

DRF's sekretariat

Bemandingen i 2005 var som følger:



Direktør
Lars Thykier



Konsulent
Kirsten E. Jordahn



Konsulent
Pernille Thorup



Konsulent
Jakob Hahn



Kontorassistent
Annette Pagels Madsen



Fra 15. november 2005:
Konsulent
Christoffer Greenfort
(6 måneders vikariat)



Fra 1. november 2005:
Studentermedhjælper
Heidi Rønberg-Christensen
(ca. 8 timer pr. uge)

Fotos: Arne V. Petersen, Københavns Lufthavne A/S (forsidefoto),
Lars Grunwald (side 7-9), MONTAGEbureauet ApS og DRF

Året 2005 blev indledt under stærkt indtryk af flodbølgen i Sydøstasien og dens katastrofale virkninger i landene rundt om Det indiske Ocean. DRF var en aktiv part i oprettelsen og håndteringen af det danske kriseråd efter flodbølgen, og bidrog med såvel praktisk viden som en målrettet arbejdsindsats fra sekretariatet, således at rejsebranchen ved DRF var med til at løfte sit ansvar i krisehåndteringen.

Påvirkningen for rejsebranchen – og de berørte lande – blev rejsemæssigt blot en kortvarig ændring i kundernes rejsemønstre, der ikke kunne påvirke en stærk rejseaktivitet således, at 2005 må karakteriseres som et godt år.

Udfordringerne for rejsebranchen er ikke blevet mindre i 2005, hvor emner som Denied Boarding, luftfartsselskabernes eget service fee på flybilletter eller sovebusser klart har vist et behov for en stærk brancheorganisation. DRF har været en respekteret og saglig aktør i de mange spørgsmål, der påvirker dagligdagen for vore medlemmer, og DRF vil fastholde linien i 2006, således at vi i fællesskab kan løfte og løse rejsebranchens mange udfordringer.

Udgangspunktet for DRF's arbejdsindsats skal være, at

- DRF tør tage og tager aktiv del i at afdække og løse branchens udfordringer
- DRF tegner den kvalitative del af rejsebranchen
- DRF giver kunderne sikkerhed for kvalitative oplevelser både før og under rejsen
- DRF giver vore medlemmer et sikkert grundlag at udvikle deres forretning på
- DRF giver vore medlemmer en synlighed i markedet og overfor pressen ved at være en opinionsdanner
- DRF tilbyder sine medlemmer det bagland, som er nødvendigt for at løse branchens udfordringer til fælles bedste, således at medlemmerne kan fokusere på den primære opgave – at skabe og sikre kvalitative rejseoplevelser for vore kunder



Med venlig hilsen

Jesper Ewald
Bestyrelsesformand
Til daglig: FDM Travel

Indhold

Genopbygningens år	3
Bestyrelsen	8
Medlemsstatistik	8
DRF's økonomi	9
Fraktionsanliggender	12
Udvidet ansvarsforsikring	16
Rejsegarantifonden	18
Rejse-Ankenævnet	18



2005 – Positive økonomiske toner og øget individualisme

Generelt

Året 2005 var bedre økonomisk for branchen som helhed end 2004. Og 2004 var som bekendt bedre økonomisk end 2003. Der kan derfor nu tales om en positiv, opadgående trend for branchen, som i det store og hele klarer sig tilfredsstillende. En dejlig udvikling efter en del magre år! På trods af det stigende udbud af meget billige rejser, såvel med fly som med bus og til dels også med tog og skib, er det alligevel muligt for branchen at udbyde produkter, som kunderne vil have og til en pris, som giver overskud til rejsebureauerne. Det er positivt at se, at kunderne dermed anerkender, at rejsebureauerne kan tilføre dem værdi, når de skal ud at rejse.

For arrangørerne af rejser ud af Danmark har der været tale om to forskellige hovedindtjenings-trends. For de rejsebureauer, der arbejder med fritidsrejse-markedet, har der været tale om et øget fokus på håndtering af individuelle rejser til mere og mere anderledes rejsemål. Ikke nødvendigvis rejsemål langt væk fra Danmark, men rejsemål, som appellerer til et eller flere kundesegmenter. På forretningsrejsemarkedet har der til gengæld været et fokus på at skabe mere og mere effektive rejseprodukter til danske virksomheder, med mulighed for større automatisering af hele rejseprocessen samtidig med, at virksomhederne sikres de laveste priser på markedet.

For arrangørerne af rejser til Danmark (og Norden), med andre ord "Incoming"-rejsebureauerne, har der primært været tale om modtagelse af rejsende fra deres hidtidige markeder, dog med en øget tilgang af rejsende fra Kina og visse af de nye, centraleuropæiske markeder. Det meget omtalte "H. C. Andersen år" blev desværre ikke helt den succes, der var blevet bygget op til, så derfor var det godt, at en af de senere års store succeser, krydstogtturisme til Skandinavien og Baltikum med base i København, forblev den samme store succes, som den var i de foregående år. Kongresmæssigt blev 2005 et hæderligt år. Mange af de mellemstore kongresser fandt vej til København i løbet af 2005 og befæstede Københavns position som verdens 6. største kongresby, målt på antallet af deltagere.

Samarbejdet med Udenrigsministeriet efter Tsunami-katastrofen den 26. december 2004 har været stærkt intensiveret, ikke mindst på basis af det store analysearbejde, der udførtes af den danske regering i månederne efter katastrofen. Analyserne mundede som bekendt ud i en rapport fra Regeringen i maj 2005, som dels forholdt sig til kvaliteten af det arbejde, der

var blevet udført under ledelse af Udenrigsministeriet i dagene og ugerne efter Tsunamien, dels kom med anbefalinger til, hvordan dette arbejde kunne gøres bedre, hvis der opstod en tilsvarende situation igen. DRF har været kraftigt indblandet såvel i rapportens udarbejdelse som i det efterfølgende forbedringsarbejde, og det er glædeligt at kunne konstatere, at i de situationer, hvor det efterfølgende har været påkrævet at indkalde den nyetablerede kriserådsstabschef under Udenrigsministeriet (kaldet IOS-gruppen – den Internationale Operative Stab), har samarbejdet mellem de mange forskellige, offentlige myndigheder og rejsebranchen/forsikringssekslerne fungeret godt. Ved udgangen af 2005 kan det således konstateres, at der findes et beredskab klar næste gang, der måtte indtræffe kriser i udlandet, hvor det er nødvendigt med en offentlig/privat indsats.

I kraft af, at danske forbrugere sætter deres frie rejsemuligheder så højt, som de gør, har branchen ofte politisk og mediemæssig bevågenhed, ikke mindst når der indtræffer konkurer i branchen eller indtræffer kriser i udlandet. 2005 var ikke nogen undtagelse, og efter terrorbomberne i Sharm-El-Sheikh den 22. juli 2005 blev fokus igen øget, da der fra Regeringen via Forbrugerministeren blev stillet krav til branchen om, at der skal etableres en hjemrejsetransportordning for danskere, der opholder sig i udlandet i det område, hvor en krise (f.eks. en naturkatastrofe, en terrorhandling eller lignende) indtræffer. Desuden ønskede Regeringen, at der etableres retningslinier for, hvordan de bureauer, der har guider eller andet personale på de steder, en krise opstår, kan assistere de af deres kunder, der måtte være i nød. Arbejdet med hjemrejsetransportordningen er endnu ikke færdiggjort, men bureauernes kriseplaner er blevet udarbejdet. Det må forventes, at der i 2006 kan komme nogen mediedebat i forbindelse med etableringen af en hjemrejsetransportordning, da der ikke er enighed mellem parterne om, hvor finansieringen af forsikringen skal komme fra. Således ønsker Forbrugerrådet, at pengene skal tages fra de midler, der er opbygget i Rejsegarantifonden, hvilket rejsebranchen er imod.



DRF ønsker i stedet, at de rejsende selv forsikrer sig, når de rejser ud, alternativt at der opkræves et gebyr til en forsikringsfond i størrelsesordenen 1-2 kr. på alle flybilletter, der udgår fra Danmark.

Den ventede sammenlignende analyse af "Rejsegarantifondsordningerne" i udvalgte EU-lande og Danmark færdiggjordes under ledelse af Forbrugerstyrelsen i september 2005. Analysen fremsendtes derefter til Folketingets erhvervsudvalg men er desværre endnu ikke blevet bearbejdet politisk. Den manglende politiske gennemgang skyldes, at Forbrugministeren har ønsket at afvente udkommet af ovennævnte diskussion om etablering af en hjemtransportordning herunder den mulige finansiering via Rejsegarantifonden, før analysen tages op politisk. Forbrugministeren ønsker nemlig naturligt nok, at Rejsegarantifondsloven kun skal diskuteres af Folketinget en gang i løbet af 2006. I mellemtiden er den seneste revision af Rejsegarantifondsloven (fra 2004) blevet ført ud i livet i løbet af 2005, og ændringerne i loven har medført en øget opfølgning på aktiviteterne i branchens bureauer. Den foreløbige konklusion er, at branchen nu kan følges tættere af Rejsegarantifondens sekretariat med mere kontante indsatser derfra overfor de bureauer, der ikke overholder de krav, der stilles til drift af rejsebureauer. Helt fjerne risikoen for konkurser er dog ikke muligt, og der var derfor også 6 rejsebureaukonkurser i løbet af 2005 (se nærmere om dette under afsnittet om "Rejsegarantifonden").

Som følge af en kendelse i Landsskatteretten i april 2005, har SKAT Hovedcenter (det tidligere Told*Skat) den 1. december 2005 ved "udkast til meddelelse om ændring af praksis vedrørende den momsmæssige behandling af formidling af personbefordring" dels gjort Danmarks Rejsebureau Forening opmærksom på, at rejsebureauernes servicegebyrer på salg af ren personbefordring fremover vil være momspligtige, dels anmodet om foreningens holdning til de af SKAT foreslåede principper for fastlæggelse af rejsebureauernes momspligt. DRF har efterfølgende været i dialog med SKAT Hovedcenter om den foreslåede ændring, og det er håbet, at der vil ske ændringer på visse af de punkter, der fremgår af SKATs udkast, herunder ikrafttrædelsesdatoen for ændringerne. Ikrafttrædelsesdatoen



er nemlig indtil videre den 31. august 2005, hvilket naturligvis er uacceptabelt for rejsebureauerne, da de dels ikke ved, hvilke serviceydelser, der skal opkræves/skulle have været opkrævet moms på, dels ikke kan opkræve momsen på disse ydelser retroaktivt. Næsten uanset hvilken løsning, der kommer for rejsebureauernes vedkommende, vil der dog fortsat bestå et helt uacceptabelt problem, der kræver en indgriben fra SKAT Hovedcenters side. Det forholder sig nemlig således, at flyselskabernes servicegebyrer på de selv samme ydelser ikke vil være momspligtige, da selskaberne efter momslovens regler handler i eget navn, når de sælger til deres kunder og dermed er momsfrie på de servicegebyrer, de opkræver. Forhandlingerne fortsætter i 2006, og det må forventes at der går frem til slutningen af foråret 2006, før der foreligger færdige retningslinier efter hvilke, rejsebureauerne kan indrette deres momsafregning og dermed også deres faktureringer.

Internationalt har DRF's arbejde især været koncentreret om den europæiske rejsebureau organisation ECTAA, og i den forbindelse har der været arbejdet med en række sager af betydning for danske rejsebureauers virke, herunder IATA-regelsættet og rejsebureauernes mulighed for at afregne deres solgte billetter via andre systemer end det system, som IATA tilbyder. Der er endnu ikke fundet frem til et brugbart alternativ, men det er sandsynligt, at der vil findes et sådant i løbet af 2006. Der har også i løbet af 2005 været fælles aktiviteter med FN's "WTO" (World Tourism Organisation) og denne organisations arbejde med at genskabe turismen i de områder, Tsunamien ramte den 26. december 2004.

Det er et faktum, at der kommer flere og flere udbydere på det danske rejsemarked, og ikke mindst internettet har sørget for, at det er tilfældet. Udviklingen hilses naturligvis velkommen af DRF, som altid har hyldet den frie konkurrence på markedet. Men tilkomsten af nye spillere har også betydet, at der er flere af de ikke-organiserede bureauer, der ikke efterlever de mest grundlæggende regler for kundebehandling og købsaftaler. For at imødegå denne udvikling, og for at kunne slå på, at DRF's bureauer lever op til visse minimumskrav for kundebehandling, er der i løbet af 2005 blevet udviklet et etisk regelsæt, som skal gælde for DRF's medlemmer. Oplægget bygger til en vis grad på de regler, der findes i DRF's eksisterende vedtægter, men der er også tilkommet regler på områder, som erfaringsmæssigt har givet anledning til debat tidligere. Det etiske regelsæt blev diskuteret på medlemsmødet den 1. november 2005. Det vil blive indført ved Generalforsamlingsbeslutning i 2006, dog kun såfremt, der kan samles flertal for dette.

Udviklingen i rejsebranchen

For *udgående rejser* fra Danmark har udviklingen været kendetegnet af en stigning i rejser med fly, en stagnation i rejser med bus, og en svag stigning i antallet af rejsende med tog og skib. Der er tilkommet yderligere flyselskaber til de to største lufthavne i Danmark, København og Billund, og det er med til at øge konkurrencen. Desuden har det "nye" lavprisselskab, Sterling Airlines, i stigende grad satset på København som centrum for dets aktiviteter. Øgningen i antallet af flyselskaber har medført en øget reduktion af billetpriserne på rejser ud af Danmark.

Det vurderes, at der fortsat omsættes for et meget stort milliardbeløb årligt på rejser. Således oplyste Danmarks Statistik, at de estimerer, at danskerne i 2004 har rejst på ferie- og forretningsrejser for 38,5 milliarder kroner (ferierejser: 26,9 mia., forretningsrejser 11,7 mia.). Heraf vurderer analysen fra Dansk Rejsebrancheanalyse (se nærmere om dette nedenfor), at de 100 største rejsebureauer omsætter for ca. 16,5 mia. og at omsætningstallet for disse er i stigning.

Specialrejse-bureauerne fortsætter med at have den proportionelt betragtet største succes. Konceptet for disse bureauer er at tilbyde deres købedygtige kunder specialtilpassede rejser til rejsemål i hele verden.

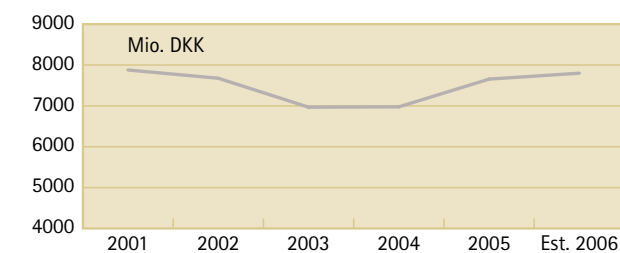
For *indgående rejser til/i Danmark* er udviklingen desværre ikke helt så positiv som for den udgående dels vedkommende, idet antallet af turister i Danmark totalt set er faldende. Der er dog store forskelle på disse tal, hvis man opdeler dem pr. segment. Således er der fortsat en stigning i antallet af danske overnatninger i Danmark, mens tallet for udenlandske turister til Danmark er faldet med over 4,2 millioner overnatninger i perioden 1994-2004, fra 26.573.000 til 22.340.000. Kilde: Regeringens turismeredegørelse, februar 2006. Det er især de tyske besøgende, der svigter med et fald i overnatninger i perioden på 29% svarende til 5,6 millioner overnatninger. Der er til gengæld en stigning i antallet af norske, hollandske og engelske overnatninger fra 1994-2004 på 33% svarende til mere end 900.000 overnatninger.

Totalt set er der ikke tale om en tilfredsstillende udvikling for Incomingbranchen, som desværre heller ikke ser ud til at få hjælp fra den danske regering, idet den netop udarbejdede "Redegørelse om dansk turisme" ikke på nogen måde lægger op til en øget finansiering af turisterhvervet, f.eks. i form af investeringer i relevante projekter eller i en øget markedsføring af Danmark som turistland.

Flybilletter

IATA-billetsalget via IATA's "Billing and Settlement Plan" (kaldet "BSP" i daglig tale) hos danske rejsebureauer er omsætningsmæssigt steget med 10% i 2005. Den stigende omsætning skyldes dog ikke en øget pris pr. billet, for faldet i billetpriserne fortsætter – og formodentlig fortsætter denne udvikling i 2006 med en forventet yderligere reduktion på 4-5%. Stigningen skyldes, at der sælges flere billetter end nogensinde før i Danmark. Der kunne således i 2005 noteres en stigning på 292.000 IATA-billetter svarende til en stigning på mere end 13% i solgte billetter i forhold til 2004.

Branchens salg af flybilletter i 2001-2005, baseret på BSP-tal



BSP's omsætningstal 2001-2004 (med estimat for 2005):

Omsætning	2001	2002	2003	2004	2005
Solgte billetter (i mio. DKK)	7.878	7.676	6.968	6976	7655
Udvikling	÷1,8%	÷2,56%	÷9%	0%	+10%

I takt med lavprisselskabernes indtog på det danske marked for flyrejser, samt IATA-flyselskabernes stigende eget salg, bliver BSP-tallene desværre mere og mere uinteressante, som årene går, i hvert tilfælde, når flybilletsomsætningen i Danmark skal måles. Det er således DRF's vurdering, at størrelsen af det billetsalg, der nu foregår udenom BSP, enten som følge af rejsebureauernes køb direkte på flyselskabernes hjemmesider (og dermed udenom BSP) eller som følge af flyselskabernes salg direkte til kunderne, ligger på mindst 2 milliarder/år, når al omsætning regnes ind. Især SAS' eget salg på nettet samt



STERLINGs, Ryan Airs og Easy Jets salg fra deres hjemmesider til danske rejsebureauer og rejsende vægter tungt i den forbindelse.

(Fly-)billetprisernes fald er som skrevet blevet meget synligt. Faldet i gennemsnitsprisen pr. billet begyndte for alvor i 2003 og fortsatte såvel i 2004 som i 2005. Et fald på 3,3% i prisen pr. solgt billet fra 2004 til 2005 var ikke tidligere "normalt" for branchen. Faldet skyldes især det øgede antal lavpriserter ud af Danmark. I den forbindelse har Maersk Airs konvertering til lavprisselskab og efterfølgende salg til Sterling Airlines også spillet ind, idet de deraf følgende mange nye destinationer har sat flypriserne under pres. Det er tankevækkende, at gennemsnitsprisen pr. solgt billet i løbet af de sidste 5 år er faldet med 25%.

Udviklingen er jo ikke uventet. I udlandet, nærmere bestemt i USA og på de største markeder i Europa, er der for flere år siden sket præcis det samme med billetpriserne. Og som følge af den succes, som lavprisselskaberne har haft andetsteds i Europa, har disse selskaber nu vendt sig mod de mindre europæiske markeder for at gøre succes efter der. Det interessante er, at prisfaldet formodentlig ville være endnu større,

hvis der kunne fremskaffes tal for salget af alle flybilletter i Danmark i de seneste år. Men dette er naturligvis ikke muligt, da det manglende salg jo på den ene eller anden måde sker direkte på, eller via, flyselskabernes hjemmesider, hvortil DRF ikke har adgang.

Gennemsnitlig billetpris 2001-2005, baseret på BSP-tal					
	2001	2002	2003	2004	2005
Gennemsnitspris	4.013	4.163	3.533	3.166	3.068
Udvikling	+2,4%	+3,8%	-15%	-10,3%	-3,3%

OBS: I forbindelse med udarbejdelse af denne årsberetning blev IATA BSP/STO opmærksom på, at de tal, de havde leveret i 2005 til brug for sidste DRF-årsberetning (2004 beretningen), ikke var korrekte. De BSP-tal, der fremgår af denne årsberetning, og som er de korrekte tal, er derfor IKKE sammenlignelige med de tal for 2003 og 2004, der fremgår af DRF's årsberetning for 2004.

Mærkesager i 2005

Flyselskaberne

BARD – PSC afgifter

I 2005 blev der modtaget efterbetaling af provision på PSC-afgifterne fra Varig og British Airways, og med disse tilbagebetalinger er der nu indgået forlig med i alt 26 IATA-flyselskaber. Pr. 31. december 2005 mangler der således kun betaling fra Finnair, for at sagen kan lukkes endeligt. Finnair fastholder til gengæld, at der efter deres opfattelse ikke er noget juridisk grundlag for at opkræve den manglende provision, og der måtte derfor udtages stævning mod Finnair i november 2005. Retssagen vil blive ført ved Sø- og Handelsretten. Finnair gør efter DRF's opfattelse alt for at trække tiden ud, men det må alligevel forventes, at sagen vil kunne føres og finde sin afgørelse ved 1. instans i løbet af 2006.

Flyselskabernes egne Service gebyrer

I kølvandet på afgørelsen i retssagen mod SAS om fjernelse af IATA-provisionen, har næsten alle IATA-flyselskaber tilrettet sig de nye krav om at opkræve servicefees. Slaget står især om niveauet for servicefees på Internettet, hvor visse flyselskaber har haft den noget uforståelige påstand, at det ikke koster selskaberne noget at sælge via Internettet, hvorfor salg i denne salgskanal må være gebyrfrit! Denne påstand er naturligvis ukorrekt, ikke mindst flyselskabernes store investeringer i bookingmaskiner må logisk set betyde, at denne salgskanal MÅ

koste noget at tilbyde. Senest har British Airways også måttet erkende dette, og har pålagt billetter solgt via deres egen hjemmeside et gebyr.

Imidlertid lancerede KLM i eftersommeren 2005 salg af deres billetter via deres egen hjemmeside pålagt en meget lav service fee på DKK/NOK/SEK 10,-. Et sådant niveau er så tæt på at sælge til nettopriser til slutkunden, at DRF har reageret overfor KLM og påpeget præmisserne i "SAS-dommen". KLM har på trods af henvendelserne afvist at justere i deres servicefee, og DRF tager derfor nu sagen til en dansk domstol for bedømmelse der. Retssagen forventes anlagt i løbet af marts måned 2006.

Busvognmændene – kørsel med sovebusser

Efter Færdselsstyrelsens seneste indgriben i reglerne for kørsel med sovebusser i januar 2005, blev udviklingen på dette område som forudsagt af Fraktionsformanden i sidste årsberetning. Af de estimerede 340 dansk indregistrerede sovebusser er der ved udgangen af 2005 anslået under 20, der er omregistreret til at køre som sovebus efter de nye regler. Samtidig har en stor del af de rejsende, der i tidligere år benyttede sovebus, skiftet enten til det nye liggebusprodukt, eller til helt andre transportformer. Det vurderes, at der er tale om et fald i antallet af rejsende med sovebusser på over 30% i forhold til 2004.

Samtidig er arbejdet med at udarbejde fælles europæiske regler ikke kommet særlig godt i gang, og det vurderes derfor, at

Brancheanalyse

Direktør Ole Egholm fra Wasteels Rejser har via sit selskab "Dansk Rejsebrancheanalyse" på 7. år udarbejdet sin brancheanalyse ("Danmarks 100 største rejsebureauer, 25. november 2005") for rejsebranchen. Branchens nøgletal viser, i henhold til Ole Egholms oversigt, følgende ændringer i perioden 2001 til 2004:

	2001	2002	2003	2004	Ændring 2003-2004
Omsætning	16,1 mia. DKK	15,8 mia. DKK	15,6 mia. DKK	16,5 mia. DKK	+5,7%
Nettoresultat	÷161 mio. DKK	÷12 mio. DKK	+34 mio. DKK	+209 mio. DKK	+243 mio. DKK
Dækningsbidrag	12,2%	12,3%	12,7%	13,5%	+0,8%
Overskudsgrad	÷0,9%	0,0%	0,4%	1,7%	+1,3%
Vækst i omsætning	÷0,2%	÷3,8%	÷3,9%	+6,1%	+6,1%
Omsætning/ansat	4,1 mio. DKK	4,3 mio. DKK	4,5 mio. DKK	4,8 mio. DKK	+300.000,- kr. +6,6%
Gns.løn/ansat	306.000 DKK	306.000 DKK	313.000 DKK	325.000 DKK	+12.000,- kr. +4%
Antal ansatte	3.842	3.567	3.468	3.447	-21 / 0%

Udviklingen i ovenstående tal, som endda (igen) er mere end et år gamle, viser, at der nu endelig er en positiv udvikling i gang i branchen. Såvel nettoresultatet som salgsvæksten er nu positiv, og den positive udvikling forventes at fortsætte i 2005-2006.





det vil have lange udsigter at få EU til at definere, hvad der gælder af regler for kørsel med sovebusser indenfor EU.

Rejse-Ankenævnet og dets fremtid

Som følge af revisionen af Rejsegarantifondsloven i 2004, overgik sekretariatsbetjeningen af Rejse-Ankenævnet til Rejsegarantifondens sekretariat pr. 1. oktober 2004. Det har desværre taget noget tid at få ankenævnsopgaverne til at køre tilfredsstillende i den nye struktur, hvilket har medført en øget ekspeditionstid i nævnet. Sagsbehandlingstiden er således oppe på i gennemsnit 8 måneder pr. sag, hvilket ikke er acceptabelt. Der arbejdes på højtryk i Rejsegarantifonden for at sikre, at sagsbehandlingstiden kommer under det målsatte niveau på max. 6 måneder, samt at det sker på den mest personaleeffektive måde.

Efter ikrafttræden af EU's nye regler om "denied boarding, flyforsinkelse og aflysninger" og de deraf følgende sager mellem rejsende og luftfartsselskaber, har der været forslag fremme fra blandt andet Forbrugerrådet, om at Rejse-Ankenævnet også skulle behandle denne type sager. Forslaget har været diskuteret med såvel ankenævnet som flyselskaberne, men der er endnu ikke opnået enighed om en løsning. Indtil videre behandles sagerne i SLV (Statens Luftfartsvæsen), og DRF støtter indtil videre en fortsat behandling i SLV, da en stor del af sagerne, op mod 80%, kræver en fagteknisk indsigt, som ankenævnet ikke har og ej heller skal have. Desuden er ankenævnet som nævnt ovenfor allerede optaget med at afvikle den nuværende sagspuddel, så der er heller ikke mulighed for, at det kan behandle flere sager, end det allerede har. Til orientering kan det oplyses, at SLV pr. 1. december 2005 havde modtaget 328 sager (det vil sige på lidt mere end 9 måneder efter denied boarding direktivets ikrafttræden), og kun havde afgjort 38 af disse.

Krisberedskab & Hjemtransportordning for danskere

I løbet af 2005 har samarbejdet mellem de offentlige myndigheder, alarmcentralerne i Danmark, rejsebranchen og øvrige interessenter antaget en meget konkret form. Især efter udgivelsen af regeringens rapport om håndteringen af Tsunamien i Sydøstasien den 26. december 2004 og følgerne deraf, er der blevet sat skub i arbejdet, og ved udgangen af 2005 må det glædeligvis konstateres, at der er blevet etableret et grundberedskab under ledelse af Udenrigsministeriet, som fungerer på tilfredsstillende vis. Beredskabet har allerede været afprøvet i konkrete situationer, idet bomberne i London (7. juli 2005) og i Sharm-El-Sheikh (22. juli 2005) samt bomberne på Bali (1. oktober 2005) medførte en aktivering af den Internationale Operative Stab".

Retssager

Det må desværre konstateres, at det i stigende grad er nødvendigt at føre principielle retssager på vegne af DRF's medlemmer. Årsagen til dette skal primært findes i, at der hos alle leverandører i branchen er fokus på at minimere såvel omkostninger som tab, og at dette fokus medfører, at det i langt ringere grad end tidligere er muligt at finde frem til mindelige løsninger med samarbejdspartnerne. Desuden er kunderne blevet mere klageglad, hvilket også kan munde ud i retssager, hvis for eksempel en Rejse-Ankenævnskendelse ikke munder ud i det resultat, kunden gerne vil have. Således var der også 2 retssager om Rejse-Ankenævnskendelser, som DRF involveredes i, og som fandt deres afgørelse i 2005.

Retssagen mod Sørup Herregaard vedrørende beregningsgrundlaget for afbestillingsgebyrer afgjordes i februar 2005, og er gennemgået i årsberetningen for 2004.

Retssagen mellem Inter Travel og en kunde vedrørende hvilke afbestillingsmuligheder, der gælder for rejser, hvortil Udenrigsministeriet har udstedt en advarsel, blev afgjort i maj 2005. Byretten gav Inter Travel medhold i, at en rejseadvarsel, som er udstedt, inden kunden bestilte sin rejse, og som burde være "almindelig kendt", ikke kunne medføre fuld afbestillingsret uden fradrag i forhold til Inter Travels almindelige aftalevilkår. Afgørelsen blev ikke anket, og det er således nu fastslået i retspraksis, at kunder ikke frit kan afbestille deres rejser, når de på forhånd har, eller burde have, kendt til forholdene på det sted, de har bestilt rejse til. Det bør også nævnes, at kunden, inden der blev anlagt en retssag, havde tabt en klage om samme rejse og forhold i Rejse-Ankenævnet.

DRF's internationale arbejde

ECTAA (Den Europæiske Rejsebureauforening)

DRF har deltaget som projektleder i et ECTAA-projekt, der forsøger at fremtage et alternativ til IATA's BSP-system. Dette arbejde ser dels på selve "akkrediteringsarbejdet" (det vil sige den økonomiske godkendelse af et bureau, som sælger IATA flybilletter), dels selve sikkerhedsstillelsen i forbindelse med akkrediteringen. Desuden vurderes det også, om der kan udvikles et afregningssystem mellem rejsebureauerne og flyselskaberne. Alle tre delprojekter kan køres under et eller hver for sig, afhængig af markedets krav. Det er besluttet, at ECTAA ikke investerer yderligere i projektet, men at projektet i stedet kører videre ved hjælp af ekstern finansiering fra de andre interessenter. Projektet vil skulle bevise sin bæredygtighed i løbet af 2006.

EU

DRF har deltaget aktivt i samarbejdet med EU-kommissionens kontor for Turismeudvikling og har derfor i løbet af 2005 deltaget aktivt i udviklingen af en politik for "bæredygtig turisme". Der har fra sommeren 2005 været afholdt en række arbejdsgruppemøder med deltagelse af bl.a. DRF, hvor kravene til hovedinteressent-grupperne (f.eks. "kunderne", "rejseindustrien" og "transportørerne") har været diskuteret og defineret. Arbejdsgrupperne vil være færdige i løbet af februar måned 2006, hvorefter delrapporterne skal sammenskrives til et endeligt dokument, som kan indgå i de videre drøftelser i hovedarbejdsgruppen i løbet af sommeren og efteråret 2006.





Mærkesager 2006

I 2006 skal der arbejdes på en række områder. Kravene er stigende til branchen, og der skal ydes en stor indsats for at få DRF's synspunkter og krav hørt i omverdenen. DRF ønsker indtil videre at prioritere 2006-arbejdet på nedenstående områder dog vel vidende, at der kan komme nye opgaver til i løbet af året, som kan tvinge en omprioritering af fokusområderne igennem. Nogle af de prioriterede sager er:

1. Revision af Pakkerejseloven

Der er behov for, at Pakkerejsedirektivet (og dermed den danske Pakkerejselov) revideres. Direktivet er mere end 15 år gammelt, og det bærer præg af at være skrevet på et tidspunkt, hvor en del af nutidens salgskanaler slet ikke eksisterede, f.eks. Internettet. DRF er allerede gået ind i en fælles-europæisk arbejdsgruppe på området, i ECTAA's regi, og det er håbet, at det i løbet af anden halvdel af 2006 vil blive muligt at sprede det forberedende revisionsarbejde ud til også at omfatte EU-kommissionen.

2. Bæredygtig Turisme

Danskerne rejser mere og mere. Den øgede rejse lyst betyder også, at vi sætter et større og større aftryk på miljøet. Vi er klart blevet mere ansvarsfulde, når vi som turister er gæster i vort eget land eller i udlandet, men det kan blive meget bedre. Branchen har derfor også, som arrangør af en del af rejserne, et stort ansvar for, at de lande, der modtager os, når vi rejser, tager deres ansvar for at tilbyde "langtidsholdbare løsninger" alvorligt. Og vi skal være med til at gøre de rejsende mere opmærksomme på, hvad de bør tænke på, FØR de bestiller deres rejse, og hvordan de skal opføre sig, når de kommer ud. For vi kan jo alle gøre det bedre, næste gang vi rejser ud, og det handler ikke altid kun om at smide sit affald i de rette papirkurve!

Derfor skal der også gøres en aktiv indsats fra DRF's side i arbejdet med bæredygtig turisme, og i 2006 vil dette dels udmønte sig i deltagelse ved udarbejdelsen af en EU-politik for bæredygtig turisme, dels i en videreudvikling af DRF's etiske regelsæt, så det i højere grad også tager hensyn til miljøforhold.

3. International krisehåndtering

Arbejdet med at udvikle og forbedre kriseberedskabet sammen med rejsebranchens øvrige interessenter vil fortsætte. Især sagen om Muhammed-tegningerne har sat fokus på arbejdet på dette område, og der er som altid også her muligheder for forbedringer.

I løbet af 2006 forventes det også, at der i samarbejde med Udenrigsministeriet vil blive set på rejsevejledningernes format og indhold.

4. De internationale transportselskaber

Forholdet til flyselskaberne bærer generelt set præg af, at selskaberne er presset økonomisk. Hvad der tidligere kunne ordnes i mindelighed, munder nu alt for ofte ud i diskussioner mellem advokater og i værste fald retssager. Det må derfor forventes, at DRF i løbet af 2006 må påbegynde retssager mod flere selskaber for derigennem at få afgrænset flyselskabernes mere eller mindre enevældige adfærd overfor danske rejsebuerauer.

Konkret vil der også skulle forhandles med de flyselskaber, der beflyver Danmark (via BARD – Board of Airlines Representatives, Denmark), om hvorledes sager i henhold til det nye Denied Boarding regulativ skal håndteres. Forbrugerrådet ønsker, at sagsbehandlingen skal overføres fra SLV (Statens Luftfartsvæsen) til Rejse-Ankenævnet, mens rejsebranchen (som nævnt overfor) ikke ønsker, at dette sker – dels ud fra økonomiske grunde og dels af principielle grunde. En afklaring forventes tidligst medio 2006.

5. Retssager

KLM

Der forventes iværksat en retssag mod KLM i løbet af foråret 2006 vedrørende dette selskabs prissætningspolitik for direkte salg via nettet. DRF mener ikke, at det er muligt kun at opkræve 10,- DKK pr. billet solgt via KLM's egen webside, og det er dette spørgsmål, Sø- og Handelsretten skal tage stilling til med udgangspunkt i Højesterets dom i samme spørgsmål i 2004 ("SAS retssagen vedrørende indførelsen af nettoprissætning i Danmark").

Finnair

Som eneste tilbageværende flyselskab i Danmark, der ikke har efterbetalt provision på flybilletternes passagerafgifter, er selskabet nu sagsøgt af DRF med krav om efterbetaling for hele perioden, hvori der ikke betales provision, det vil sige perioden 1998 – 2003. Finnair har ikke ønsket at indgå forlig i sagen, og en retssag er derfor, desværre, eneste tilbageværende mulighed. Til dato har 26 andre flyselskaber tilbagebetalt mere end 22 millioner til DRF's medlemmer.

SAS

Noget tyder på, at det desværre også bliver nødvendigt at sagsøge SAS i løbet af 2006. Årsagen er, at SAS ikke vil påtage sig ansvaret for de omkostninger, som rejsende med SAS-billetter udsættes for, når de rejser med SAS' codeshare partnere og f.eks. ikke når deres SAS-fly hjem til Skandinavien. SAS har ikke hidtil i de diskussioner, der har været ført, været indstillet på at dække omkostningerne til f.eks. de rejsendes re-bookinger og hotelovernatninger, og det må derfor forventes, at diskussionen må afklares i Sø- og Handelsretten.

6. DRF interne aktiviteter

Arbejdet med forbedring af elevuddannelsen i rejsebranchen skal fortsætte. Det har hidtil været næsten umuligt at få de to leverandører af branchens elevuddannelse (Niels Brock Handelsskole i København og Randers Handelsskole) til at udvikle et mere moderne grunduddannelsesprodukt til branchens elever. Der er dog tegn på, at det vil blive lidt lettere i 2006, da Niels Brock har meddelt, at de vil gøre deres for at forbedre samarbejdet med DRF. DRF vil derfor også gå endnu mere aktivt ind i sagen overfor Niels Brock, og det er håbet, at vi derigennem vil få forbedret den nuværende uddannelse med mulighed for, at uddannelsen forlænges, så den kommer til at være 3-årig (i stedet for 2-årig) i fremtiden.

Der vil blive arbejdet på videreudvikling af DRF's IT-systemer således, at det vil blive muligt at indberette nøgletal til DRF via hjemmesiden. Desuden vil hjemmesiden blive udvidet med mere information om blandt andet de projekter, som DRF har kørende til enhver given tid samt baggrundsmateriale til dette. Projektet igangsættes i løbet af foråret 2006.



Bestyrelsen

Efter Generalforsamlingen den 12. april 2005 har bestyrelsen haft følgende sammensætning:

Jesper Ewald	Formand
Jahn Schapiro	Næstformand samt Formand for ATO-fraktionen
Thorkild Højvig	Formand for BTO-fraktionen
Axel Chr. Rasmussen	Formand for FTO-fraktionen
Henning Klestrup	Formand for ITO-fraktionen
Thomas Elsgaard	Formand for LTO-fraktionen

Bestyrelsen har i perioden 1. januar – 31. december 2005 afholdt 7 ordinære bestyrelsesmøder.

DRF har i perioden haft følgende udvalg nedsat for at arbejde med forskellige problemstillinger af betydning for rejsebranchen:

Udvalg og repræsentationer 2005 – 2006

1. Udvalg

HORESTA/DRF – Forhandlingsudvalg	
Henning Klestrup	DIS Congress Service
Lars Thykier	DRF
Pernille Thorup	DRF

2. Repræsentation

Rejse-Ankenævn og Rejsegarantifonden (bestyrelse):	
Lars Thykier	DRF

Ankenævnrepræsentanter

Ingrid Emonds	Ingrids Unvers/Brandstrup Travels
Jesper Schou	Billetkontoret (suppleant for Ingrid Emonds)
Henrik Thomasen	65-Ferie Danmark (observatør for BTO)

APJC (Agency Programme Joint Council)

Bent F. Christiansen Trumf Rejser (formand for APJC)	
Jesper Schou	Billetkontoret
Søren Graae	Via Travel – til august 2005
Lars Thykier	DRF (observatør)

Woco Fonden:

Henning Klestrup	DIS Congress Service
------------------	----------------------

Medlemsstatistik

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
Aktive medlemmer					
1999	151	13	8	1999	146
2000	146	10	7	2000	143
2001	143	7	5	2001	141
2002	141	10	7	2002	138
2003	138	11	8	2003	135
2004	135	14	7	2004	128
2005	128	5	10	2005	133
Filialer					
1999	138	17	29	1999	150
2000	150	21	21	2000	150
2001	150	10	1	2001	141
2002	141	50	19	2002	110
2003	110	10	5	2003	105
2004	105	8	3	2004	100
2005	100	3	1	2005	98
Passive medlemmer					
1999	61	4	2	1999	58
2000	58	5	1	2000	54
2001	54	3	1	2001	52
2002	52	8	2	2002	46
2003	46	3	2	2003	45
2004	45	5	5	2004	45
2005	45	3	1	2005	43



DRF's økonomi

REGNSKAB 2004 og 2005 / BUDGET 2005 og 2006 (i 1.000 kr.)	Regnskab	Budget	Regnskab	Budget
	2004	2005	2005	2006
Kontingenter	3.810	3.600	3.770	3.700
Særligt kontingent	237	0	94	0
Optagelsesgebyrer	30	20	5	5
Resultat forsikringsordninger	833	801	801	801
Indtægter	4.910	4.421	4.670	4.506
Personaleomkostninger	2.616	2.750	2.663	2.900
Gager, lønninger og feriepenge				
Regulering af feriepengeforpligtelse				
Lønsumsafgift m.v.				
Lønrefusion				
Diverse personaleudgifter				
Kursusudgifter				
Lokaleomkostninger	160	200	158	175
Boligafgift				
Varme og el				
Rengøring m.v.				
Reparation og vedligeholdelse				
Tyverisikring				
Sekretariatsomkostninger	491	850	678	650
Kontorartikler, tryksager og kopifgift				
Telefon og porto				
Kontingenter				
Forsikringer				
Aviser og tidsskrifter				
Annoncer og markedsføring i øvrigt				
Småanskaffelser under kr. 11.000 (EDB m.v.)				
DRF's hjemmeside internet				
Reparation og vedligeholdelse, driftsmidler				
Bogføringsassistance				
Revision og regnskabsmæssig assistance				
Bankgebyrer m.v., diverse				
Møde- og rejseomkostninger	333	300	379	350
Bestyrelsesmøder				
Bestyrelshonorarer				
Fraktionsmøder, diverse interne møder				
Repræsentation, rejseudgifter				
Eksterne omkostninger	70	350	274	250
Juridisk assistance, konsulentassistance m.v.				
Omkostninger, årsmøde	120	50	85	100
Omkostninger, Rejse-Ankenævn	485	100	9	100
Honorarer, Rejse-Ankenævn				
Ankenævnsgebyrer, tilbagebetalt medlemmer				
Bidrag, Rejse-Ankenævnet				
Omkostninger	4.275	4.600	4.246	4.525
Resultat før afskrivninger	635	-179	424	-19
Afskrivninger	-210	-220	-229	-210
Driftsresultat	425	-399	195	-229
Finansielle indtægter, netto	197	150	229	130
Resultat før skat	622	-249	424	-99
Skat	0	0	0	0
Årets resultat	622	-249	424	-99

Det reviderede årsregnskab for 2005 er i sin helhed tilgængeligt på DRF's hjemmeside (www.travelassoc.dk)

Indtægter

DRF's indtægter og faldet i 2005 med ca. kr. 240.000 til i alt kr. 4.670.000. I løbet af året øgedes DRF's medlemsantal med netto 5 medlemmer, og det må derfor forventes, at kontingentindtægterne for 2006 vil ligge en smule over niveauet i 2005. Der er som i 2003 og 2004 tilgået foreningen et ekstra, ikke-budgetteret, kontingent som følge af arbejde, som sekretariatet har udført for foreningens IATA-bureau-medlemmer for at få tilbagebetalt manglende provision på passagerafgifterne (ZO/PSC-afgifterne) fra flyselskaberne for perioden 1998-2000.

Antallet af passive medlemmer har ligget nogenlunde stabilt de senere år og ligger i 2005 (43) på næsten samme antal som ultimo 2004. De passive medlemmer har dermed bidraget til indtægterne på stort set samme niveau som i 2003 og 2004.

Fra 1. januar 2004 er der indgået samarbejdsaftaler med to leverandører af rejseforsikringer. Aftalerne med de to selskaber (Europæiske Rejseforsikring og Gouda Rejseforsikring) løber over 3 år og gav i 2005 DRF en samlet indtægt på kr. 801.000, hvoraf Gouda Forsikring i 2005 bidrog med 497.000 kr. og Europæiske Forsikring bidrog med kr. 304.000.



Udgifter

DRF's omkostninger til personale er som altid den største post i regnskabet. I 2005-regnskabet udgjorde den således knapt 57% af udgifterne.

De øvrige udgifter for foreningen er på stort set samme niveau som i 2004, bortset fra sekretariatsomkostningerne, som er steget med ca. kr. 187.000, primært på grund af forbedringer af DRF's hjemmeside. Dertil kommer, at udgifterne til drift af Rejse-Ankenævnet er reduceret væsentligt i forhold til 2004. Det endelige regnskab for 2004 for Rejse-Ankenævnet i forbindelse med lukningen af det gamle ankenævnet er færdiggjort primo i 2006, og der blev tale om en positiv indtægt til DRF på ca. kr. 65.000. Driften af Rejse-Ankenævnet overgik som nævnt ovenfor til Rejsegarantifonden pr. 1. oktober 2004, og der vil således ikke fremover skulle budgetteres med udgifter til drift af ankenævnet, men kun til refusion af ankenævnsgebyrer til de medlemmer, der vinder sager i ankenævnet.

Der er ikke foretaget større investeringer i 2005 bortset fra et nyt telefonsystem til DRF's sekretariat, som måtte indkøbes sent i 2005, da det gamle telefonanlæg (fra 1987) brød sammen og ikke kunne repareres. Afskrivningerne i 2005 skyldes derfor primært de investeringer i EDB og den ombygning af sekretariatets lokaler, som blev foretaget sent i 2003.

De finansielle renteindtægter er stort set på samme niveau som 2004. Det beskedne afkast på foreningens formue skyldes naturligvis det meget lave renteniveau i 2005, som har afstedkommet et lavt afkast på DRF's anbragte midler. Der er desuden bogført en finansiell indtægt på næsten kr. 100.000, som stammer fra en opskrivning af en (ikke-realiseret) værdiforøgelse af DRF's obligationer og aktier pr. 31. december 2005.

Resultatet for 2005

DRF's resultat for 2005 blev et overskud på kr. 424.000 set i forhold til et budgetteret underskud på ÷kr. 249.000. Overskuddet skyldes, som ovenfor beskrevet, primært færre omkostninger end budgetteret, tilkomsten af et særligt kontingent vedr. håndteringen af PSC-sagen, et betragteligt offentlig tilskud i forbindelse med en medarbejders orlov i 2005 samt en opskrivning af DRF's værdipapirer.

DRF's økonomiske resultat for 2005 må derfor betragtes som meget tilfredsstillende. Det opnåede overskud i 2005 forventes anvendt til at finansiere bl.a. det budgetterede underskud i 2006.

Bestyrelsen indstiller til Generalforsamlingen, at den foreløbige kontingentskala for 2006 (jfr. nedenfor), som blev vedtaget på det budgetfastlæggende medlemsmøde den 1. november 2005, godkendes som værende endelig:

Aktive medlemmer

Bruttoomsætning (hovedbureau plus alle filialer)	Kontingent	Grundbeløb
0 - 4 mill.	kr. 0	kr. 9.000
4 - 10 mill.	kr. 5.200	kr. 9.000
10 - 25 mill.	kr. 9.300	kr. 9.000
25 - 50 mill.	kr. 14.400	kr. 9.000
50 - 75 mill.	kr. 20.600	kr. 9.000
75 - 100 mill.	kr. 30.900	kr. 9.000
100 - 150 mill.	kr. 44.300	kr. 9.000
150 - 200 mill.	kr. 53.600	kr. 9.000
200 - 250 mill.	kr. 59.800	kr. 9.000
250 - 500 mill.	kr. 66.000	kr. 9.000
500 - 750 mill.	kr. 74.200	kr. 9.000
750 - 1.000 mill.	kr. 82.400	kr. 9.000
1.000 - 1.250 mill.	kr. 95.800	kr. 9.000
1.250 - 1.500 mill.	kr. 109.200	kr. 9.000
1.500 - 1.750 mill.	kr. 124.700	kr. 9.000
1.750 - 2.000 mill.	kr. 141.200	kr. 9.000
2.000 - mill.	kr. 157.600	kr. 9.000

OBS: Aktive medlemmer "selvangiver" sig i henhold til senest afsluttede regnskabs bruttoomsætning inkl. filialer

Filialer

For filialer betales der ikke yderligere tillæg til kontingentet.

OBS: Selvstændige juridiske enheder kan ikke anses som filialer, selvom et medlem udøver bestemmende indflydelse over et andet bureau.

Passive medlemmer

Passive medlemmer betaler	4.600	0
---------------------------	-------	---

Optagelsesgebyrer

Aktive medlemmer	500	0
Passive medlemmer	500	0

Nystartede bureauer

Betaler selve kontingentet (bruttoomsætning) i.h.t. det budget, de har forelagt for deres bank.

Fraktionsanliggender

ATO – Pakkerejsearrangørernes fraktion

Traditionen tro har de fleste aktuelle emner som har størst betydning for vor fraktion, også stor interesse for andre fraktioner. DRF's sekretariat, og ikke mindst direktøren, har i det forgangne år været langt mere aktiv i selve sagsbehandlingen, det vil sige direkte involveret sig i research og forhandlinger omkring problemstillingerne og fulgt dem til dørs. Jeg har på vegne af fraktionen deltaget i følgende udvalgsarbejder: Forsikringsudvalget (Europæiske og Gouda), DBC-udvalget (denied boarding, flyforsinkelser) med FR (Forbrugerrådet) og SLV (Statens Luftfartsvæsen), samarbejdsudvalget med RID (Rejsearrangørerne i Danmark) samt DRF's forretningsudvalg.

En del af udfordringerne i årets løb er behandlet andetsteds i denne årsberetning, så jeg vil koncentrere mig om det, som har allerstørst betydning for netop vor fraktion.

DBC, EU-direktivet

Ordnningen trådte i kraft i februar 2005. Få EU-medlemslande havde forberedt sig særligt, og dertil hørte Danmark ikke. Ud fra synspunktet "kunderne skal ikke klage forskellige steder", ønskede SLV og FR, at DBC-klager skulle behandles i RAN (Rejse-Ankenævnet).

Da vi i ATO-fraktionen har store erfaringer i, at luftfartsselskaberne oftest administrerer efter deres egne interne regler, og når vi samtidig ved, at RAN ikke har nogen pressionsmuligheder overfor luftfartsselskaberne, så kunne vi frygte, at vi i sidste ende (igen) sad tilbage med smerten. Thi, RAN kan jo kun dømme ud fra lovgivningen, så vi ville være klare tabere i de tilfælde, hvor kunderne var berettigede til DBC-kompensation med meget tvivlsomme regres-muligheder hos luftfarten. Og når vi kender udfaldet på forhånd, så ville vi jo nok spare Ankenævnsgebyret, samt efterfølgende presseomtale, og lægge ud overfor kunden, fortsat med stor usikkerhed for regres.

Så vor fraktion har kun én interesse, lade SLV tage slagsmålene med luftfartsselskaberne og "banke" dem på plads. SLV har pressionsmuligheder. Vi skulle igennem mange møder og langt hen på efteråret, før SLV begyndte at afslutte nogle af de mange sager, som havde hobet sig op. Endvidere videresendte RAN de DBC-sager, som RAN modtog direkte til sagsbehandling hos SLV.

Status er lige nu, at SLV behandler alle DBC-sager, hvilket passer os udmærket. Så får både SLV og luftfartsselskaberne fornøjelsen af at lære hinanden bedre at kende på dette område.

Vi har i øvrigt desværre en større pukkel i RAN i forvejen, så tiden arbejder "for begge parter". Der er dialog mellem FR, SLV, luftfartsselskaberne (især SAS) og DRF/RID om, hvad der skal ske på lang sigt; vi er i fraktionen, og dermed DRF, naturligvis indstillet på en langsigtet løsning i én klageinstans, som igen kræver organisatoriske ændringer af RAN. Men det bliver ikke nu, og det bliver ikke før, "at SLV og luftfartsselskaberne har lært hinanden RIGTIGT godt at kende" og dermed, at præcedens i ansvar og opfølgning er indarbejdet og på plads.

Endvidere gennemfører DRF for tiden kurser for vore medlemmer omkring håndteringen af hele denne problemstilling. Der er sat ekstra kurser op, og jeg kan kun anbefale, at I deltager.

Terrorforsikring

Der er politikere og embedsmænd, som synes, det er en god løsning at klare krisituationers behov for hjemtransport ved at kæde RGF's (Rejsegarantifonden) bestående formue sammen med denne opgave.

RGF's formue er skabt af vor fraktions og RID's mangeårige 5'er-betaling pr. pakkerejse samt de bidrag, vor fraktion efter den nye ordning nu indbetaler årligt.

ATO-fraktionen har ingen interesse i denne sammenkædning, og vi går bestemt efter en forsikringsordning. Det er en meget kompleks problemstilling, og den er bestemt ikke afklaret.

Agentsælgende ATO'er – Formidleraftalerne

Det er lykkedes vor fraktion i samarbejde med RGF at få ændret Formidler-aftalerne, så vore agenter skriver under på, at de er indforstået med selv at være teknisk arrangør af en pakkerejse, såfremt de ikke har booket pakkerejsen hos den tekniske arrangør senest indenfor to arbejdsdage efter, de har modtaget bestillingen fra kunden. Tilsvarende har de agenter, som udover at være formidlere for andre ATO'er, og som også har egen pakkerejse-produktion og dermed også selvstændigt er registreret i RGF, fået fastslået, at de IKKE skal stille garanti for den del af deres pakkerejseomsætning, der skyldes formidlevirksomheden.

Status er, at de nye formidleraftaler er på plads i både Billetkontoret og Profil Rejser, samt kun anvendes af RGF ved alle fremtidige formidlerforhold.

Jeg kan kun opfordre øvrige ATO'er, som har formidleraftaler i den tidligere udformning, til tilsvarende at opsiges disse og indføre de nye. Der er intet lovkrav herom. De gamle gælder, indtil

de bliver opsagt, men reelt har disse altså en "blanco-forpligtelse" i omløb.

Samarbejde med RID

Især vor fraktion har utroligt meget til fælles med den anden branche-organisation, RID. Det er derfor godt, at forhandlingerne om et tættere samarbejde er genoptaget mellem de to brancheforeninger. Det vil stille os noget stærkere i forhold til myndigheder m.v.

SAS codeshare – hvem bærer ansvaret ved misconnection?

Flere medlemmer har nogle rigtig kedelige sager, oftest ved flyskifte i amerikanske gateways, hvor det amerikanske indenrigsselskab er forsinket og medfører overnatning i forhold til SAS's intercontinentale afgang fra gateway. De amerikanske selskaber giver ikke noget ved dørene, hvis de overhovedet svarer på refusion af kundernes udlæg, også selv om de er "delivering carrier". Desværre vil SAS heller ikke dække noget, da SAS mener, at det er de amerikanske selskabers ansvar. Konklusionen er, at mange kunder selv har måttet lægge ud til hotel m.v. og så gøre regres, når de kommer hjem. Og den havner hos ATO'en i mange tilfælde.

Status er, at DRF er ved at tage de indledende sager til en retssag mod SAS, idet vi mener, de har et overordnet ansvar på en gennemgangsbillet-pris på et SAS-dokument.

FTO – Forretningsrejsebureauernes fraktion

2005 var et år, hvor forretningsrejsebureauernes kunne høste frugterne af den automatiseringsindsats, som de har arbejdet så hårdt på at gennemføre i de senere år. Bredt vurderet har næsten alle fraktionens bureauer fået overskud i 2005, og det er i skrivende stund vurderingen at det også i 2006 vil være muligt for forretningsrejsebureauerne at fastholde den positive udvikling i indtjeningen. Det står nu klart at kundefokuserede frontoffice systemer og evnen til at supplere med struktureret og neutral indkøbsrådgivning til kunderne vil være en forudsætning for fremtidig vækst for forretningsrejsebureauerne.

Moms på rejsebureauvirksomhed

Det altovervejende emne for fraktionen i 2005 har været arbejdet med den momsændelse, som Landsskatteretten afsagde i forsommeren 2005. Sagen er omtalt i indledningen af Årsberetningen, men det skal her understreges, at det for forretningsrejsebureauerne er tale om en stor gevinst, idet kendelsen medfører at der fremover kan fradrages moms på rejsebureauvirk-

Agentaftaler m.v. med luftfartsselskaberne

Som nævnt i indledningen, har DRF bistået fraktionen endnu mere konkret end tidligere i forhold til vore aftaler og problemer med luftfartsselskaberne.

I årets løb har DRF bistået med blandt andet Grønlandsfly's (GL's) og Delta Airlines' (DL's) generelle aftaler. Det har været en stor hjælp til fraktionens medlemmer, som på den måde har sparet betydelige egne ressourcer, og der er opnået pæne resultater.

Et område, som er højaktuelt for os alle sammen, er luftfartsselskabernes fee på nettopriserne ved salg direkte til publikum, og dermed vore kunder. Flest problemer har vi haft på web-salg, men også ved humant salg finder undercutting sted. Fokus er på, om den fee, som opkræves, kan dække de faktiske distributionsomkostninger. Det største slagsmål, vi har i øjeblikket, er KLM. Ingen kan ekspedere en flybillet og booking samt pengestrøm for DKK 10. Der er i denne sag sammenhæng med forrige års retssag om provisioner med SAS, hvor DRF godt nok tabte på, at der kan beregnes en fast procentsats, men fik medhold i, at der SKAL være en rimelig forskel mellem nettoflypriserne og den pris, kunderne skal betale.



Jahn Schapiro

somhed. Der er afholdt adskillige fraktionsmøder i løbet af 2005 for at diskutere konsekvenserne af dommen med fraktionens medlemmer. Der er på nuværende tidspunkt ikke udsendt endelige retningslinier fra SKAT Hovedcenter på, hvordan kendelsen skal implementeres, men det forventes at reglerne vil være udsendt i løbet af foråret 2006, med en implementationsdato senest 6 måneder derefter.

Fraktionsformanden takker af

Efter en del år i DRF bestyrelse er det nu tid til at der kommer andre kræfter til. Jeg har nemlig besluttet at koncentrere min indsats om dels bestyrelsesarbejde i VIA Travel, dels på andre rejsebureauerelaterede opgaver udenfor VIA Travel. Jeg stopper derfor i DRF's bestyrelse ved generalforsamlingen den 29. marts 2006, og vil i den forbindelse gerne sige mange tak til alle de mange samarbejdspartnere i de forløbne år som har været med til at forbedre arbejdsforholdene for medlemmerne af DRF.



Axel Chr. Rasmussen

BTO – Busrejsebureauernes fraktion

2005 kom fra start som forventet. Skisæsonen blev afsluttet med sovebusser med hastighedsbegrænsning. Efter en meget frustrerende periode fik vi landet skisæsonen i en fornuftig balance, men også klart med udsigt til, at sovebusser var et overstået kapitel.

Samarbejdet med Danske Busvognmænd blev neutraliseret, idet det omkring sovebusproblematikken nedsatte udvalg er blevet opløst. Samarbejdet var ikke uden problemer, idet der var markant forskel på den måde, som de to foreninger ønskede at håndtere problemet på. Fra BTO's side har der været en indstilling om markante udspil i forhold til Pressen og i forhold til myndighederne. Antallet af sovebusser med dansk indregistrering er faldet med godt 92%. Et sikkert og godt transportmiddel er på den måde stille og roligt og med ministeriel hjælp blevet aflivet – i hvert tilfælde for en periode. Kommende formænd vil muligvis kunne påvirke, at mulige EU-åbninger bliver udnyttet på det danske marked, men set fra rejsebureau-vinkel findes der andre transportmuligheder end busser, når vi taler skirejser.

Der er fra myndighedernes side sket en opstramning med hensyn til opfølgning af lovovertredelser i forbindelse med buskørsel, men BTO ser gerne en yderligere opstramning, så det ikke ud fra et konkurrencemæssigt synspunkt er interessant at overtræde gældende lovgivning. Der findes i dag elektroniske hjælpemidler, der kan sikre, at man får spottet de lovovertredere, der findes i branchen, men der mangler åbenlyst politisk

velvilje til at føre det igennem. BTO-fraktionen vil gøre, hvad der er muligt for at medvirke til, at den moderne teknologi tages i anvendelse, og at bødemuligheder og bødestørrelser skærpes.

BTO-fraktionen består af forholdsvis mange små og mindre medlemsvirksomheder, og en del af formandens ressourcer anvendes til at kæmpe de smås sag, ligesom andre medlemmers ønske om at samle så mange aktiviteter i København som muligt gives modspil. Det var endog meget ønskværdigt, at flere mindre bureauer fra provinsen tager del i dette arbejde. Fraktionen blev, som den øvrige den af branchen, begunstiget med en markant stigning i omsætningen. Stort set alle har kunnet glæde sig over fremgang, men desværre blev en af fraktionens medlemmer, Trumf Rejser, erklæret konkurs i december måned.

Danske Rejseagenters Sikkerhedsfond

DRS har i 2005 for første gang i en årrække haft en pengekrævende konkurs i forbindelse med ovennævnte Trumf Rejser konkurs. Godt 200.000 kroner forventes denne konkurs at koste DRS, hvilket ikke er nogen katastrofe, men naturligvis bliver der ikke plads til udlodning til medlemmerne i 2005.



Thorikild Højvig

LTO – Fritidsrejsebureauernes fraktion

Som ny formand for fraktionen, er meget af året gået med at komme ind i de mange opgaver, der arbejdes med i bestyrelsen. Der har ikke været afholdt møder i LTO-fraktionen i løbet af året, men vore interesser har været godt dækket af det almene arbejde i bestyrelsen og i sekretariatet.

Jeg vil kraftigt opfordre alle medlemmer til at nærlæse DRF's nyhedsbreve og give medarbejdere adgang til DRF's hjemmeside, som er spækket med nyttig information, ikke mindst på det juridiske område. Dette kan sikkert også give færre opkald til det i forvejen hårdt pressede sekretariat.

DBC og undervisning

I februar 2005 trådte de nye regler om Denied Boarding i kraft, og allerede fra starten var der stor opmærksomhed fra såvel medier som bureauer på, hvordan ordningen ville virke i dagligdagen. Umiddelbart virkede reglerne klokkeklare, men de

mange fortolkningsmuligheder har medført, at DBC (Denied Boarding Compensation) har taget meget tid og plads hos bureauer, kunder og flyselskaber. DRF har i årets løb orienteret om DBC og fortolkninger heraf. Dette har resulteret i en række undervisningsdage i Århus og København om emnet.

Hverdagen er desværre ikke bare rådgivning om palmer og strand, men der bliver brugt mere og mere tid på juridiske forhold ude i bureauerne. Købeloven, pakkerejseloven, forordninger og kundeklager er blot nogle af de juridiske emner, som vil blive prioriteret i 2006, når DRF fortsætter med undervisningsdage.

Amadeus' "low fares module" (LFM)

Den 1. september tilskrev Amadeus de skandinaviske agenter om den ændrede adgang til SAS' laveste bookingklasser, og at der fra denne dato skulle betales 2,50 pr. strækning for booking, som blev lavet i LFM-modulet. Heldigvis er LFM modellen sat delvis i ro efter massiv kritik fra bureauerne, og ikke

mindst takket være ihærdigt arbejde fra DRF i samarbejde med rejsebureauforeningerne i Norge og Sverige.

Flyselskabers Internet fee

KLM introducerede billetter til salg på Internettet med et fee på kun 10 kr., hvilket skabte en del aktivitet i DRF. Igen har et samarbejde mellem de tre skandinaviske rejsebureauforeninger medført stærke indsigelser overfor KLM og det lancerede kon-

ITO – Incomingbureauernes fraktion

Generelt

Der har været afholdt 3 møder i fraktionen i 2005, hvilket er det samme som i 2004 men stadig under de tidligere års mødefrekvens. Fraktionen vil forsøge at afholde flere møder i 2006 på trods af, at det stadig synes vanskeligt at samle fraktionen til møder.

Horesta

Hoteloverenskomsten er på plads i 2005. DRF har nu påbegyndt arbejdet med restaurationsoverenskomsten med Horesta, og vi forventer, at aftalen er på plads inden sommerferien 2006.

Herudover har DRF løbende drøftet forskellige problemstillinger i hoteloverenskomsten med Horesta, og DRF og Horesta påtænker at udsende et fælles brev til begge organisationers medlemmer med forklaringer på disse problemstillinger.

Visit Denmark

Der har ikke været de store berøringsflader mellem Visit Denmark og DRF i årets løb. Der ligger dog en sag og afventer, idet gennemførelsen WTM i London synes at ske på utilfredsstillende betingelser.

Kina

DRF har i 2005 drøftet problemerne vedrørende bureauer, der modtager kinesiske turister, med både Udlændingestyrelsen og SKAT. SKAT har taget sagen op og foretaget undersøgelser af visse bureauer. Desværre har det ikke været muligt for DRF at få oplyst resultaterne af undersøgelserne. DRF har dog fået oplyst, at sort økonomi i incomingbranchen vil være et af SKAT's indsatsområder i 2006.

Rutekørsel

DRF har arbejdet videre med muligheden for rutekørsel i 2005, og det har vist sig, at fordelene ved ordningen ikke er så store endda, idet man a) skal køre samme rute hver gang, b) momsfradraget alene er på 13% og c) chaufførerne ifølge deres overenskomst kan kræve højere løn for rutekørsel.

cept, som vi mener, er i strid med IATA-aftalen. Sagen er langtfra afsluttet ved indgangen til 2006.



Thomas Elsgaard

Moms – incoming

SKAT har ændret momsvejledningen vedrørende incoming. DRF forsøger at finde ud af, hvordan den nye momsvejledning skal forstås, når man sammenholder den med den aftale, DRF har indgået med SKAT i 1996. DRF forventer at finde en løsning med SKAT i løbet af første kvartal 2006.

Investeringer

Medierne fortæller ofte, at turisterhvervet har udtrykt behov for en offentlig indsats for at fremme turismen til Danmark. DRF har dog gentagne gange på det kraftigste modgået medierne anvendelse af ordet "støtte" til erhvervet, som erhvervet ikke er interesseret i eller føler behov for. DRF har peget på, at der alene er behov for offentlige "investeringer".

Kriseberedskab

Såvel på incoming-siden som på alle andre bureauers side indenfor DRF, har der vist sig behov for at nedsætte et kriseberebning i virksomhederne. DRF har derfor udsendt en "kort gennemgang af aktiviteter i kriseberebningens første dage". Punktet vil blive drøftet mere indgående på møder i fraktionen i 2006.

Enkeltager

DRF har drøftet mange enkeltager med medlemmerne i fraktionen. En del sager har dog haft præg af at have været så enkeltstående og virksomhedsrelaterede, at de ikke har kunnet danne baggrund for en egentlig, generel behandling eller start på et sagsforløb i DRF som dækkende for hele eller store dele af fraktionen.

Forsikring

Forsikring af 1-dags turister (specielt krydstogsturister med kort ophold i Danmark) har været drøftet med Europæiske Rejseforsikring og Gouda Rejseforsikring. Dette har ført til en særlig nedsat pris pr. turist.



Henning Klestrup

Udvidet ansvarsforsikring

Europæiske Rejseforsikring

I 2005 har Samarbejdsudvalget bestået af

Niels Grosen	Europæiske Rejseforsikring
Henrik Iding	Europæiske Rejseforsikring
Jesper Ewald	FDM Travel
Lars Thykier	DRF

I 2005 har der været flere orkaner (Rita, Katrina, Wilma mv.), storme i Danmark og udlandet samt diverse problemer med kraftigt snefald.

Derudover har 2005 været præget af to store terroraktioner, nemlig bombesprængningerne i London den 7. juli og i Sharm-El-Sheikh den 23. juli, hvoraf det alene var sidstnævnte, der medførte sager under den udvidede ansvarsforsikring.

Samarbejdsudvalget har i 2005 behandlet ca. 90 skader, hvilket er en stigning på 50% i forhold til 2004. 81% af skaderne blev helt eller delvist dækket, 18% af skaderne blev afvist og 1% af skaderne var dækningsberettigede, men erstatningen var under selvrisikobeløbet.

Udvidet ansvarsforsikring pr. 1. januar 2006

Priserne på den udvidede ansvarsforsikring er alene blevet indekseret i forhold til 2005. Det er fortsat muligt at opnå en rabat på 60 øre pr. pax. ved at indgå en 3-årig aftale.

Et udpluk af de sager, Samarbejdsudvalget har behandlet i 2005

Formuetab før afrejsen

Bombesprængningerne i Sharm-El-Sheikh

Bombesprængningerne i Sharm-El-Sheikh den 23. juli 2005 medførte aflysning af efterfølgende rejser. Bureauerne var forpligtede til at refundere det fulde beløb til kunderne. Forsikringen dækkede op til forsikringssummen de udgifter, bureauerne ikke havde mulighed for at få refunderet fra underleverandører.

Sletning af booking

Kunden betalte en rejse online den 28. oktober 2005. Ved en fejl blev kundens betaling ikke registreret på ordren, og som følge heraf blev kundens booking slettet. Efterfølgende erstatningskøb medførte en merudgift.

Kunden skulle afrejse den 18. december 2005, og skaden skete den 28. oktober 2005. På "før afrejse dækningen" dækker forsikringen alene 14 dage før afrejsen. For at være omfattet af forsikringen skulle skaden således have været opstået i perioden fra 4. december og frem til afrejsen.

Formuetab efter afrejsen

Aflysning af fodboldkamp

Rejsen bestod af to overnatninger samt adgang til en fodboldkamp. Som følge af pavens død den 2. april, blev fodboldkampen aflyst. Forsikringen dækkede hele rejsens pris, da rejsens formål på trods af to overnatninger alene var at overvære en fodboldkamp.

Forsinket ankomst til destinationen pga. stormvejr

Som følge af storm i Danmark blev færgeoverfarten fra Hirtshals til Kristiansand udsat 17 døgn, hvilket medførte ekstraudgifter til hotelovernatning, fortæring, bustransport til destinationen samt forholdsmæssigt afslag til kunderne. Dækket af forsikringen. Færgeselskabet har efterfølgende dækket udgiften til hotel og fortæring.

Krav om, at børn skal have eget pas

En familie bestående af far, mor og to børn skulle til USA. Faderen var amerikansk statsborger, moderen dansk statsborger, og børnene var indskrevet i begge forældres pas. Bureauet oplyste fejlagtigt, at der ikke gjaldt specielle forhold ved indrejse til USA. Ifølge de amerikanske regler skal børnene have deres eget pas. Dette medførte, at familien blev afvist i London og måtte returnere til Danmark, hvor de efter at have bragt pasforholdene i orden kunne fortsætte turen til USA. Forsikringen har dækket familiens ekstraudgifter til transport og hotelovernatning samt forholdsmæssigt afslag.

Booket hotel var lukket

Bureauet havde som følge af fejl fra en underleverandør booket et hotel til kunderne, der var lukket for et år siden. På trods af, at bureauet havde 24-timers telefonservice, havde kunderne ikke forsøgt at kontakte bureauet, men var rejst hjem. Da kunderne ikke havde opfyldt deres reklamationspligt, kunne forsikringen ikke dække deres ekstraudgifter.

Forsinket ankomst til destinationen

Flyelskabet annullerede deres fly til Shanghai som følge af tekniske problemer. Kunderne blev indkvarteret på hotel med afgang næste dag. Flyelskabet betalte udgiften til indkvartering.

Som følge af den forsinkede ankomst til destinationen var kunderne berettiget til et forholdsmæssigt afslag, hvilket forsikringen dækkede.

Orkanen Rita

Som følge af eftervirkninger af orkanen Rita var kunderne nødsagede til at tage en ekstra overnatning på St. Thomas. Forsikringen har dækket udgifter til hotel og fortæring.

East African Safari Air under konkurs

Flyelskabet East African Safari Air gik konkurs, hvilket medførte en ekstra overnatning i Nairobi for kunderne samt køb af nye flybilletter fra Nairobi til Zanzibar. Forsikringen har dækket udgifterne.

Forsinket ankomst til destinationen

Som følge af forsinkelse ud af Kastrup nåede kunderne ikke den videre flyforbindelse til Chile og mistede således en feriedag. Forsikringen har dækket udgifter til mistet feriedag.

Forsinket ankomst pga. stormvejr

Flyelskabet annullerede fly fra München til Venedig og henviste kunderne til transport med tog. Da toget fra München til Venedig var udsolgt, sørgede bureauet for videretransport til Venedig med bus.

Flyelskabet har alene refunderet de ubenyttede flybilletter samt dækket kundernes ekstraudgifter til forplejning. Forsikringen har dækket ekstraudgifterne til bustransport fra München til Venedig.

Person- og tingskade

Fald på isglat trappe

En kunde gled på en isglat trappe ned til hotellets restaurant. Han kom så slemt til skade, at han måtte hjemtransporteres allerede på feriens tredje dag. Skadelidtes samlever samt søn fløj efterfølgende hjem til skadelidte.

Forsikringen har dækket ekstraudgifterne til samleverens og sønnens hjemtransport samt et forholdsmæssigt afslag.

Hvem skal kontaktes ved spørgsmål til den udvidede ansvarsforsikring?

Forsikringsbetingelser, tegningsblanket samt skadeanmeldelse kan downloades fra DRF's hjemmeside www.drf-dk.dk under medlemsinformationer.

Konkrete og generelle spørgsmål til dækning under forsikringen kan rettes til:

Europæiske

Henrik Iding, direkte tlf. 33 27 82 43/e-mail hid@er.dk
Niels Grosen, direkte tlf. 33 27 83 21/e-mail ngr@er.dk
Konkrete og generelle spørgsmål til forsikringspolice, præmieopkrævning eller årsopgørelse kan rettes til:
Jeanette Petersen, direkte tlf. 33 27 83 35/e-mail jap@er.dk
Konkrete og generelle spørgsmål til lov om pakkerejser kan rettes til:

Henrik Iding, direkte tlf. 33 27 82 43/e-mail hid@er.dk
Niels Grosen, direkte tlf. 33 27 83 21/e-mail ngr@er.dk

DRF

Sekretariatet tlf. 35 35 66 11/e-mail drf@travelassoc.dk

Gouda Rejseforsikring

Gennem 2005 har DRF fortsat udvidet arbejdet med Gouda Rejseforsikring. En stadigt voksende del af DRF's medlemmer har samarbejdsaftaler med Gouda Rejseforsikring.

I 2005 har Gouda Rejseforsikring åbnet egen alarmcentral. Med alle services samlet samme sted betyder det, at Gouda i dag kan tilbyde deres kunder større kontinuitet og dermed en endnu bedre service.

Gouda Rejseforsikring har været i Danmark siden 1994 og er en dansk filial af den hollandske forsikringskoncern Goudse Verzekering N.V.



Rejsegarantifonden

Bidrag i 2005

5 kr.-bidraget pr. rejsekunde blev afskaffet i 2004 og afløst af et administrationsbidrag, som hovedsageligt relaterer sig til de registrerede arrangørers omsætning af pakkerejser. Det samlede aconto administrationsbidrag for 2005 udgjorde kr. ca. 4,2 mio. kr.

Konkurser 2005

07.03.05	LLL Transport A/S (tidl. ABC Rejser A/S)	0 kr.
15.06.05	Dansk Vestindien ApS	ca. 4,6 mio. kr.
29.06.05	Rejsegruppen Hobbitten ApS	ca. 0,1 mio. kr.
29.08.05	Medholidays Nordic ApS	ca. 2,3 mio. kr.
23.11.05	Ask Højskole	0 kr.
23.12.05	Trumf Rejser ApS	0 kr.

De angivne tal er fondens nettoudgift i sagen, dvs. efter fradrag af den stillede garanti. Fonden kom ud af regnskabsåret med et underskud på ca. 4,8 mio. kr.

Politianmeldelser

Fonden har i 2005 indgivet politianmeldelse mod en rejsearrangør, der har udbudt rejser uden at være registreret i fonden (overtrædelse af § 8 stk. 2).

Registrerede arrangører pr. 31. december 2005

Ultimo 2002	537
Ultimo 2003	551
Ultimo 2004	572
Ultimo 2005	611

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer om kort tid, gøre rede for den nuværende kapitaltilstand for Fonden samt offentliggøre yderligere oplysninger, der kan have interesse for arrangørerne og offentligheden, der naturligt følger det, der sker i Fonden.

Rejse-Ankenævnet

Også i 2005 har landsdommer Otto Hedegaard Madsen været formand for Rejse-Ankenævnet. DRF takker alle repræsentanter, der – via et stort engagement i Nævnets arbejde – har medvirket til at sikre branchens gode omdømme.

Nedenfor følger en redegørelse over Rejse-Ankenævnets virke i 2005. Som det fremgår, er der ikke tale om en større stigning i antallet af kendelser, men til gengæld er der tale om en stigning på mere end 30% i antallet af kendelser, hvor klagerne ikke har fået medhold. Det tyder således på, at rejsebureauerne er blevet bedre til at håndtere kundeklager tilfredsstillende, inden de behandles i nævnet, og at kundernes klagelyst ikke nødvendigvis er et resultat af, at bureauernes produkter er fejlbehæftede.

Statistiske oplysninger fra Rejse-Ankenævnet

I 2005 blev der registreret 483 sager svarende til en stigning på 31% i forhold til 2004 (370).

Derudover er indkommet ca. 126 skriftlige klager og forespørgsler, som ikke har resulteret i registrerede klagesager.

I alt er der således i 2005 modtaget ca. 609 sager i Ankenævnet (551 i 2004).

Ekspeditionstiden for afsluttede sager har i 2005 været gennemsnitligt 8 måneder for kendelserne. Behandlingstiden i 2004 var gennemsnitligt 6 måneder for 253 kendelser. I 2005 steg antallet af kendelser til 277.

Med virkning fra 1. oktober 2004 er Rejse-Ankenævnet finansieret og sekretariatsbetjent af Rejsegarantifonden. Det er som følge heraf realistisk at forvente, at der fremover til stadighed vil være tilstrækkelige ressourcer til rådighed til at sikre en forsvarlig behandling af Ankenævnets opgaver, herunder en rimelig sagsbehandlingstid.

Ankenævnet vil på denne baggrund bestrebe sig på at fastholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid af den størrelsesorden, der er angivet i § 12, stk. 4, i vedtægterne (6 måneder), og som inkluderer også parternes indbyrdes korrespondance efter sagens indbringelse for Ankenævnet.

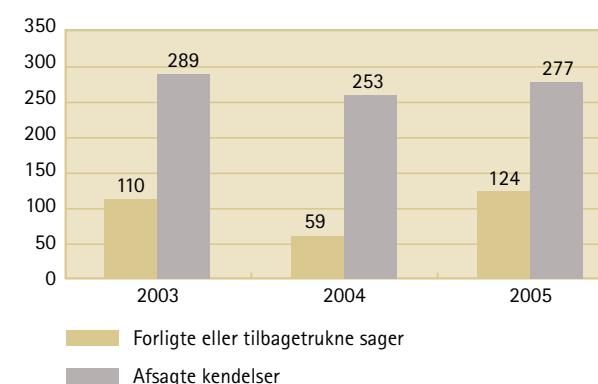
Der har i 2005 været 2.843 telefoniske forespørgsler fra forbrugere samt givet råd og vejledning til bureauer ved 705 henvendelser. I alt 3.548 (3.451 i 2004).

Vedrørende de i 2005 afgjorte sager

I 2005 er der afsluttet i alt 401 sager (2004: 312), der er opdelt i dels 124 forligte eller tilbagetrukne sager, dels i 277 afsagte kendelser.

Afsagte kendelser samt forligte eller tilbagetrukne sager

I 2005 har Rejse-Ankenævnet afholdt 11 møder, og der er herunder afsagt 277 kendelser (2004: 253) svarende til en stigning på 9,5%.



Resultatet af de afsagte 277 kendelser kan opdeles således:

	2005	2004	2003	2002
Medhold	79 (28,5%)	54 (21%)	68 (24%)	43 (17%)
Delvis medhold	80 (29%)	114 (45%)	134 (46%)	138 (54%)
Klager ikke taget til følge	111 (40%)	83 (33%)	84 (29%)	68 (26%)
Afvist	7 (2%)	2 (1%)	3 (1%)	8 (3%)

Ankenævnet har som omtalt i tidligere årsberetninger fundet det relevant at opdele "medholdskendelserne" i henholdsvis fuldt medhold og delvist medhold for derved at tydeliggøre nuancerne i en indbragt klagesags mere eller mindre berettigelse over for bureauets holdning til klagen. Hvis en klager således kræver rejsens fulde pris tilbagebetalt (hævebeføjelse), men bureauet kun vil tilbyde et mindre nedslag i rejsens pris, vil en kendelse, der tilkender klageren et større nedslag end tilbudt af bureauet, men ikke tilbagebetaling af rejsens fulde pris, blive rubriceret som "delvis medhold".

Af de 79 kendelser, hvori klagerne fik FULDT MEDHOLD, vedrører

	2005	2004	2003
Ikke medlemsbureauer	49 (62%)	40 (74%)	18 (26%)
DRF, RID og tilsluttet Ankenævnet	30 (38%)	14 (26%)	50 (74%)

Af de 80 kendelser, hvori klagerne fik DELVIS MEDHOLD, vedrører

	2005	2004	2003
Ikke medlemsbureauer	42 (53%)	64 (56%)	35 (26%)
DRF, RID og tilsluttet Ankenævnet	38 (47%)	50 (44%)	99 (74%)

Af de 111 kendelser, hvori klagerne ikke fik medhold, vedrører

	2005	2004	2003
Ikke medlemsbureauer	38 (34%)	24 (29%)	13 (16%)
DRF, RID og tilsluttet Ankenævnet	73 (66%)	59 (71%)	71 (84%)

De 277 afsagte kendelser i 2005 kan – for så vidt angår hovedklagemål – inddeles i nedenfor nævnte grupper:

	2005	2004	2003	2002
Indkvarteringen	%	%	%	%
Andet hotel end det købte	6,3	7,5	18,0	13,1
Støjgener	5,8	6,8	7,5	8,6
Fugtgener/mgl. opvarmning/aircondition	1,1	0,4	3,9	6,6
Mangelfuld vand/el-forsyning	0,0	0,8	1,4	6,2
Rengøring	1,8	0,0	5,5	4,0
Standard	8,0	-	-	-
I øvrigt	19,6	19,4	8,2	5,8
	42,6	34,9	44,5	44,3

Transporten	%	%	%	%
Afvisning/mistet transport	6,5	4,7	4,2	4,0
Forsinkelser og ventetider	6,5	2,4	4,1	7,8
Visum	1,8	2,0	0,4	0,8
Mistet/ødelagt/forsinket bagage	4,4	2,4	1,0	3,9
I øvrigt	3,6	3,6	5,8	6,0
	22,8	15,1	15,5	22,5

Andre klagepunkter	%	%	%	%
Bureau- og guideservice	7,6	17,4	16,2	15,1
Klagerens afbestilling af rejsen	2,5	4,0	3,1	1,9
Bureauets aflysning af rejsen	0,0	0,4	1,7	1,5
Ændring af rejsen (herunder flytider)	2,2	2,0	7,3	7,4
Udflugter/teater- og koncertbilletter	5,5	6,2	1,7	0,8
Flybilletterestriktioner	0,4	0,0	0,4	0,8
Krydstogter	2,9	5,2	4,8	1,9
Sprogrejser	0,7	0,4	1,7	1,9
Fiskerejser	1,5	4,0	-	-
Rundrejser	2,9	3,2	-	-
Jagtrejser	0,4	2,4	-	-
I øvrigt	8,0	4,8	3,1	1,9
	34,6	50,0	40,0	33,2

100,0 100,0 100,0 100,0