

# Pakkerejse-Ankenævnet 2022

## Årsberetning

Kgs. Lyngby, den 20. april 2023



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	
b) Ny arbejdsgang i Ankenævnets sekretariat	side 9
c) Elektronisk klageskema	
d) Domme i sager vedrørende Coronavirus (Covid-19)	side 10
Statistik 2022	side 13

## 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 2022 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) (fratrådt den 28. januar 2022)  
Lis Kræmmer, rådsmedlem  
Erik Thomassen (Udpeget 31. januar 2022)

### Udpeget af rejsebranchen:

#### RID

Specialist & Advisor Pernille W. Nøhr, Tui Danmark A/S  
Afdelingsleder Pernille Møller, Spies A/S (suppleant)  
Guide- og Produktkoordinator Bettina Kaysen-Wilson, Folkeferie.dk Fond (suppleant)

#### 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 2022 tillige har haft følgende medarbejdere til rådighed:

Jurist Katja Gøbel  
Jurist Kristine Grubbe

Kontorfunktionær Anja Bech Jensen  
Kontorfunktionær Mette Riis Brolykke (fratrådt den 30. november 2022)  
Kontorfunktionær Susanne Nagel Jacobsen (fratrådt den 30. november 2022)

## ANKENÆVNETS KOMPETENCE

Bestemmelserne om Pakkerejse-Ankenævnets kompetence findes i Ankenævnets vedtægter, der senest den 1. februar 2022 blev godkendt af Erhvervsministeriet med virkning foreløbig til den 31. januar 2025, 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, hvis de er registreret i Rejsegarantifonden og enten sælger eller udbyder pakkerejser her i landet, eller 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, og rejseudbyderen er registreret i det Centrale Virksomhedsregister (CVR), eller 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 2022 afvist 2 sager (2021: 4). Sagerne blev afvist, da Ankenævnet ikke havde kompetence til at behandle sagerne.

## 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, for sager indbragt før 1. februar 2022, var for 2022 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 blev pålagt rejsearrangørerne, 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.pakkerejseankenaevnet.dk](http://www.pakkerejseankenaevnet.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 2022 var 5 rejsearrangør offentliggjort med i alt 9 sager på ”smiley”-listen. Der var offentliggjort 1 rejsearrangør med i alt 27 sager på ”smiley”-listen i 2021.

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 compensation, 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 2022 har sagsbehandlingstiden for 116 kendelser afsagt af nævnet været gennemsnitligt ca. 73 dage (2021: ca 54 dage) fra sagen var fuldt oplyst.

Ifølge forbrugerklagelovens § 18, stk. 3, kan tidsfristen på 90 dage i særlige tilfælde forlænges.

I sager, hvor parterne har modtaget oplysning om, at sagen var fuldt oplyst, og det under udarbejdelse af udkast til kendelse har vist sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger fra sagens parter, har Ankenævnet orienteret sagens parter om, hvornår sagen kunne forventes afgjort. I sagsbehandlingssystemet håndteres dette ved at sætte sagsbehandlingstiden på pause og genaktivere den, når de yderligere oplysninger er modtaget og har været i høring hos parterne. Sagsbehandlingstiden afsluttes endelig, når nævnet har truffet afgørelse i sagen.



Ankenævnet har i 2022 ikke indhentet yderligere oplysninger i nogle af de 116 afsagte nævnskendelser (2021: 7 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 116 afsagte nævnsager blev i 2022 afsluttet således:

Inden for	2022			2021		
	Antal	%	Sum %	Antal	%	Sum %
0 – 90 dage	87	75,0	74,6	120	91,6	91,6
91 – 120 dage	20	17,2	92,1	7	5,3	96,9
121 – 150 dage	6	5,2	97,4	2	1,5	98,4
151 – 180 dage	3	2,6	100,0	1	0,8	99,2
181 – 210 dage				1	0,8	100,0
	116	100,0	100,0	131	100,0	100,0

#### **b) Ny arbejdsgang i Ankenævnets sekretariat**

Ud fra et ønske om driftsbesparelse har Ankenævnet i 2022 undersøgt sekretariatets brug af ressourcer på forskellige arbejdsopgaver. Dette arbejde resulterede i følgende ændringer af sekretariatets arbejdsgang i 2022:

##### **Lukning af sekretariatets telefonrådgivning**

Ankenævnets sekretariat har i mange år i den daglige telefontid mellem kl. 9 og 12 vejledt og rådgivet både forbrugere og rejsearrangører, selv om der endnu ikke var indgivet en klage til Ankenævnet.

Denne arbejdsopgave har krævet betydelige ressourcer i sekretariatet, og det blev derfor i 2022 besluttet at sekretariatet skulle ophøre med denne service.

Som følge heraf lukkede sekretariatet telefonrådgivningen fra og med juni 2022.

Selv om den daglige telefonrådgivning er lukket, er det fortsat muligt for forbrugere og rejsearrangører at få vejledning og rådgivning af sekretariatet. Dette kræver dog fremover, at forbrugeren har indgivet en klage til Ankenævnet. Ved indgivelsen af klagen får både forbrugeren og rejsearrangøren en mail med kontaktoplysninger fra den medarbejder, der behandler sagen, og som kan være behjælpelig med eventuel vejledning og rådgivning vedrørende den konkrete sag.

Rejsearrangører, der er medlem af en brancheforening, kan kontakte brancheforeningen mht. rådgivning om et sagsforløb, inden forbrugeren har indgivet en klage.

##### **Oplysning af sagen**

En klager, der indgiver en klage til 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, ligesom at sekretariatet har brugt betydelige ressourcer på at indhente oplysningerne fra klageren.

Ankenævnet har derfor besluttet, at rejsearrangøren i videre omfang end tidligere skal medvirke til sagens oplysning. Fremover vil Ankenævnet derfor bede rejsearrangøren om at indsende alle relevante dokumenter. Det vil som tidligere fremgå af sekretariatets høringsbrev til rejsearrangøren, hvilke oplysninger rejsearrangøren skal indsende.

For at hjælpe rejsearrangøren – og Ankenævnets sekretariat – har Ankenævnet udarbejdet en vejledning med anbefalinger til, hvordan rejsearrangøren mest hensigtsmæssigt håndterer og besvarer klagesager samt anonymiserer bilag, som rejsearrangøren skal indsende til Ankenævnet. Vejledningen vil være vedhæftet den mail sekretariatet sender til rejsearrangøren sammen med høringsbrevet, klageskemaet og sagens bilag.

Ankenævnet opfordrer rejsearrangøren til at læse vejledningen om besvarelse af klagesager og anonymisering af oplysninger, inden rejsearrangøren besvarer klagesagen.

### **c) Elektronisk klageskema**

Ankenævnet arbejder løbende på at digitalisere arbejdsgangen og har, siden adgangen til at indgive en klagesag til Ankenævnet via "Klagerådgiveren" hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen blev lukket, arbejdet på at få oprettet en elektronisk klageadgang.

I november 2022 kunne Ankenævnet endelig åbne for adgang til igen at indgive klagesager elektronisk til Ankenævnet via hjemmesiden.

Adgangen til Ankenævnets elektroniske klageskema findes på hjemmesiden og kan tilgås via fanen "Klageskema" på hjemmesidens forside eller under fanen "Rejsekunde".

Ankenævnet bruger mange ressourcer på at oplyse en klagesag, navnlig på at indhente de relevante oplysninger i et format, som er læseligt og egnet til at blive behandlet elektronisk.

Derfor har Ankenævnet udarbejdet en vejledning til brug for udfyldningen af det elektroniske klageskema. I vejledningen findes bl.a. oplysninger om de bilag, der skal indsendes til Ankenævnet, sammen med klageskemaet.

Ankenævnet opfordrer alle forbrugere, der ønsker at indgive en klagesag til Ankenævnet, til at læse vejledningen inden klageskemaet udfyldes og indsendes.

#### **d) Domme i sager vedrørende Coronavirus (Covid-19) indbragt for Retten**

Coronapandemien har også i 2022 haft stor indflydelse på arbejdet i Pakkerejse-Ankenævnet.

Som nævnt i Ankenævnets årsberetning for 2021 var det i en lang række af sager vedrørende spørgsmål, der udsprang af pandemien, særligt spørgsmålet om den rejsendes ret til at ophæve aftalen, dels inden afrejse og dels under rejsen, ikke muligt at opnå enighed blandt Nævnets medlemmer. Enkelte af sagerne blev efterfølgende indbragt for domstolene, og Nævnets formand valgte derfor at stille behandlingen af sager med tilsvarende problemstillinger i bero, indtil der blev truffet afgørelse ved domstolene.

I de indbragte sager har domstolene i 2022 afsagt domme vedrørende følgende problemstillinger:

##### **Afbrudte rejser**

Retten i Aarhus afsagde den 12. januar 2022 dom i sag BS-11587/2021-ARH, der vedrørte en rundrejse til Sri Lanka og Maldiverne i perioden fra den 9. marts 2020 til den 24. marts 2020, hvor den rejsende den 13. marts 2020 valgte at afbryde rejsen og rejse hjem den 14. marts 2020.

Retten i Helsingør afsagde den 7. december 2022 dom i sag BS 27009/2021-HEL, der vedrørte en rundrejse til Thailand i perioden fra den 13. marts 2020 til den 28. marts 2020, hvor den rejsende den 15. marts 2020 valgte at afbryde rejsen og rejse hjem samme dag.

I begge sager lagde retten efter bevisførelsen til grund, at den rejsende ikke havde godtgjort, at rejsearrangøren ikke kunne levere pakkerejsen som aftalt. Uanset den opståede usikkerhed i forbindelse med Covid-19 og Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning, fandt retten i begge sager, at de rejsende på tidspunktet for afbrydelsen af rejsen ikke med føje kunne antage, at den resterende del af rejsen ikke kunne gennemføres. På denne baggrund fandt retten i begge sager, at de rejsende ikke var berettiget til at ophæve aftalen efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 25, stk. 1 og 2.

Sagerne havde forinden været behandlet i Ankenævnet, hvor et flertal af nævnets medlemmer i kendelser af hhv. den 29. september 2020 i sag (20-1607) og den 30. oktober 2020 i sag (20-1544) fandt, at den rejsende var berettiget til at ophæve aftalen.

##### **Indrejserestriktioner**

Retten i Herning afsagde den 16. september 2022 dom i sag BS-48128/2021-HER, der drejede sig om, hvorvidt en rejsearrangøren skulle tilbagebetale rejsens pris til den rejsende ved afbestilling af rejsen grundet indrejserestriktioner på rejsedestinationen, som ville medføre 10 dages karantæne for rejsende fra en bestemt dansk region.

Retten fandt, at den rejsende ikke havde ret til at afbestille rejsen i henhold til afbestillingsretten i pakkerejselovens § 15, stk. 2, om afbestilling uden betaling af et opsigelsesgebyr, idet der ikke forelå uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder på rejsedestinationen, der medførte at indrejse til rejsedestinationen ikke kunne eller burde ske. Uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, der er indtruffet, hvor den rejsende er bosiddende, fandt Retten ikke var omfattet af bestemmelsen.

Sagen havde forinden været behandlet i Ankenævnet, hvor et flertal af nævnets medlemmer i kendelse af den 3. juni 2021 i sag (20-3814) fandt, at den rejsende var berettiget til at afbestille rejsen.

### **Afbestilling af studierejse**

Ved dom afsagt den 20. december 2022 af Københavns Byret i BS-49059/2021-KBH, blev et krav, vedrørende en afbestilt rejse, om tilbagebetaling af rejsens pris som følge af risikoen for smitte med Covid19 og myndighedernes opfordring til ikke at gennemføre studierejser, ikke taget til følge. Der var tale om en studierejse arrangeret af en ungdomsskole for 61 elever til Manchester i England i perioden fra den 16. til den 20. marts 2020. Den 11. marts 2020 afbestilte de rejsende rejsen.

Retten fandt, at ungdomsskolen ikke havde løftet bevisbyrden for, at betingelserne for afbestilling efter § 15, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer på afbestillings-tidspunktet var opfyldt. Retten lagde ved afgørelsen blandt andet vægt på, at Udenrigsministeriets rejsevejledning på det pågældende tidspunkt ikke generelt frarådede rejser til Storbritannien, og at ungdomsskolen burde have afventet en bebudet ændring af rejsevejledningen. Retten anførte endvidere, at Statsministerens udtalelse på pressemødet den 10. marts 2020 måtte anses for møntet på studierejser til områder i Italien og Østrig, hvortil alle ikke nødvendige rejser på det tidspunkt blev frarådet.

Sagen havde forinden været behandlet i Ankenævnet, hvor et flertal af nævnets medlemmer i kendelse af den 29. september 2020 i sag (20-1011) fandt, at den rejsende var berettiget til at afbestille rejsen.

Ingen af ovennævnte domme er blevet anket.

## STATISTIK 2022

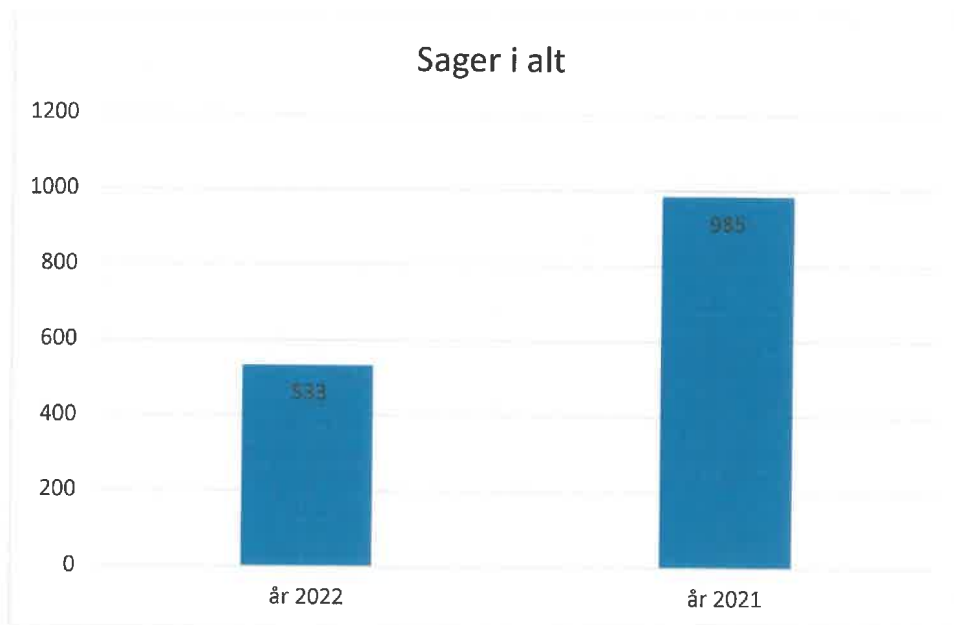
I 2022 blev der registreret 198 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 33 % i forhold til 2021 (296).



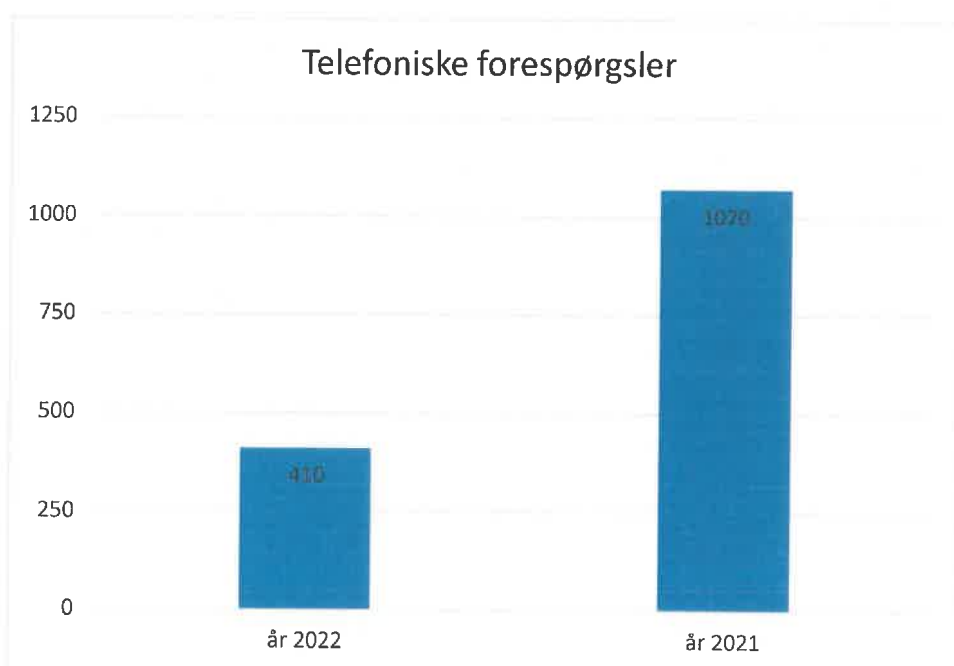
Derudover er der i første halvår af 2022 ind til lukningen af telefonrågivningen indkommet ca. 335 (2021: ca. 690) skriftlige klager – herunder mails og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet. I tallet indgår 69 sager, hvor sekretariatet efter aftale med forbrugeren har afsluttet sagen (2021: 103 sager).



I alt i 2022 har Ankenævnet således modtaget ca. 533 sager (2021: ca. 985).

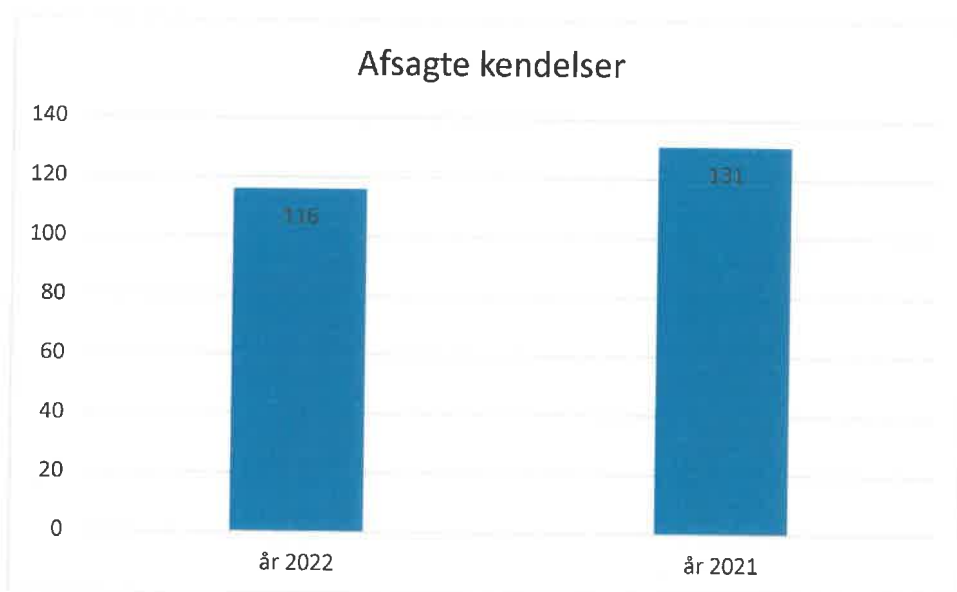


Ankenævnet har i første halvår af 2022 ind til lukningen af telefonrådgivningen modtaget ca. 352 (2021: ca. 975) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til rejsearrangørere ved ca. 57 (2021: ca. 95) henvendelser. I alt for året 2022 således ca. 410 (2021: ca. 1.070), hvilket er et fald på ca. 660 svarende til ca. 60 %.



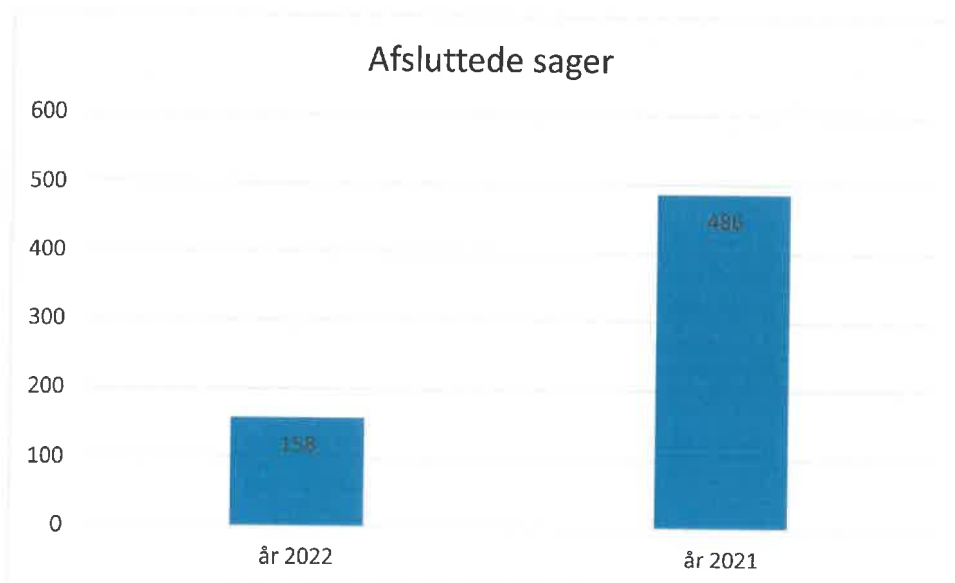
I 2022 har Ankenævnet på 8 møder afsagt 116 kendelser (2021: 131 på 8 møder).

I forhold til 2021 er antallet af afsagte kendelser (ekskl. formandsafgørelser) i 2022 faldet med 15 eller ca. 11 %.



Vedrørende de i 2022 afgjorte sager:

I 2022 er der afsluttet i alt 158 sager (2021: 486), der er opdelt, dels i 116 kendelser afsagt af ankenævnet, dels i 42 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2022 har 1 rejsearrangør i 1 sag (2021: 2 rejsearrangører i 2 sager) skriftligt meddelt Ankenævnet, at de ikke ønsker at efterleve den afsagte kendelse.

Herudover har yderligere 3 rejsearrangører i 6 sager - uden at orientere Ankenævnet - ikke efterlevet de afsagte kendelser.

Efterlevelsprocenten for Ankenævnets kendelser for 2022 er dermed ca. 94 % (2021: ca. 97 %).





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

Afsagte kendelser	2022	2021	2020
	116	131	192

Forligte eller tilbagetrukne sager	2022	2021	2020
	42	225	298

Resultatet af de afsagte 116 kendelser kan for året 2022 herefter opdeles således:

Resultat	2022		2021	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	49	42	91	69
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold)	27	23	18	14
Klageren har ikke fået medhold	38	33	17	13
Afvist fra behandling i Ankenævnet	2	2	5	4

De afsagte 116 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter – inddeles således:

Klagepunkt	2022		2021	
	Antal	%	Antal	%
<b>INDKVARTERINGEN</b>				
- andet hotel end bestilt	3	2,6	1	0,8
- støjgener	6	5,2	0	0,0
- rengøring	1	0,9	0	0,0
- beliggenhed/placering	5	4,3	1	0,8
- standard/indretning/udstyr/størrelse	16	13,7	3	2,3
- swimmingpool	1	0,9	0	0,0
- faciliteter i øvrigt	8	6,9	2	1,5
- vand/el/varme/aircondition	2	1,7	0	0,0
- fugt og lugtgener	1	0,9	0	0,0
	43	37,1	7	5,3
<b>TRANSPORTEN</b>				
- standard	0	0,0	0	0,0
- afvisning/mistet transport	4	3,4	4	3,1
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	6	5,2	2	1,5
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	8	6,9	3	2,3
- bagage	6	5,2	1	0,8
- visum/pas	2	1,7	0	0,8
	26	22,4	10	7,6
<b>ANDET</b>				
- afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	27	23,3	68	51,9
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	2	1,7	44	33,6
- rejseleder/guide	0	0,0	0	0,0
- prisændring/tillæg/rabatter	7	6,0	0	0,0
- aftalens indgåelse/booking	3	2,6	0	0,0
- billeje	0	0,0	0	0,0
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	7	6,0	2	1,5
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	1	0,9	0	0,0
	47	40,5	114	87,0
	116	100,0	131	100,0

De afsagte 116 kendelser kan – for så vidt angår sagstype – inddeles således:

Sagstype	2022		2021	
	Antal	%	Antal	%
<u>Øvrige pakkerejser</u>	54	46,5	75	57,3
Rundrejse	7	6,0	25	19,1
Krydstogt	6	5,2	12	5,0
Sprogrejse	1	0,9	1	0,8
Jagtrejse	3	2,6	4	3,1
Skirejse	33	28,4	5	3,8
Sportsrejse mv.	10	8,6	7	5,3
Trekking	1	0,9	0	0,0
Safari	1	0,9	2	1,5
	62	53,5	56	42,7
	116	100,0	131	100,0