

Pakkerejse-Ankenævnet 2023

Årsberetning

Kgs. Lyngby, den 16. april 2024



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	4
Finansiering af Ankenævnet	side	6
Ankenævnets virke i øvrigt	side	7
a) Sagsbehandlingstiden	side	7
b) Kontaktoplysninger på rejsearrangøren, jf. §10, stk. 2, nr. 4	side	8
c) Afbestilling, § 15, stk. 1	side	9
d) Brændstoffillæg, § 17, stk. 1, nr. 1	side	9
Statistik 2023	side	11

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 2023 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)
Lis Kræmmer, rådsmedlem
Erik Thomassen

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
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 2023 tillige har haft følgende medarbejdere til rådighed:

Jurist Kristine Grubbe
Jurist Christina Sigvardt (pr. 1. januar 2023)

Kontorfunktionær Anja Bech Jensen
Kontorfunktionær Isabel Sørensen

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 2023 afvist 3 sager (2022: 2). 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.

I Ankenævnets vedtægter er sagsomkostningsbeløbene, der pålægges 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.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 2023 var 2 rejsearrangører offentliggjort med i alt 3 sager på ”smiley”-listen. Der var offentliggjort 5 rejsearrangører med i alt 9 sager på ”smiley”-listen i 2022.

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 2023 har sagsbehandlingstiden for 99 kendelser afsagt af nævnet været gennemsnitligt ca. 118 dage (2022: ca. 73 dage) fra sagen var fuldt oplyst.

Stigningen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skyldes bl.a. aflyste ankenævns møder og den ændring i oplysning af sagerne, som Ankenævnet gennemførte i 2022. Som forventet er sagernes forberedelse blevet kortere, når sagens relevante oplysninger indhentes hos rejsearrangøren i stedet for fra klageren.

Dette har imidlertid medført en sagspukkel, der har påvirket sagsbehandlingstiden. Ankenævnet har fuld fokus på at søge sagspuklen og sagsbehandlingstiden nedbragt.

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 2023 indhentet yderligere oplysninger i 6 af de 99 afsagte nævnskendelser (2022: 0 sager).

Ankenævnet bestræber sig på at overholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er oplyst, som angivet i § 18, stk. 2, i forbrugerklageloven.

De 99 afsagte nævnsager blev i 2023 afsluttet således:

Inden for	2023			2022		
	Antal	%	Sum %	Antal	%	Sum %
0 – 90 dage	18	18,2	18,2	87	75,0	74,6
91 – 120 dage	35	35,4	53,6	20	17,2	92,1
121 – 150 dage	33	33,3	86,9	6	5,2	97,4
151 – 180 dage	13	13,1	100,0	3	2,6	100,0
	99	100,0	100,0	116	100,0	100,0

b) Kontaktoplysninger på rejsearrangøren, jf. §10, stk. 2, nr. 4

Når rejsearrangøren påberåber sig, at klageren ikke har reklameret eller reklamerer for sent, vurderer Ankenævnet, om rejsearrangøren har oplyst reklamationsbestemmelsen på et varigt medium, og om reklamationsbestemmelsen opfylder betingelserne om bl.a. kontaktoplysninger, som angivet i lovens § 10, stk. 2, nr. 4.

Det følger af denne bestemmelse, at en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå, udover de oplysninger der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, skal indeholde kontaktoplysninger på rejsearrangørens lokale repræsentant, et kontaktpunkt eller en anden tjeneste, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren.

Af lovbemærkningerne til bestemmelsen fremgår, at der med kontaktoplysninger forstås navn, adresse, telefonnummer, e-mail-adresse og faxnummer, hvis rejsearrangøren har et sådant.

Rejsearrangøren skal således i bekræftelsen udover selve reklamationsbestemmelsen, dvs. oplysningen om, at den rejsende er forpligtet til at meddele en eventuel mangel, som vedkommende konstaterer under leveringen af pakkerejsen, og som den rejsende vil påberåbe sig over for rejsearrangøren, jf. § 22, også give den rejsende kontaktoplysninger, så den rejsende kan komme i kontakt med rejsearrangøren.

Der er rejsearrangører, som ikke opfylder disse betingelser, og Ankenævnet skal derfor opfordre rejsearrangøren til i aftalen eller i bekræftelsen tydeligt at oplyse enten telefonnummer eller

kontaktpunkt, fx mailadresse eller app, eller hvor, hvordan og hvornår den rejsende modtager kontaktoplysninger til brug for reklamation. Det kan f.eks. være i et afrejsebrev eller en voucher.

c) Afbestilling, § 15, stk. 1

Den rejsende kan ifølge § 15, stk. 1, i lov om pakkerejser afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse. Afbestiller den rejsende pakkerejsen, kan rejsearrangøren, hvis det følger af aftalen, kræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, eller et afbestillingsgebyr svarende til pakkerejsens pris med fradrag af sparede omkostninger og eventuelle indtægter fra salg af de afbestilte rejseydelser.

Af lovbemærkningerne til bestemmelsen fremgår, at størrelsen af det passende vederlag, som rejsearrangøren har ret til, navnlig afhænger af, hvilke muligheder rejsearrangøren har for at undgå eller begrænse sit tab, f.eks. ved at sælge rejsen til anden side eller annullere forudbestillinger. Vederlaget kan fastsættes som et standardiseret afbestillingsvederlag, der bygger på normaltabsbetragtninger, hvor vederlaget stiger jo senere kunden afbestiller.

Afbestillingsgebyret kan således fastsættes som et standardiseret afbestillingsgebyr svarende til pakkerejsens pris, hvis det ved aftalens indgåelse er klart, at rejsearrangørens afbestillingsret overfor tredjemand er begrænset, og rejsearrangøren dermed ikke kan forvente at spare omkostninger og opnå indtægter fra afsættelse af rejseydelserne til anden side.

Det samme gør sig gældende, selvom der ikke er fastsat standardiserede afbestillingsgebyrer, idet rejsearrangøren i så fald ikke vil spare omkostninger eller kunne opnå indtægter ved at sælge rejseydelserne til anden side.

Mange rejsearrangører fastsætter stadig et standardiseret afbestillingsvederlag. Der er dog også rejsearrangører, der fastsætter afbestillingsgebyret til pakkerejsens pris med fradrag af sparede omkostninger og eventuelle indtægter fra salg af de afbestilte rejseydelser.

Ankenævnet oplever, at ikke alle forbrugere er opmærksomme på, at rejsearrangøren i dag kan fastsætte et andet afbestillingsvederlag end det almindeligt kendte standardiserede afbestillingsvederlag, hvor vederlaget stiger, jo senere rejsen afbestilles. Forbrugerne bliver derfor i nogle tilfælde meget overraskede over størrelsen på det afbestillingsvederlag, som rejsearrangøren opkræver ved afbestillingen af rejsen. Dette gælder navnlig i de tilfælde, hvor forbrugeren afbestiller rejsen lang tid før det planlagte afrejsetidspunkt.

Ankenævnet skal derfor anbefale forbrugerne at undersøge rejsearrangørens aftalevilkår, herunder afbestillingsvilkårene, nærmere inden bestillingen af en rejse.

d) Brændstoffillæg, § 17, stk. 1, nr. 1

Det sker, at en rejsearrangør efter købet af en pakkerejse forhøjer den aftalte pris for pakkerejsen.

Af lovens § 17, stk. 1., nr. 1, fremgår, at rejsearrangøren kun kan forhøje den aftalte pris for pakkerejsen, hvis forhøjelsen er en direkte følge af ændringer i f.eks. prisen for befordring af passagerer som følge af udgifter til brændstof eller andre energikilder.

Ifølge bestemmelsens stk. 2, kan prisforhøjelsen kun foretages, hvis det fremgår af aftalen om pakkerejsen, at prisen kan forhøjes eller nedsættes i tilfælde af de ændringer, der er nævnt i bestemmelsens stk. 1, hvordan sådanne prisændringer beregnes, og den rejsende på en klar og forståelig måde på et varigt medium underrettes om forhøjelsen og begrundelsen for og beregningen af denne senest 2 dage før pakkerejsens begyndelse.

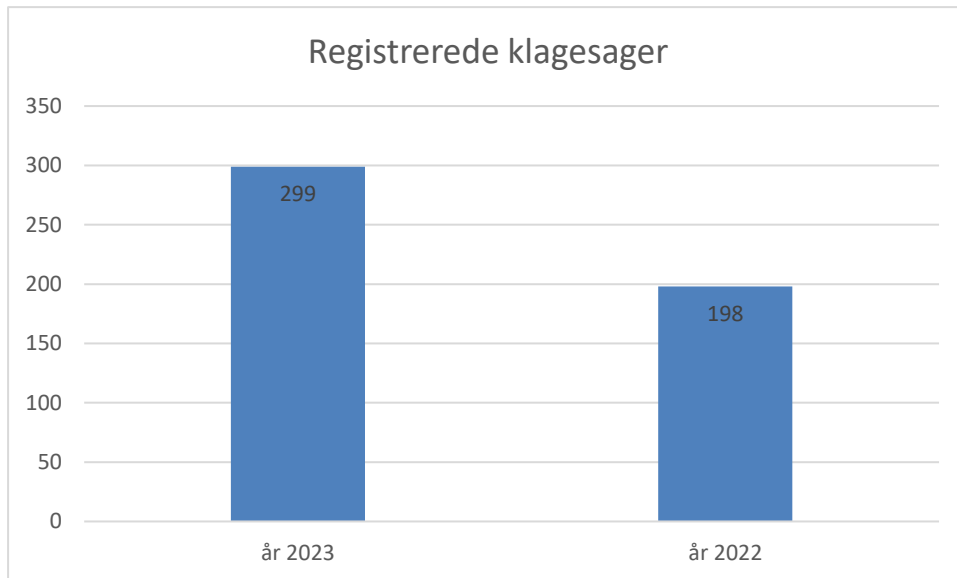
Rejsearrangørens underretning skal være formuleret på en måde, så det klart fremgår for den rejsende, at der er tale om en prisforhøjelse, og hvordan denne er beregnet.

Af lovbemærkningerne til den tidligere pakkerejselovs § 13 fremgår, at den præcise beregningsmetode for prisændringer skal være angivet. Baggrunden herfor antages at være, at den enkelte kunde skal kunne vurdere, specielt om en foretagen forhøjelse er korrekt eller ej. Det var udvalgets opfattelse, at kravet om en præcis beregningsmetode kunne opfyldes ved at lade et specielt bilag indeholdende forskellige oplysninger medfølge aftalen. Bilaget skal indeholde eksempler på prisændringer, som f.eks. indførelse eller ophævelse af en lufthavnsafgift samt et regneeksempel herpå.

Rejsearrangør er således kun berettiget til at opkræve et brændstoffillæg efter købet af rejsen, hvis den rejsende har modtaget rejsearrangørens rejsebetingelser på et varigt medium, og disse indeholder et regneeksempel med beregning af både en forhøjelse og en nedsættelse af rejsens pris, og rejsearrangøren på en klar og forståelig måde, på et varigt medium senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse underretter den rejsende om forhøjelsen – eller nedsættelsen – og begrundelsen for og beregningen af denne.

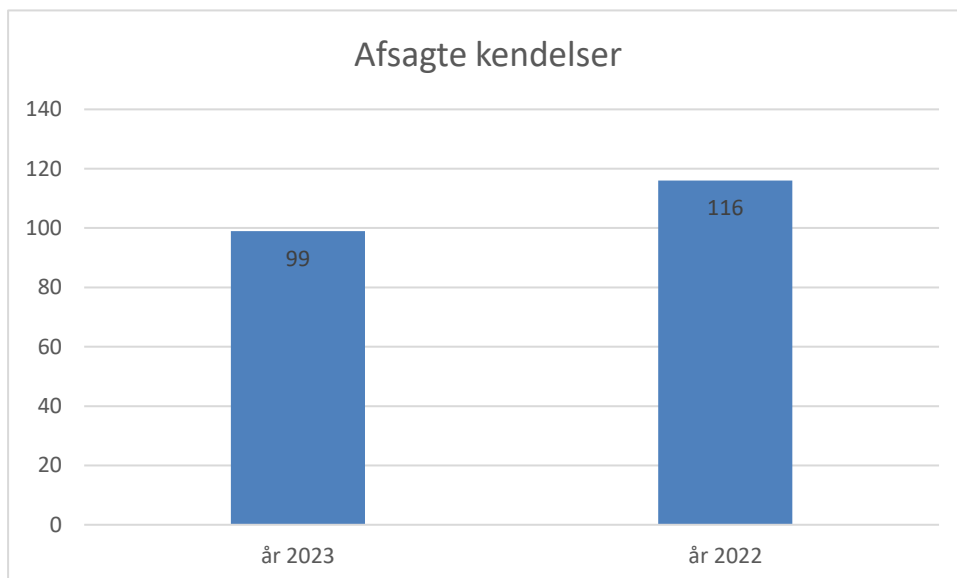
STATISTIK 2023

I 2023 blev der registreret 299 klagesager, hvilket svarer til en stigning på 101 sager eller ca. 51 % i forhold til 2022 (198).



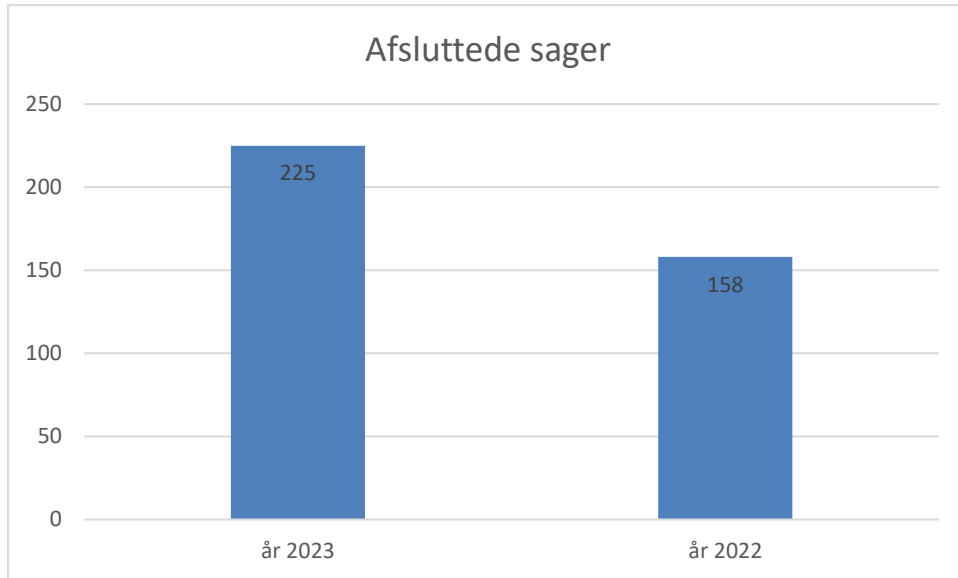
I 2023 har Ankenævnet på 6 møder afsagt 99 kendelser (2022: 116 på 8 møder).

I forhold til 2022 er antallet af afsagte kendelser i 2023 faldet med 17 eller ca. 15 %.



Vedrørende de i 2023 afgjorte sager:

I 2023 er der afsluttet i alt 225 sager (2022: 158), der er opdelt, dels i 99 kendelser afsagt af ankenævnet, dels i 126 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2023 har 2 rejsearrangører i 3 sager (2022: 1 rejsearrangør i 1 sager) skriftligt meddelt Ankenævnet, at de ikke ønsker at efterleve den afsagte kendelse.

Herudover har yderligere 2 rejsearrangører i 2 sager - uden at orientere Ankenævnet - ikke efterlevet de afsagte kendelser.

Efterlevelseshøjden for Ankenævnets kendelser for 2023 er dermed ca. 95 % (2022: ca. 94 %).



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

Afsagte kendelser	2023	2022	2021
	99	116	131

Forligte eller tilbagetrukne sager	2023	2022	2021
	126	42	225

Resultatet af de afsagte 99 kendelser kan for året 2023 herefter opdeles således:

Resultat	2023		2022	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	23	23	49	42
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold)	36	36	27	23
Klageren har ikke fået medhold	37	38	38	33
Afvist fra behandling i Ankenævnet	3	3	2	2

De afsagte 99 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter – inddeles således:

Klagepunkt	2023		2022	
	Antal	%	Antal	%
INDKVARTERINGEN				
- andet hotel end bestilt	5	5,0	3	2,6
- støjgener	2	2,0	6	5,2
- rengøring	2	2,0	1	0,9
- beliggenhed/placering	10	10,1	5	4,3
- standard/indretning/udstyr/størrelse	17	17,2	16	13,7
- swimmingpool	4	4,1	1	0,9
- faciliteter i øvrigt	3	3,0	8	6,9
- vand/el/varme/aircondition	0	0,0	2	1,7
- fugt og lugtgener	2	2,0	1	0,9
	45	45,4	43	37,1
TRANSPORTEN				
- standard	1	1,0	0	0,0
- afvisning/mistet transport	1	1,0	4	3,4
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	8	8,1	6	5,2
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	4	4,1	8	6,9
- bagage	2	2,0	6	5,2
- visum/pas	0	0,0	2	1,7
	16	16,2	26	22,4
ANDET				
- afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	16	16,2	27	23,3
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	3	3,0	2	1,7
- rejseleder/guide	0	0,0	0	0,0
- prisændring/tillæg/rabatter	7	7,1	7	6,0
- aftalens indgåelse/booking	3	3,0	3	2,6
- billeje	1	1,0	0	0,0
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	2	2,0	7	6,0
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	6	6,1	1	0,9
	38	38,4	47	40,5
	99	100,0	116	100,0

De afsagte 99 kendelser kan – for så vidt angår sagstype – inddeles således:

Sagstype	2023		2022	
	Antal	%	Antal	%
<u>Øvrige pakkerejser</u>	61	61,6	54	46,5
Rundrejse	22	22,3	7	6,0
Krydstogt	11	11,1	6	5,2
Sprogrejse	0	0,0	1	0,9
Jagtrejse	1	1,0	3	2,6
Skirejse	3	3,0	33	8,4
Sportsrejse mv.	0	0,0	10	8,6
Trekking	0	0,0	1	0,9
Safari	1	1,0	1	0,9
	38	38,4	62	53,5
	99	100,0	116	100,0