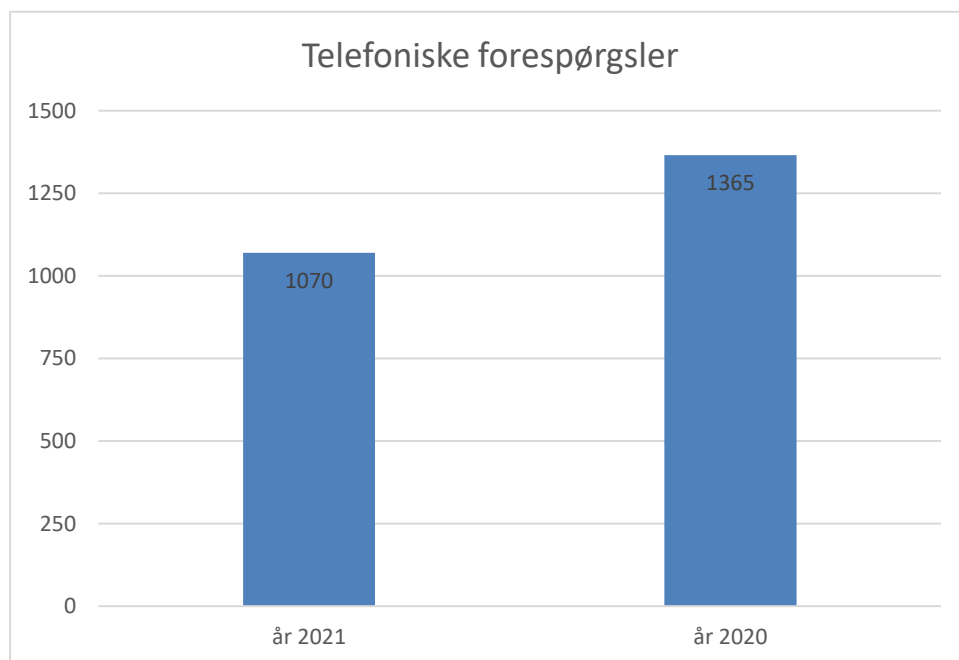
Derudover er der indkommet ca. 690 (2020: ca. 2140) skriftlige klager - herunder mails og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet. I tallet indgår 103 sager, hvor sekretariatet efter aftale med forbrugeren har afsluttet sagen (2020: 122 sager).



I alt i 2021 har Ankenævnet således modtaget ca. 985 sager (2020: ca. 2.760).



Ankenævnet har i 2021 modtaget ca. 975 (2020: ca. 1.135) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til rejsearrangørere ved ca. 95 (2020: ca. 230) henvendelser. I alt for året 2021 således ca. 1.070 (2020: ca. 1.365), hvilket er et fald på ca. 295 svarende til ca. 27,6 %.

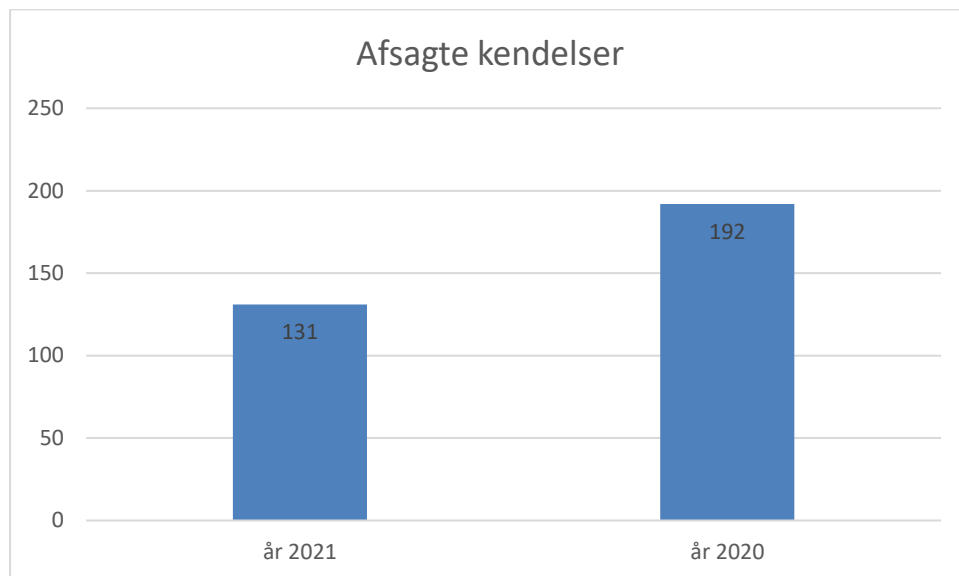


I 2021 har Ankenævnet på 8 møder afsagt 131 kendelser (2020: 192 på 11 møder). Herudover har Ankenævnets formand i 2021 afsagt 130 kendelser (formandsafgørelser).

Ankenævnet har således i 2021 afsagt i alt 261 kendelser.

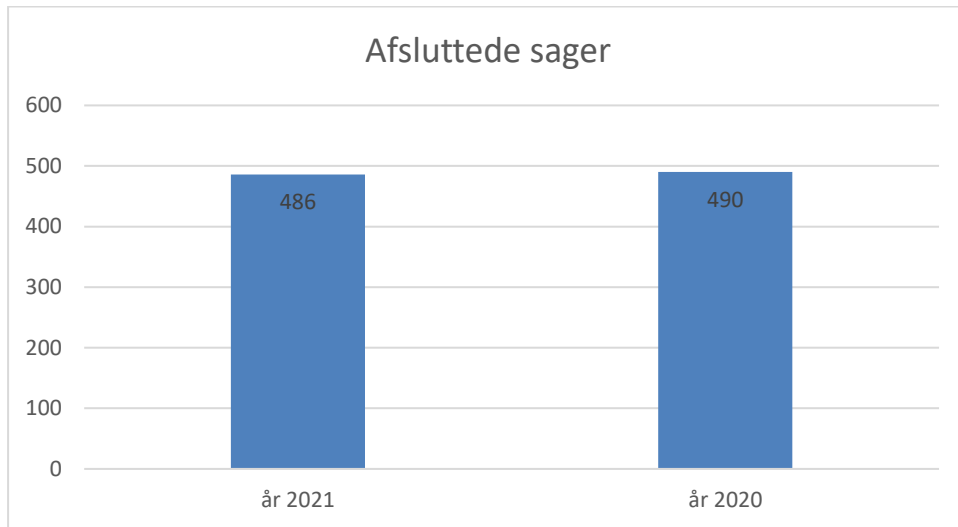
I forhold til 2020 er antallet af afsagte kendelser (ekskl. formandsafgørelser) i 2021 faldet med 61 eller ca. 46 %. Når antallet af formandsafgørelser medregnes, er antallet af afsagte kendelser i 2021 steget med 69 eller ca. 36 %.

Årsagen hertil er bl.a. et stort antal sager med samme problemstilling har kunnet afsiges som formandsafgørelser og færre nye indkomne sager som følge af coronapandemien.



Vedrørende de i 2021 afgjorte sager:

I 2021 er der afsluttet i alt 486 sager (2020: 490), der er opdelt, dels i 131 kendelser afsagt af ankenævnet og 130 formandsafgørelser, i alt 261 afsagte kendelser, dels i 225 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2021 har 2 rejsearrangører (2020: 7) i 2 sager (2020: 11) skriftligt meddelt Ankenævnet, at de ikke ønsker at efterleve de afsagte kendelser.

Herudover har yderligere 3 rejsearrangører i 4 sager - uden at orientere Ankenævnet - ikke efterlevet de afsagte kendelser.

Efterlevelsprocenten for Ankenævnets kendelser for 2021 er dermed ca. 97 % (2020: ca. 93,8 %).



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

| Afsagte kendelser | 2021 | 2020 | 2019 |
|-------------------|------|------|------|
| | 131 | 192 | 209 |

| Forligte eller tilbagetrukne sager | 2021 | 2020 | 2019 |
|------------------------------------|------|------|------|
| | 225 | 298 | 74 |

Resultatet af de afsagte 131 kendelser kan for året 2021 herefter opdeles således:

| Resultat | 2021 | | 2020 | |
|---|-------|----|-------|----|
| | Antal | % | Antal | % |
| Klageren har fået medhold | 91 | 69 | 77 | 40 |
| Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold) | 18 | 14 | 71 | 37 |
| Klageren har ikke fået medhold | 17 | 13 | 37 | 19 |
| Afvist fra behandling i Ankenævnet | 5 | 4 | 7 | 4 |

De afsagte 131 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter – inddeles således:

| Klagepunkt | 2021 | | 2020 | |
|--|-------|-------|-------|-------|
| | Antal | % | Antal | % |
| INDKVARTERINGEN | | | | |
| - andet hotel end bestilt | 1 | 0,8 | 8 | 4,2 |
| - støjgener | 0 | 0,0 | 7 | 3,6 |
| - rengøring | 0 | 0,0 | 6 | 3,1 |
| - beliggenhed/placering | 1 | 0,8 | 10 | 5,2 |
| - standard/indretning/udstyr/størrelse | 3 | 2,3 | 37 | 19,3 |
| - swimmingpool | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| - faciliteter i øvrigt | 2 | 1,5 | 14 | 7,3 |
| - vand/el/varme/aircondition | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| - fugt og lugtgener | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 |
| | | | | |
| | 7 | 5,3 | 83 | 43,2 |
| | | | | |
| TRANSPORTEN | | | | |
| - standard | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| - afvisning/mistet transport | 4 | 3,1 | 2 | 1,0 |
| - forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport | 2 | 1,5 | 6 | 3,1 |
| - Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan | 3 | 2,3 | 2 | 1,0 |
| - bagage | 1 | 0,8 | 4 | 2,1 |
| - visum/pas | 0 | 0,0 | 4 | 2,1 |
| | | | | |
| | 10 | 7,6 | 18 | 9,3 |
| | | | | |
| ANDET | | | | |
| - afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden) | 68 | 51,9 | 57 | 29,7 |
| - aflyse/afbryde rejsen (bureauet) | 44 | 33,6 | 8 | 4,2 |
| - rejseleder/guide | 0 | 0,0 | 8 | 4,2 |
| - prisændring/tillæg/rabatter | 0 | 0,0 | 3 | 1,6 |
| - aftalens indgåelse/booking | 0 | 0,0 | 4 | 2,1 |
| - billeje | 0 | 0,0 | 0 | 0,5 |
| - udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter | 2 | 1,5 | 7 | 8,1 |
| - tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand | 0 | 0,0 | 4 | 2,1 |
| | | | | |
| | 114 | 87,0 | 91 | 47,5 |
| | | | | |
| | 131 | 100,0 | 192 | 100,0 |
| | | | | |

De afsagte 131 kendelser kan – for så vidt angår sagstype – inddeles således:

| Sagstype | 2021 | | 2020 | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Antal | % | Antal | % |
| <u>Øvrige pakkerejser</u> | 75 | 57,3 | 119 | 62,0 |
| Rundrejse | 25 | 19,1 | 26 | 13,5 |
| Krydstogt | 12 | 5,0 | 12 | 6,3 |
| Sprogrejse | 1 | 0,8 | 1 | 0,5 |
| Jagtrejse | 4 | 3,1 | 0 | 0,0 |
| Skirejse | 5 | 3,8 | 19 | 9,9 |
| Sportsrejse mv. | 7 | 5,3 | 3 | 1,6 |
| Kurophold | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 |
| Koncertrejse | 0 | 0,0 | 2 | 1,0 |
| Trekking | 0 | 0,0 | 2 | 1,0 |
| Safari | 2 | 1,5 | 4 | 2,1 |
| Udvekslingsophold | 0 | 0,0 | 3 | 1,6 |
| | 56 | 42,7 | 76 | 36,4 |
| | 131 | 100,0 | 209 | 100,0 |