



Danmarks Rejsebureau Forening

Årsberetning 2006



DRF's sekretariat



Direktør
Lars Thykier



Afdelingschef
Jakob Hahn



Juridisk konsulent
Christoffer Greenfort



Konsulent
Pernille Thorup



Konsulent
Annette Pagels Madsen



Konsulent
Anna Cathrine Andersen (fra 1.1.2007)



Konsulent
Kirsten Jordahn (indtil 31.8.2006)



Studertermedhjælper
Heidi Rønberg-Christensen

2006 – et godt år for DRF og vores medlemmer

Året 2006 har været et godt år, hvor DRFs medlemmer har haft grundlaget for at udvikle det økonomiske og forretningsmæssige fundament for deres virksomheder – og hvor DRF har bidraget aktivt til at sikre rejsebranchens mærkesager til fælles bedste.

Mærkesagerne er karakteriseret ved en stor kontinuitet, da en del af dem også er omtalt i Årsberetningen for 2005 – og med stor sandsynlighed vil gentages i 2007 – men det kendetegner blot den langsigtede dialog og påvirkning, som er en væsentlig del af fundamentet for DRF. Mærkesagerne og deres kompleksitet er beskrevet i Årsberetningen, men for blot at fremhæve enkelte eksempler, så spænder de fra det kommercielle grundlag for stort set alle medlemmerne af DRF – fx forholdet til luftfartsselskaberne og prissætningen af deres eget direkte salg – til politiske forhold som visumpolitik samt hjemtransportordning for danske rejsende i tilfælde af kriser. Kort sagt mærkesager, hvor DRF – på vegne af den kvalitative del af den danske rejsebranche – debatterer, påvirker og sagligt arbejder for en løsning af branchens udfordringer og for vore kunders bedste.

DRF vil også fremover være den kvalitative og dialogskabende brancheforening, som arbejder aktivt for at løse rejsebranchens udfordringer, således at vores medlemmer kan fokusere på den primære opgave – at sikre et sundt forretningsgrundlag, der kan skabe og sikre kvalitative rejseoplevelser for vore kunder.



Med venlig hilsen

Jesper Ewald
Bestyrelsesformand
Til daglig: FDM travel

Indhold

Indledning	3
Mærkesager 2006	6
Mærkesager 2007	10
Bestyrelsen	12
Medlemsstatistik	12
DRFs økonomi	13
Fraktionsanliggender	16
Udvidet ansvarsforsikring	20
Rejsegarantifonden	22
Rejse-Ankenævnet	22



2006 – fremgang og øget samarbejde

Året 2006 blev på mange måder en rigtig positiv oplevelse for rejsebranchen. Salget i 2006 gik stærkt frem for ferierejsbureauerne i forhold til 2005, som oven i købet var et endnu bedre år end 2004 og 2003.

Antallet af danskere, der rejser udenlands, steg til det højeste nogensinde, og trenden, der for alvor blev synlig, ifølge hvilken danskerne tager på flere – typisk individuelle – årlige udlandsrejser, er nu blevet et mønster. En almindelig husstand har således årligt både flere korte rejser til destinationer i Europa (typisk såkaldte "city-breaks") samtidig med, at husstanden – ligeledes årligt – rejser på en eller flere længere ferierejser. Mange af disse udlandsrejser er arrangeret helt eller delvist af et dansk rejsebureau. Udviklingen er naturligvis glædelig, ikke mindst, fordi mange har spået, at rejsebureauernes dage var talte på grund af Internettets udbredelse. Faktisk kan det konstateres, at der med Internettets udbredelse, og det deraf følgende meget store og komplekse udbud af rejser, nærmere er kommet flere kunder til hos rejsebureauerne, da det kan virke uoverskueligt for den enkelte rejsende at få overblik over alle de tilbud, der findes på nettet.

Der er fortsat store forskelle på hvilke årsager, der ligger bag danske rejsebureauers succes. For forretningsrejsebureauerne kan det konstateres, at det er en blanding af høj effektivitet, kundefokus og leverance af "hele rejsekæden" fra planlægning af rejsen til opfølgning på den gennemførte rejse, der skaber succes. For fritidsrejsebureauerne er baggrunden for succeserne mere kompleks, idet der på ferieområdet er mange opskrifter på succes. Nogle bureauer er således succesrige på grund af, at de har specialprodukter til visse kundesegmenter, og andre henter succes ved for eksempel at have et udvalg af de billigste billetter og rejser let tilgængeligt på deres hjemmeside.

For kunderne har rejseåret 2006 også været en god oplevelse. Bureauerne melder om mange tilfredse kunder, der "genkøber", og avisernes rejsektioner bugner af fortællinger om glade rejsende og deres oplevelser på destinationer rundt omkring i hele verden. Rejse-Ankenævnet melder heldigvis ikke samtidig om en større stigning i klagemængden på trods af det stigende antal rejser. Når man tænker på den stigning i antallet af rejser, der har været i de sidste 4 år, er det faktisk tankevækkende, at der ikke er sket en tilsvarende stigning i antallet af klager til Rejse-Ankenævnet, årsagen er at bureauerne er blevet bedre til at leve op til, de lover. Undersøgelser af kundetilfredsheden hos rejsebureauerne peger også i samme retning – kunderne er generelt tilfredse med de ydelser, de køber hos bureauerne. Det er på den baggrund den overordnede vurdering, at rejsebranchen som helhed er blevet mere "professionel", og at det efterhånden er ved at være "en saga blot" med de mindre seriøse arrangører i branchen. Dem, der helt frem til slutningen af 90'erne medvirkede til at give dele af branchen et blakket ry.

På den politiske front har der været en stigende lydhørhed for DRFs synspunkter. DRF har i 2006 optrappet samarbejdet med danske politikere, og har i løbet af 2006 haft en række møder med de politikere,

som DRF bedømmer, har størst indflydelse på de forhold, der spiller ind på rejsebranchen og dens arbejdsforhold. Der har især været lagt megen vægt på arbejdet med Forbrugerministeren og politikere med interesse for dette ressortområde, dels vedrørende etableringen af en hjemtransportordning for danskere, der berøres af kriser i udlandet, dels vedrørende såvel Rejsegarantifondsordningen som Rejse-Ankenævnet.

En stor politisk succes for DRF i 2006 var, at det lykkedes for branchen at undgå Forbrugerminister Lars Barfoeds krav om indførelse af en rejsebureaufinansieret hjemtransportordning for danskere i kriseramte områder.

Der er yderligere, som følge af de tætte kontakter med politikere og embedsmænd i løbet af 2006, opnået et endnu bedre samarbejde med flere af DRFs nærmeste samarbejdspartnere i det offentlige system. Dette har blandt andet udmøntet sig i et velfungerende samarbejde med ministerierne, herunder især Udenrigsministeriet, hvilket har været værdifuldt i de krisesituationer i udlandet, der også i 2006 involverede danske rejsende og dermed også de danske rejsebureauer.

Værdien af samarbejdet med Udenrigsministeriet viste sig især ved 2 store kriser i 2006, det vil sige sagen om "Muhammedtegningerne" i februar og evakueringen af op mod 5000 danskere fra Libanon i juli. Begge indsatser blev ledet af Udenrigsministeriet på forbilledlig vis og var et klart bevis på, at de erfaringer, der blev gjort under den mere usikre håndtering af efterverne efter Tsunamien i Thailand i december 2004, var blevet omsat til konkrete handlingsplaner og intern koordinering af den offentlige indsats med en langt mere effektiv håndtering, og, for Libanon-situationens vedkommende, i en hurtigere hjælp til de nødstedte end tidligere.

Også samarbejdet med Politiets Efterretningstjeneste (PET) er blevet intensiveret i løbet af 2006 og har været nyttigt – ikke mindst i de krisesituationer – der er opstået i løbet af 2006, for eksempel under Muhammedkrisen. Der planlægges derfor også allerede nu en intensivering af samarbejdet med PET i 2007.

For incomingbureauerne er der blevet arbejdet aktivt på flere områder end nogensinde før, især er der anvendt en del tid på at bearbejde danske politikere om behovet for en mere åben visumpolitik for turister og erhvervsfolk fra "de nye markeder". Det har taget tid at få skabt den opmærksomhed, der skal til, men det tyder på, at der er ved at komme skred i tingene med et forhåbentligt positivt resultat for turismen til Danmark.

I løbet af 2006 er samarbejdet med Danske Erhverv (tidligere Dansk Handel og Service – DHS) også blevet tættere, og der arbejdes nu ikke bare sammen om DRFs medlemsrådgivning, men også om en række andre aktiviteter blandt andet vedrørende forbedring af forholdene for den danske incomingbranche.



Samarbejdet med Visit Denmark (VDK) er også blevet væsentligt bedre i 2006. Der er i løbet af året blandt andet afholdt flere dialogmøder om de projekter, VDK, som Danmarks væsentligste markedsfører overfor udlandet, har planer om i det kommende år. Konkret har det øgede samarbejde også båret frugt, idet DRF ved udgangen af 2006 blev tildelt en plads i den VDK bestyrelse, der skal arbejde med og prioritere markedsføringen af danske city-breaks i de kommende 3 år. DRF er med andre ord "på vej ind i varmen" efter i en del år at have stået udenfor det danske turismesamarbejde.

Dansk Design Center

DRF indgik i slutningen af oktober 2006, efter nogen tids samtaler og diskussioner, en aftale med Dansk Design Center (DDC) om at indtræde i DDCs erhvervsklub. Beslutningen om at indtræde blev truffet ud fra et stærkt ønske om at medvirke til at støtte et initiativ, der fremmer Danmarks og danske produkters synlighed i verden omkring os. DDC har planlagt en række initiativer, som støtter dette mål, og DRF vil arbejde tæt sammen med de offentlige myndigheder i de kommende år for at sikre, at DDC bliver et af de samlingspunkter, der skal koordinere Danmarks synlighed i udlandet.

Samarbejdet med DDC giver desuden DRF adgang til mødelokaler til en yderst favorabel pris, således at samarbejdet i hvert tilfælde de første år bliver omkostningsneutralt for DRF henset til, at der ikke skal betales for lokaler til afholdelse af DRF's Generalforsamling.

Flybilletter

På trods af, at flere og flere køber deres (fly-)rejser på Internettet direkte fra flyselskaberne, er der også en stor stigning i salget af billetter via IATAs såkaldte BSP-system. BSP ("Billing and Settlement Plan") er det system, der muliggør, at rejsebureauer rundt om i verden hurtigt og smertefrit kan sælge og udstede billetter på flere end 200 flyselskaber i hele verden.

BSP opgør deres salg på årsbasis, og oversigten for 2006 viser en stigning på 10,4% i forhold til 2005. Forøgelsen skyldes primært, at billetpriserne er blevet ca. 13% højere end i 2005.

Branchens salg af flybilletter i 2001–2006

Baseret på BSP-tal

BSPs omsætningstal 2001–2006

Omsætning	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Solgte billetter (i mio. DKK)	7.878	7.676	6.968	6.976	7.655	8.451
Udvikling i %	-1,8	-2,56	-9	0	+10	+10,4

Gennemsnitlig billetpris 2001–2006, baseret på BSP-tal

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Gennemsnitspris	4.013	4.163	3.533	3.166	3.068	3.460
Udvikling i %	+2,4	+3,8	-15	-10,3	-3,3	+13

Brancheanalyse

Direktør Ole Egholm fra Dansk Rejsebrancheanalyse har nu på 8. år udarbejdet sin brancheanalyse ("Danmarks 100 største rejsebureauer, 28. september 2006") for rejsebranchen. Branchens nøgletal viser, i henhold til Ole Egholms oversigt, følgende ændringer i perioden 2000 til 2005:

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Ændring 2004 - 2005
Omsætning	16,0 mia. DKK	16,1 mia. DKK	15,8 mia. DKK	15,6 mia. DKK	16,5 mia. DKK	19 mia. DKK	15,1%
Nettoresultat	÷147 mio. DKK	÷161 mio. DKK	÷12 mio. DKK	+34 mio. DKK	+209 mio. DKK	+368 mio. DKK	+159 mio. DKK
Dækningsbidrag	12,2%	12,2%	12,3%	12,7%	13,5%	14,1%	0,6%
Overskudsgrad	÷1,1%	÷0,9%	0,0%	0,4%	1,7%	2,4%	0,7%
Vækst i omsætning	+2,6%	÷0,2%	÷3,8%	÷3,9%	+ 6,1%	11,6%	5,5%
Omsætning/ansat	4 mio. DKK	4,1 mio. DKK	4,3 mio. DKK	4,5 mio. DKK	4,8 mio. DKK	5,3 mio. DKK	+500.000 11,1%
Gns.løn/ansat	286.000 DKK	306.000 DKK	306.000 DKK	313.000 DKK	325.000 DKK	343.000 DKK	+18.000 5,2%
Antal ansatte	3.901	3.842	3.567	3.468	3.447	3.584	+137 4%

Udviklingen i ovenstående tal, som desværre ikke er 2006-tal, viser, at der for andet år i træk er en positiv udvikling i bundlinieresultaterne i rejsebranchen. Nettoresultatet og salgsvæksten er nu begge markant positive, og som skrevet ovenfor må den positive udvikling forventes at fortsætte i hvert tilfælde i årene 2006 og 2007. Eneste usikkerhed er nu, hvorvidt den positive økonomiske udvikling holder på lidt længere sigt, det vil sige 3-5 år frem. Som det ser ud lige nu, vil udviklingen kunne fortsætte som hidtil, med mindre der sker ting i verdenen omkring os, der medfører en væsentlig reduktion af rejselysten. En manglende omkostningsstyring kan ligeledes være med til at ændre den positive udvikling.



Mærkesager 2006

Retssager

BARD – PSC

Tidligt i 2006 kunne det glædeligvis konstateres, at det lykkedes at undgå en retssag som følge af diskussionerne med IATA-flyselskabernes vedrørende efterbetaling af provisionen på Passenger Service billetgebyrerne. Det var ellers tæt på. Finnair havde nemlig ved udgangen af 2005, som det eneste flyselskab, ikke indgået forlig med DRF, og der måtte derfor anlægges sag mod selskabet. Efter visse overvejelser tilbød Finnair imidlertid i marts måned at indgå forlig med DRF, hvilket blev accepteret efter forhandlinger mellem parterne.

PSC-afgiftssagen blev dermed afsluttet med det positive resultat, at der er blevet udbetalt næsten DKK 22,5 millioner til DRFs IATA-rejsebureauer.

Retssag mod KLM vedrørende service fees på egen webside (baseret på IATA Resolution 824)

Der verserer fortsat en retssag mod KLM ved Sø- og Handelsretten i København vedrørende KLMs meget lave service fee (DKK 10 pr. booking). Dette niveau er efter DRF's mening for lavt og i strid med den dom, Højesteret afsagde i SAS-sagen fra 2003/4. Sagen mod KLM blev anlagt af DRF i begyndelsen af maj 2006, og efterfølgende er sagen kørt sin gang, desværre ikke helt så hurtigt som håbet. KLM har således anmodet om udsættelse af først fremsendelse af svarskrift og derefter af duplikken. Der er således fortsat ikke ultimo januar 2007, modtaget en duplik fra KLM, som, set fra DRFs side, gør alt for at trække sagen i langdrag. En noget aparte adfærd for et flyselskab, der aktivt er til stede i det danske marked, og som sælger næsten alle sine billetter via sine agenter. Kan det virkelig være en adfærd KLM kan være tjent med, når man, som selskabet selv påstår, "værdsetter og er afhængig af det tætte forhold til de danske agenter"?

Retssag mod Delta Airlines men IKKE Continental Airlines for manglende service fee på Delta Airlines' hjemmeside (baseret på IATA-resolution 824)

Efter langvarige diskussioner med Delta Airlines siden september 2005 om, hvordan selskabet bedst kunne forberede deres direkte flyvninger fra København, gik samtalerne i hårdknude over – igen – fristes man næsten til at sige – noget så ubetydeligt som Deltas manglende service fees for billetsalg via Deltas egen hjemmeside. Som i KLM-retssagen er der i Deltas tilfælde tale om et selskab, der sælger næsten 100% af sine billetter ud af Danmark via rejsebureauer, og det er af samme grund uforståeligt, at Delta vælger at udfordre rejsebranchen på et punkt, hvor SAS-retssagen fra 2004 jo netop viste, at der var tale om et område, der er af afgørende betydning for rejsebranchen, og hvor man med sikkerhed kunne forvente, at DRF ville gå ind med et sagsanlæg.

Delta Airlines valgte imidlertid, trods flere møder med DRF og en del af DRF's medlemmer, at følge den hårde linie, og DRF måtte derfor primo juli anlægge sag mod Delta for overtrædelse af IATA resolution 824 samt præmisserne i Højesteretsdommen fra 2004. Delta Airlines valg-

te dog i slutningen af september 2006 at søge at opnå forlig i sagen, idet Delta informerede om, at de ville pålægge køb på deres hjemmeside en service fee. Forliget er endnu ikke endeligt indgået (pr. 25. januar 2007), men alt tyder på at det vil ske i februar 2007.

Som et kuriosum skal det nævnes, at Continental Airlines, som også indledte beflyvning af København i maj 2006, indledningsvis havde samme holdning som Delta til service fees på egen hjemmeside. Continental valgte imidlertid at følge DRF's anbefaling og indførte en service fee på eget site primo juli 2006, hvorved en retssag blev undgået. Om det i 2007 bliver nødvendigt at genoptage diskussionerne og måske anlægge en retssag mod Continental, er endnu usikkert, men muligheden foreligger (desværre).

Amadeus – Low fare module

Det var tidligt i 2006 nødvendigt for de 3 skandinaviske rejsebureauforeninger at true reservationssystemet Amadeus med en retssag som følge af virksomhedens varsling om et betalingskrav pr. booking i visse billige bookingklasser, i første omgang vedrørende bookinger på SAS-afgange. Et brev sendt til samtlige brugere af Amadeus i Skandinavien hvori der varsledes om denne betaling, blev efter de indledende forhandlinger og en henvendelse til EU-kommissionen fra de tre rejsebureauforeninger midlertidigt trukket tilbage af Amadeus, og der er tegn på, at varslingen trækkes endeligt tilbage i løbet af det første kvartal i 2007. Hvis denne tilbagekaldelse finder sted, er det glædeligt for branchen, idet Amadeus dermed har erkendt, at den tidligere fremgangsmåde ikke er acceptabel hverken set fra en kommerciel eller fra en juridisk synsvinkel.

Retssag mellem konkursboet efter Calypso Verdensrejser og Calypso Verdensrejsers bestyrelse

I en gennemgang af årets retssager er det vigtigt også kort at beskrive det resultat, der kom ud af, at Rejsegarantifonden (konkursboet efter Calypso Verdensrejser) ankede Landsrettens dom i Fondens sag mod Calypso Verdensrejsers bestyrelse. I Landsretten tabte Rejsegarantifonden nemlig sagen på trods af, at retten statuerede en erstatningspligt hos Calypsos bestyrelse (og ledelse).

Anderledes gik det heldigvis i Højesteret, idet Calypsos Verdensrejsers tidligere bestyrelse blev dømt in solidum til at betale konkursboet DKK 5.000.000 plus renter samt sagsomkostninger for DKK 800.000. Højesteret mente nemlig, at den uagtsomhed, som bestyrelsen havde udvist i sommeren 1996, hvor man ikke skred ind, da selskabet havde kørt med et stort underskud i de første seks måneder af selskabets drift, medførte, at der opstod et tab for selskabets kreditorer på mindst de DKK 5.000.000, som sagsanlægget lød på.

Det er i den grad glædeligt, at Højesteret enstemmigt kom frem til ovennævnte resultat. Det vil forhåbentlig også medføre, at tvivlsomme investorer i rejsebranchen i fremtiden tænker sig om en ekstra gang, inden de forsøger at malke Rejsegarantifonden for midler.

Revision af Pakkerejseloven/-direktivet

De forventede indledende øvelser i 2006 vedrørende revisionen af EU's

pakkerejsedirektiv blev stort set alle udskudt. Der er derfor kun gjort enkelte tiltag på området i 2006. Det forventes nu, at revisionen tidligst får indflydelse på DRFs prioritering medio 2007 (se nærmere under "Mærkesager 2007" nedenfor).

Bæredygtige rejser

Arbejdet med at formulere en handlingsplan for bæredygtige rejser inden for EU blev prioriteret højt af DRF i 2006. DRF deltager fortsat i den EU-finansierede arbejdsgruppe for "Sustainable Tourism" og havde derigennem god indflydelse på EU-niveau på arbejdet med at reducere turistrejseres indflydelse på miljøet. Arbejdsgruppen blev i slutningen af 2006 færdig med den rapport, som i 2007 skal vedtages endeligt af EU-kommissionen.

Set fra et dansk synspunkt har det ikke været let at få gennemført større forbedringer inden for "Sustainable Tourism" i løbet af 2006. Der er utroligt mange hensyn, der skal tages i dette arbejde, og det medfører desværre, at der også skal indgås så mange kompromisser, at det kan være svært overhovedet at finde mærkbare resultater af arbejdet. Det arbejde, der er udført i arbejdsgruppen, som offentliggøres i 2007, lægger efter DRFs vurdering i alt for høj grad op til, at det er den enkelte forbruger, der skal tænke bæredygtigt og købe sine turistydelser på det grundlag. Og det er efter DRFs opfattelse for tidligt at satse på, at forbrugeren rent faktisk foretager det rigtige valg i større udstrækning.

Det er ikke utænkeligt, at der fremover skal tænkes mere lokalt, det vil sige "dansk", i dette arbejde, da det må formodes at være lettere at få truffet miljøforbedrende beslutninger i et land som Danmark, hvor der er en miljøbevidsthed og -forståelse, og dermed også at opnå en målbar adfærdændring hos de rejsende og dem, der producerer deres rejser! Se i øvrigt nærmere om planerne for arbejdet med at skabe større rejse-miljøbevidsthed nedenfor under 2007-mærkesagerne.

De internationale flyselskaber

Som det fremgår ovenfor, anvendes en anseelig del af DRFs sekretariats tid til, på vegne af dets medlemmer, at diskutere med de flyselskaber, der beflyver Danmark, om de ændringer disse jævnligt indfører vedrørende booking- og betalingsbetingelser, udstedelse af efterregninger på udstedte flybilletter (ADMER), indførelse af tillæg og meget andet. Fælles for disse diskussioner er, at selskabernes hovedkontorer typisk træffer skrivebordsbeslutninger i endeløse rækker, beslutninger som baseres på flyselskabernes teoretiske beregninger af mulige besparelser ved de planlagte ændringer.

DRF kommer, i næsten alle tilfælde, og efter forhandlinger frem til en (som oftest ny) løsning, der kan anvendes ude i den virkelige verden, men det er beskæmmende, at der skal bruges så meget energi på dette, da en person med et minimalt kendskab til markedet – ikke blot det danske – ville kunne gennemskue det umulige eller rent ud sagt tåbelige i de ændringer, der forsøges gennemført. Man kan kun opfordre til, at flyselskaberne i 2007 bruger bare en smule mere tid på at gennemtænke konsekvenserne af de ændringer, der er udtænkt, INDEN de føres ud i livet. Det ville spare meget tid for en række personer i rejsebranchen, såvel på bureau- som på flyselskabssiden.





Et område, der især har været i fokus, er EU's denied boarding-forordningen (DBC) fra 2005. Forordningen har med udgangen af 2006 været i kraft i næsten 2 år, og det er trist at kunne konstatere, at en række flyselskaber fortsat forsøger at undgå at følge de ellers meget klare regler for DBC. Håndteringen bliver ikke lettere af, at EU-landene ikke er helt enige om, hvordan de enkelte sager skal håndteres. Der er ingen tvivl om, at flysager, som involverer kundeklager, ville være tjent med, at flyselskaberne tog sig sammen og etablerede et "Flyrejseankenævn", som kunne håndtere såvel DBC-sager (DBC-sagerne håndteres i dag af Statens Luftfartsvæsen – SLV) som de "flight-only"-sager, som i dag skal håndteres i Rejse-Ankenævnet.

International krisehåndtering herunder hjemtransport-diskussionerne med Lars Barfoed

Efter oplevelserne med håndteringen af assistance og hjemtransport til danskere, der blev berørt af Tsunamien i Sydøstasien i december 2004, blev der sat kraftigt fokus på dette område og udvikling af et egentligt beredskab i 2005. 2005 bød derefter på såvel flere aktiveringer af beredskabet under udvikling, samt en færdiggørelse af det offentlige beredskab i begyndelsen af 2006. Beredskabet stod derefter overfor to store prøver i 2006, dels i den såkaldte "Muhammadsag" i februar 2006, og dels i evakueringen af næsten 5.800 danskere fra krigen i Libanon i juli 2006. Begge kriser blev klaret rigtig godt. Det lover godt for samarbejdet fremover, at det kan lade sig gøre, at få så mange instanser, offentlige som private, til at samarbejde i en krisesituation.

Gennem næsten hele 2006 førte DRF forhandlinger med Forbrugermister Lars Barfoed (K) om hans ønske om at indføre en hjemtransport-

ordning for danskere, der på deres rejse i udlandet berøres af en eller anden form for krise, hvad enten den er natur- eller menneskeskabt. Forbrugermisteren måtte på et møde i maj 2006, efter adskillige ryk-kere fra DRF i løbet af foråret 2006, indrømme, at det han i august 2005 havde truet med at lovgive om ("lovpligtig hjemtransport af danskere fra kriseområder i udlandet"), ikke var helt så let at håndtere, når det kom til stykket. Ministeren bad derfor om tid til at tænke nærmere over, hvordan han kunne komme videre. Efter yderligere forsøg på at få Ministerens udmelding meddelte han i november 2006, at der ikke ville komme en løsning hurtigt, men at der ville blive udsendt et diskussionsoplæg til alle interessenter inden jul. Ministeren måtte som bekendt fratræde i december 2006, og der er derfor i skrivende stund (januar 2007) endnu ikke modtaget noget udspil fra den nye Forbrugermister (Carina Christensen). Sagen vil dog også i 2007 være en af DRFs store mærkesager (se nedenfor).

Samarbejdet med Københavns Lufthavne (KLH)

Som følge af, at det er KLH, der håndterer en meget stor del af flyrej-sende til/fra Danmark, er det af afgørende betydning, at lufthavnen i Kastrup fungerer bedst muligt. Det har også været tilfældet i mange år, men i 2006 gik det galt, og der var især i slutningen af juni og begyndelsen af juli store problemer med kvaliteten af lufthavnens leverancer. Dette resulterede blandt andet i meget lange køtider i security og en samtidig nedgradering af lufthavnens EU-sikkerhedsgodkendelse i de sidste 6 måneder af 2006 med deraf følgende problemer, herunder ekstra check i transitlufthavne af passagerer, der via disse skulle videre ud i verden, gjorde ikke tingene lettere.

Især KLHs håndtering af de store rejsedage i juni og juli gav grundlag for kritik, og ikke mindst incomingbranchen fik store problemer med krydstogtselskabernes mange anløb til København (som er såkaldt "home port", det vil sige, at gæsterne til krydstogtskibene stiger på og af i byen). Der blev derfor i efteråret taget kontakt til og afholdt møder med KLH for at sikre, at problemerne i 2006 ikke opstår igen i 2007.

DRF's internationale samarbejde

(EU, ECTAA, WTAAA og det nordisk- baltiske samarbejde)

Som oftest giver en aktiv involvering også tilsvarende indflydelse. Dette mantra er også gældende, hvad angår internationalt arbejde, og DRF har af samme grund altid satset på at være med på de opgaver i udlandet, hvor der kan skaffes indflydelse og kontakter, som kan gavne DRF's sager.

DRF deltager internationalt i to interesseforeninger for rejsebureauer, nemlig "ECTAA" (den europæiske rejsebureau-sammenslutning bestående af ca. 30 europæiske rejsebureauforeninger), og WTAAA (en alliance mellem 10 af de større rejsebureauorganisationer i verden, herunder DRF).

DRF's deltagelse i det internationale arbejde via ECTAA udmøntede sig i følgende pladser i ECTAA:

- Medlemskab af ECTAAs juridiske- og incomingpolitiske komite,
- Formandskab for ECTAAs luftfartspolitiske komite, og
- Viceformand for ECTAAs bestyrelse.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at ECTAA kun har 4 faste komiteer (den sidste – den skattepolitiske komite, ønsker DRF ikke at deltage i på nuværende tidspunkt), og at der kun er 15 pladser pr. komite til rådighed, det vil sige, at der ikke er plads til alle medlemmer i alle komiteer. Desuden er pladsen som Vice-formand på valg blandt medlemmerne, og det er dermed ikke en plads, man opnår automatisk.

Af konkrete resultater, som er opnået gennem deltagelsen i ovennævnte aktiviteter, er en stærk indflydelse på ECTAAs stigende indsats (via EU-kommissionen og EU-parlamentet) overfor flyselskaberne i EU, en tidlig medvirken og indflydelse på revisionen af Pakkerejsedirektivet og en meget kraftig indflydelse på ECTAAs prioriteringer i de kommende år.

Deltagelsen i arbejdet indenfor WTAAA har givet DRF nogle helt unikke fordele, da kredsen af medlemmer i denne alliance næsten udelukkende tæller de store lande i verden. Medlemmerne af WTAAA er således, udover Danmark, rejsebureauforeningerne i USA, Canada, Europa (ECTAA ved den engelske, tyske og danske rejsebureauforening), Indien, Australien, New Zealand og Sydafrika. Igennem arbejdet i WTAAA – som næsten udelukkende vedrører IATA og dermed flyrelaterede emner – er DRF blevet klædt væsentligt bedre på end tidligere, til at tage de lokale diskussioner med flyselskaberne, for eksempel i BSP/Stockholm-regi.

DRF deltager endvidere i det årlige nordisk/baltiske møde (typisk i august måned), hvor rejsebureauforeningerne i Norden og Baltikum mødes og diskuterer igangværende sager af fælles interesse. Møderne giver de 7 foreninger mulighed for at få fælles fodslag i blandt andet APJC-spørgsmål, og giver også en fælles "front" i ECTAA-regi, hvor det oftere og oftere er muligt for de 7 foreninger at stemme ens i de sager, der kommer op i EU og dermed også i ECTAA-regi.

Samarbejde med uddannelsesinstitutionerne i DK

Det har af flere årsager – primært som følge af manglende kvalitet i uddannelsen – vist sig nødvendigt, at DRF involverer sig dybere i arbejdet med at både fastholde og udvikle de danske uddannelsesinstitutioner, som føder branchen med nye medarbejdere. Der er skematisk set tre niveauer på de uddannelser, som har relevans for rejsebranchen, nemlig:

- Elevuddannelsen
- De mellemlange uddannelser, herunder serviceøkonomuddannelsen, og
- De videregående uddannelser, herunder især uddannelser i oplevelsesøkonomi.

DRF har i 2006 arbejdet med alle tre uddannelsesområder. DRF sidder således med i diskussionerne med Niels Brock (den suverænt største elevuddannelsesleverandør til rejsebranchen) om udvikling i den grundlæggende uddannelse. Der er sket fremskridt i løbet af året, især er kontakten til de ansvarlige på Niels Brock blevet forbedret. Der er dog fortsat lang vej, før elevuddannelsen når det niveau, som branchen ønsker.

For de mellemlange uddannelsers vedkommende har der i 2006 primært været kontakt til Nordjyllands Erhvervsakademi med foredrag for deres serviceøkonomer. Men kontakten til dette uddannelsesområde er ikke stærk nok, og der skal sættes mere på at opnå dette i 2007.

Samarbejdet med de videregående uddannelser er koncentreret om et samarbejde med RUC, hvis udbud af især oplevelsesøkonomirelaterede uddannelser er yderst relevant for store dele af rejsebranchen. Samtidig er der god kontakt til ledelsen af Universitetets oplevelsesøkonomiske institut, hvilket sikrer et tæt samarbejde også i de kommende år. Konkret har DRF dels tilsluttet sig instituttets netværk og deltager i dets aktiviteter, dels var DRF medansøger til "Hot-spot"projektmidler fra videnskabsministeriet til et projekt vedrørende forskning i kulturarvens og innovationsevnenes rolle i oplevelsesøkonomien. Trods et stort arbejde i at udarbejde ansøgningen blev den ikke godkendt, da Videnskabsministeren valgte at bruge Hot Spot-midlerne til projekter i helt andre sektorer end oprindeligt planlagt.

Mærkesager 2007

Samarbejde med KLH

Det er DRF's mål at udbygge samarbejdet med KLH yderligere i 2007. Såvel i hele diskussionen om flysikkerhed som i forhandlingerne om de konkrete forhold i lufthavnen for DRF's medlemmer, er der behov for DRF's deltagelse og markeringer.

Der er nedsat en arbejdsgruppe med deltagelse af nogle af DRF's incomingvirksomheder, der skal se på forberedelserne til sommerens krydstogthåndtering. Denne arbejdsgruppe samt jævnlige møder med KLH i det kommende år, skal sikre, at DRF gør sin indsats for, at Kastrup lufthavns kvalitetsniveau forbliver på et højt niveau, også i de hektiske sommermåneder.

Retssager (KLM, SAS, SN Brussels med flere)

Der er beklageligvis fortsat behov for at føre retssager – således er der i 2007 afsat tid og penge til at føre retssager mod flere flyselskaber vedrørende deres manglende service fees, herunder den igangværende sag mod KLM. Det er sandsynligt, at der også kommer yderligere sager på området. I skrivende stund er der således diskussioner i gang med Continental Airlines, Delta Airlines og Brussels Airlines om blandt andet deres manglende service fees på deres eget salg til kunderne.

Derudover er der også andre retssager på vej. Det ser blandt andet ud til, at det bliver nødvendigt at gennemføre en retssag mod SAS om selskabets manglende assistance til SAS-kunder, som har været på såkaldte "code-share" rejser, det vil sige rejser, hvor de rejsende har købt billet på SAS, men er blevet transporteret helt eller delvist med andre selskaber, og hvor disse rejser har været mangelfulde af den ene eller anden grund. SAS mener i dag, at de ikke har ansvar for at erstatte de rejsendes ekstraomkostninger, og det er denne påstand, der skal prøves juridisk.

Der er desuden risiko for, at det vil være nødvendigt at føre retssag mod et eller flere af de store reservationssystemer for at få afgrænset, hvilken del af deres produkt, de har det indholdsmæssige ansvar for.

DRF's internationale samarbejde udvides

I erkendelse af, at flere og flere problemer løses udenfor Danmarks grænser, vil der blive satset yderligere på at få DRF med i relevante internationale samarbejder. Ud over det almindelige arbejde i ECTAA, som fortsætter med uformindsket styrke, vil der derfor i 2007 blive anvendt yderligere tid i EU-regi på at deltage i arbejdet med at forberede revisionen af Pakkerejsedirektivet.

Derudover fortsætter deltagelsen i EU-projektet vedrørende bæredygtig turisme (se nedenfor) og i arbejdet i WTAAA (den globale rejsebureau-sammenslutning), og især indenfor WTAAA må det forventes, at der vil komme yderligere arbejdsopgaver i takt med, at diskussionerne med flyselskaberne om IATA-kontrakten og dens fornyelse intensiveres.

Desuden vil der i 2007 blive satset yderligere på samarbejdet med især den norske og svenske rejsebureau forening, idet der er stærke tegn på, at der i det kommende år skal samarbejdes tæt i Skandinavien for at kunne matche flyselskabernes adfærd i dette marked.

Uddannelsessamarbejdet med danske uddannelsesinstitutioner

Der skal ske noget med samarbejdet med de uddannelsesinstitutioner, der leverer kandidater til den danske rejsebranche. Der har ikke været tilstrækkelig bevægelse i uddannelserne i de forgangne år, uanset hvilket uddannelsesniveau der har været tale om. Det er derfor nødvendigt for DRF at gå mere aggressivt ind i diskussionerne med de tre hovedleverandører (se ovenfor under mærkesager 2006) for derved at sikre, at rejsebranchen også fremover får det vidensniveau hos kandidaterne, som er nødvendig for, at branchen fortsat kan udvikles positivt. Det er nemlig af afgørende betydning, at rejsebranchen FÅR en tilgang af nyuddannede i de kommende år, da der i de næste 5 år vil være en betydelig afgang af branchens medarbejdere, som følge af, primært, pensioneringer.

Såfremt der kan opnås den ønskede kontakt og samarbejde med de relevante uddannelsesinstitutioner, vil DRF's uddannelsesudvalg blive genoprettet i løbet af 2007.

Samarbejde med danske politikere, ministerier og styrelser om diverse lovgivningsinitiativer med indflydelse på den danske rejsebranche

En meget betydelig del af DRF's sekretariats tid vil i 2007 blive anvendt på at bearbejde politikere og embedsværk om de sager, som har betydning for "incoming" og/eller "outgoing" bureauerne. Som hovedopgaver i 2007 kan nævnes:

- den kommende revision af Pakkerejseloven, herunder såvel etableringen af et samarbejde med Justitsministeriet, som deltagelse i ECTAAs arbejdsgruppe på området,
- omstrukturering af Rejseankenævnets vedtægter,
- revision af Rejsegarantifondsloven, herunder diskussionerne om hjemtransportordningen for danskere i kriseområder,
- diskussionen med SKAT Hovedcenter og danske politikere om diverse momsreglers indflydelse på rejsebranchens arbejde, og
- markedsføringen af Danmark i udlandet, herunder gennemførelsen af Regeringens nye markedsføringsplan for Danmark.

Det må forventes, at der derudover vil tilkomme en række politiske opgaver i løbet af 2007, som kan komme til at ændre på prioriteringerne ovenfor.

Koordinering af markedsføringen af Danmark i udlandet i 2007

I erkendelse af, at der er alt for mange kokke involveret i markedsføringen af Danmark i udlandet, vil DRF i 2007 forsøge at få politikere, ministerier og medier til at forstå det nødvendige af, at markedsføringen af Danmark fremover styres af en eller to instanser, som koordinerer, hvilke markeder (lande), der skal bearbejdes, på hvilken måde og med hvilke institutioner som deltagere. En sådan koordinering kunne efter DRFs opfattelse bedst ske via en central markedsføringsfond for alle "brandingrelaterede indsatser".

Ændring af det gule sygesikringskorts dækningsområde pr. 1. januar 2008

Den besluttede reduktion af det gule sygesikringskorts dækningsområde pr. 1. januar 2008 vil kræve en del arbejde, især i anden halvdel af 2007. Reduktionen vil få indflydelse på mere end 800.000 danske rejsende, personer som i 2007 har været dækket af "det gule kort", når de rejste i eksempelvis Tyrkiet, Kroatien eller Ægypten, skal nu pludselig til at tegne sygehjemtransportforsikring, og husker de nu det? Og hvad skal branchen gøre for at sikre, at de rejsende kender til ændringen og dermed kan forholde sig til, hvad de vil gøre.

Der må forventes en større mediedækning og medfølgende informationskampagne om ændringen, og DRF vil være meget aktivt involveret i denne, for danske rejsende, største ændring i nyere tid. DRF har i første omgang lagt op til en serie indledende møder med de involverede ministerier, hvorefter det er håbet, at der kan udarbejdes en egentlig kommunikationsplan.

Bæredygtige rejser

DRF vil fortsætte arbejdet i EU-kommissionens "Sustainable tourism" ekspertgruppe, og især markedsføre den udarbejdede rapport, når den offentliggøres i flere omgange i 2007. I 2007 skal der desuden tages stilling til, om der også skal udarbejdes et dansk initiativ vedrørende bæredygtige rejser for derved dels at få mere fokus på spørgsmålet i den danske offentlighed, dels for at få gennemført nogen af de ændringer, Danmark, som miljøbevidst nation, kan hjælpe med at få gennemført i nogen af de lande, der modtager mange danske turister.



Bestyrelsen

Efter Generalforsamlingen den 29. marts 2006 har bestyrelsen haft følgende sammensætning:

Jesper Ewald	Formand
Jahn Schapiro	Næstformand samt Formand for ATO-fraktionen
Thorkild Højvig	Formand for BTO-fraktionen
Peter Rasmussen	Formand for FTO-fraktionen
Peer Kjær	Formand for ITO-fraktionen
Thomas Elsgaard	Formand for LTO-fraktionen

Bestyrelsen har i perioden 1. januar - 31. december 2006 afholdt 5 ordinære bestyrelsesmøder.

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

Udvalg og repræsentationer 2006 - 2007

1. Udvalg

HORESTA/DRF - Forhandlingsudvalg

Peer Kjær	Viewpoint Travel
Lars Thykier	DRF
Pernille Thorup	DRF

2. Repræsentation

Rejse-Ankenævn og Rejsegarantifonden (bestyrelse):

Lars Thykier	DRF
--------------	-----

Ankenævnsrepræsentanter

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
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	2002	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
2006	133	4	6	2006	135
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
2006	98	0	0	2006	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
2006	43	3	1	2006	41



DRF's økonomi

Regnskab 2005 og 2006 / Budget 2006 og 2007 (i 1.000 kr.)	Regnskab	Budget	Regnskab	Budget
	2005	2006	2006	2007
Kontingenter	3.770	3.700	3.991	4.100
Særligt kontingent	94	0	229	0
Optagelsesgebyrer	5	5	3	1
Resultat forsikringsordninger	801	801	801	600
Indtægter	4.670	4.506	5.024	4.701
Personaleomkostninger	2.663	2.900	3.297	3.452
Gager, lønninger og feriepenge				
Regulering af feriepengeforpligtelse				
Lønsumsafgift m.v.				
Lønrefusion				
Diverse personaleudgifter				
Kursusomkostninger				
Lokaleomkostninger	158	175	167	190
Boligafgift				
Varme og el				
Rengøring m.v.				
Reparation og vedligeholdelse				
Tyverisikring				
Sekretariatsomkostninger	678	650	741	728
Kontorartikler, tryksager og kopiafgift				
Telefon og porto				
Kontingenter				
Forsikringer				
Aviser og tidsskrifter				
Annoncer og markedsføring i øvrigt				
Småanskaffelser under kr. 11.000 (EDB m.v.)				
DRFs hjemmeside internet				
Reparation og vedligeholdelse, driftsmidler				
Bogføringsassistance				
Revision og regnskabsmæssig assistance				
Bankgebyrer m.v., diverse				
Møde- og rejseomkostninger	379	350	415	435
Bestyrelsesmøder				
Bestyrelshonorarer				
Fraktionsmøder, diverse interne møder				
Repræsentation, rejseudgifter				
Eksterne omkostninger	274	250	94	10
Juridisk assistance, konsulentassistance m.v.				
Omkostninger, årsmøde	85	100	135	100
Omkostninger, Rejse-Ankenævn	9	100	15	20
Honorarer, Rejse-Ankenævn				
Ankenævnsgebyr, tilbagebetalt medlemmer				
Bidrag, Rejse-Ankenævn				
Omkostninger	4.246	4.525	4.864	5.104
Resultat før afskrivninger	424	-19	160	-404
Afskrivninger	-229	-210	-237	-130
Driftsresultat	195	-229	-77	-534
Finansielle indtægter, netto	229	130	227	160
Resultat før skat	424	-99	150	-374
Skat	0	0	0	0
Årets resultat	424	-99	150	-374

Det reviderede årsregnskab for 2006 er i sin helhed tilgængeligt på DRF's hjemmeside (www.travelassoc.dk)



Indtægter

Der kunne glædeligvis konstateres et større kontingentbidrag til DRF end budgetteret. Dette skyldes dels tilgang af medlemmer i løbet af 2006, dels større kontingentindtægter fra de nuværende medlemmer som følge af stigningen i disses omsætning. Desuden er der indtægtsført et sidste ekstra kontingent for arbejdet med at inddrive de manglende provisioner for passagerafgifterne ZO-penge for foreningens IATA-bureauer. Alt i alt blev indtægterne på DKK 5.024.000, eller DKK 354.000 mere end i 2005.

Antallet af passive medlemmer er faldet en smule i 2006 til i alt 41.

Forsikrings samarbejdet med Europæiske Rejseforsikring og Gouda Rejseforsikring fortsatte i 2006. Totalt set bidrog samarbejdet med DKK 801.000, hvoraf Gouda betalte DKK 497.000, og Europæiske bidrog med DKK 304.000.

2006 er sidste år i de aftaler, der blev indgået med selskaberne i 2004. Det er dog begge selskabers intention at fortsætte samarbejdet med DRF i 2007 og fremover, og der er på den baggrund indgået nye aftaler med begge selskaber for de kommende år.

Omkostninger

DRFs omkostninger er ligeledes blevet højere end budgetteret. Dette skyldtes næsten udelukkende omkostningerne til personale, idet en fratrædelse i 2006 medførte en del ekstraomkostninger for DRF.

Der er ikke gennemført nye investeringer i 2006, idet DRFs investeringer i tidligere år i robust materiel har medført, at dette fortsat kan anvendes. Indtil videre forventes dette at medføre, at DRFs afskrivninger i 2007 reduceres væsentligt, da de fleste af de tidligere års investeringer i 2006 er afskrevet helt.

De finansielle indtægter (Netto) er steget med DKK 33.000. DRF's formue er for en stor dels vedkommende placeret i obligationer, så med det in mente er det et rimeligt afkast, der er opnået i løbet af 2006. Desuden er DRFs værdipapirer opskrevet med DKK 61.000, således at det finansielle resultat for 2006 næsten bliver på niveau med 2005s resultat.

DRFs resultat for 2006

DRFs resultat blev i 2006 bedre end budgetteret for året. Dette skyldtes næsten alene et ekstraordinært og ikke-budgetteret særligt kontingent for arbejdet med inddrivelse af provision af passagerafgifterne, men også en øget kontingentindtægt, en opskrivning af DRF's værdipapirer og et mindre forbrug end budgetteret på de fleste omkostningsposter ud over personalerelaterede udgifter, som bidrog til overskuddet på DKK 160.000.

Resultatet for 2006 må på denne baggrund beskrives som yderst tilfredsstillende, og overskuddet fra 2006 vil blive anvendt til at dække det budgetterede underskud i 2007.

Bestyrelsen indstiller til Generalforsamlingen, at den foreløbige kontingentskala for 2007 (jfr. nedenfor), som blev vedtaget på det budgetfastlæggende medlemsmøde den 25. oktober 2006, godkendes som den endelige kontingentskala for 2007:

Aktive medlemmer		
Bruttoomsætning i kr. (hovedbureau + alle filialer)		
	Kontingent	Grundbeløb
0 - 4 mill.	0	9.000
4 - 10 mill.	5.400	9.000
10 - 25 mill.	9.700	9.000
25 - 50 mill.	15.000	9.000
50 - 5 mill.	21.400	9.000
75 - 100 mill.	32.100	9.000
100 - 150 mill.	46.000	9.000
150 - 200 mill.	55.700	9.000
200 - 250 mill.	62.200	9.000
250 - 500 mill.	68.600	9.000
500 - 750 mill.	77.200	9.000
750 - 1.000 mill.	85.700	9.000
1.000 - 1.250 mill.	99.600	9.000
1.250 - 1.500 mill.	113.600	9.000
1.500 - 1.750 mill.	129.700	9.000
1.750 - 2.000 mill.	146.800	9.000
2.000 - mill.	163.900	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	kr. 4.800	0
---------------------------	-----------	---

Optagelsesgebyrer

Aktive medlemmer	kr. 500	0
Passive medlemmer	kr. 500	0

Nystartede bureauer

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

DRFs sekretariat

DRFs sekretariat undergik i 2006 store ændringer. Dels fratrådte Kirsten Jordahn efter mange års virke på sekretariatet, dels tiltrådte Christoffer Greenfort 15. november 2006 en fast stilling som juridisk konsulent på sekretariatet efter at have været ansat midlertidigt fra november 2005. Fra 1. januar 2007 er der sket en yderligere styrkelse af DRFs sekretariat, idet Jakob Hahn dels er blevet udnævnt til afdelingschef med ansvar for sekretariatets daglige drift, dels er Cand. Scient. Adm. Anna Cathrine Andersen blevet ansat fra 1. januar 2007 i en nyopslået stilling som konsulent med arbejdsopgaver inden for blandt andet medlemservice og visse flyrelaterede spørgsmål.

Sekretariatet består således pr. 1. januar 2007 af et meget stærkt hold med fokus på medlemservice og politisk lobbyisme, bestående af konsulenterne Annette Pagels Madsen, Pernille Thorup og Anna Cathrine Andersen, juridisk konsulent Christoffer Greenfort, studentermedhjælper Heidi Rønbjerg-Christensen og lederne, afdelingschef Jakob Hahn og direktør, Lars Thykier.

Fraktionsanliggender

ATO – Pakkerejsearrangørernes fraktion

Det har været et travlt år for vor fraktion, og traditionen tro dermed også for DRFs bestyrelse og sekretariat, idet alle større sager også vedrører andre fraktioner, og dermed får en større bredde i sagsbehandlingen hos DRF.

Personligt vil jeg gerne udtrykke, at det for mig har været et ret trist år, da stort set alle sager var af negativ karakter for vor fraktion og interesser – at skulle true med retssager over for vore samarbejdspartnere, hvor især luftfarten med det ene initiativ efter det andet gør dagligdagen vanskeligere, eller blot ugunstigere, for os, er jo ikke det man har mest lyst til at bruge sin energi på. Så er det da langt mere tilfredsstillende at skabe noget nyt, være konstruktiv etc.

Jeg vil i det efterfølgende begrænse omtalen af nøglepunkterne for vor fraktion, idet en del af de vigtige fraktionsanliggender er omtalt andetsteds i denne årsberetning, bl.a. kriseberedskab, hjemtransport ved terror, CRS-brugerbetalning, potentielt samarbejde med RID m.v.

Moms

Vi har reelt haft to forskellige moms-udfordringer, dels retroaktiv claim af moms for perioden 1996-2006 og dels fremtidig opkrævning ved konsulentbistand (håndteringsaftaler). Sidstnævnte er af størst betydning for FTO-fraktionen, og der mangler fortsat præcise retningslinjer for daglig praksis fra Skat Hovedcenter.

Fristen for claims i forholdsvis modregning af moms på provisioner og override commission udløb 31. december 2006, og jeg kan da kun håbe, at ATO-medlemmerne har fulgt DRF's gentagne vejledninger. Vi er en del stykker, som har klare forventninger om at modtage ganske pæne runde beløb retur fra Skat senere i 2007. Det har ikke været lige let at skaffe den fornødne dokumentation, så det bliver spændende at følge sagsbehandlingen hos Skat. For en gangs skyld et punkt, der ikke kan koste os noget, men kun tilføre os noget.

Luftfartsselskabernes salgspriser til kunden

Det er fortsat vor opfattelse, at dommen i SAS-sagen om IATA provisionen fastslår, at et luftfartsselskab ikke må sælge flybilletter til rejsebureauernes indkøbspris. Uanset om det sker over en skranke, telefon eller bookingengine/web, så koster håndteringen et eller andet.

Desværre ikke den provision, vi tidligere oppebar, men et "rimeligt" beløb for indsatsen. Vi har i årets løb måttet gå ganske skrappt til værks overfor flere selskaber, bl.a. Delta, KLM, Spanair og Brussels Airlines. Enten fordi de slet ikke opkrævede nogen fee, eller fordi de opkrævede en totalt urealistisk lav fee. I to tilfælde måtte vi lægge sag an (Delta og KLM), – der forhandles p.t., så det er muligt, at retssagerne permanent kan standses.

Enkelte luftfartsselskaber har lejlighedsvis udbudt billetpriser og/eller billetter direkte til konsumenten, som IKKE var til rådighed for rejsebureauerne. Der har været tale om kortvarige kampagner, og fremtiden vil vise, om vi får flere af denne type sager. Det er klart uacceptabelt, og vil straks blive fulgt til dørs.

Code-Share, især gennemgangspriser med SAS og Amerikanske luftfartsselskaber

Vi kan fortsat ikke acceptere, at vore gæster ikke bliver fuldt serviceret af luftfartsselskaberne ved mis-connections. Især ved pakkerejser hæn-ger vi ATOere så på kompensationen overfor kunden. Det er et komplekst og sejt emne, også omtalt i Årsberetningen for 2005/6. Vi er i skrivende stund utrolig tæt på at anlægge endnu en dum retssag mod SAS.

DBC – Denied Boarding Compensation

Siden ordningens indførelse har SLV (Statens Luftfartsvæsen), behandlet ganske mange sager, og der er p.t. intet som tyder på, at sagsbehandlingen ikke forbliver hos SLV. Det er klart i vor fraktions interesse, at disse ikke flyttes til Rejse-Ankenævnet, da vi kun kan tabe på at være part i sagen og kan dømmes in solidum med luftfartsselskabet.

Netop i disse dage er der stor offentlig opmærksomhed og debat om SLVs forbrugervejledning om kundernes rettigheder, som giver et misvisende billede, især omkring flyforsinkelser.

Nogle af SLVs afgørelser har også undret os, så har jeg ikke sagt for meget.

RAN – Rejse Ankenævnet

Især ATO fraktionens medlemmer er hyppige "gæster" i RAN, idet vi jo ikke altid er enige med vore pakkerejsegæsters reklamationer. Det er derfor af største betydning for vor fraktion, at sagsbehandlingen sker så hurtigt som muligt og så konsekvent som muligt. Via DRFs bestyrelse deltager vor fraktion meget aktivt i at få forbedret sagsbehandlingen og arbejdsvilkårene i RAN, og den nuværende sags pukkel er totalt uacceptabel.



Jahn Schapiro

2. BTO – Busrejsebureauernes fraktion

2006 blev for fraktionens medlemmer et godt år. BTOs medlemmer fik også deres del af den vækst, der blev det glædelige resultat for hele branchen. Skibureauerne har fået erstattet sovebustrafikken med tog, fly, siddebus og kør-selv. Busselskaberne har lidt, men bureauerne har holdt niveau. Godt gået.

Samarbejde med Danske Busvognmænd

Samarbejdet med Danske Busvognmænd er i 2006 blevet genoptaget. Der er aftalt samtaler hvert halve år indtil videre. Vognmænd og bureauer har punkter, hvor de er hinandens modpart, men endnu flere punkter, hvor der er interessesammenfald. Dette vil begge parter forsøge konstruktivt at få glæde og gavn af.

Der er fra EU kommet en ny forordning, der bevirker, at bureauer, der kører busrejser af mere end 6-7 dages varighed skal indregne en fridag for buschaufføren. International Road Transport Union (IRU), der er en europæiske samling fra vognmændsforeninger, har gjort indsigelse, men det forventes ikke at få effekt i første omgang. Forordningen træder officielt i kraft 11. april 2007.

Kursus for potentielle rejseledere

Gislev Rejser og Øster Lindet Rejser har i samarbejde med VUC Vejle udarbejdet et kursus for potentielle rejseledere. Projektet blev forelagt på

fraktionsmødet i november og planen var, at første kursus skulle gennemføres i 1. kvartal af 2007. Dette kursus måtte aflyses pga. for få tilmeldte. Der arbejdes på en forkortelse af kursus, der så forhåbentlig kan gennemføres i marts måned 2007. Yderligere oplysninger kan fås hos Finn Koch fra Øster Lindet Rejser.

Diverse opkøb

Fraktionen har også i 2006 været præget af diverse opkøb, således at nogle store er blevet lidt større og nogle små er forsvundet. En trend, der har været gældende for hele rejsebranchen de sidste 10 år og som forventeligt vil fortsætte i nogle år fremover. Fraktionen består stadig først og fremmest af små og mindre selskaber.

Danske Rejseagenters Sikkerhedsfond

DRS har i 2006 haft et godt år uden konkurser, hvorfor fonden igen kan konstatere et overskud på bundlinjen. Udbredelsen af internettet, som hver mands eje, betyder også, at samhandelen mellem bureauer bliver mindre og mindre. Alle har via nettet adgang til at se kataloger og købe rejserne direkte hos det enkelte bureau og derfor må det påregnes indenfor en kort årrække, at basisforretningen for DRS skrumper ind. Fondens eneste formål er at stille en økonomisk sikkerhed for henholdsvis leverandør som agent. Hvis fonden ikke udvider formålsparagraffen vil fonden langsomt forsvinde.



Thorchild Højvig



3. FTO – Forretningsrejsebureauernes fraktion

For forretningsrejsebureauerne blev 2006 et år, hvor grundlaget for at yde kunderne rådgivning blev styrket markant. Aldrig har flyselskaberne haft så mange forskellige regler, som er blevet ændret, så mange gange, med så kort varsel. Og aldrig har flyselskaber og hoteller forsøgt sig med så mange mere eller mindre kreative salgsmetoder og –kanaler, som bevirker, at prisbilledet for den almindelige kunde er blevet stadig mere uoverskueligt. Og ikke alle kunder er nødvendigvis klar over dette.

Uvildig rådgivning har dermed fået en endnu stærkere betydning i vores del af branchen. Flyselskaber og hoteller har skabt et godt grundlag for, at vi kan give kunderne endnu større værdi og samtidig gøre et forretningsrejsebureau til en rigtig god forretning.

Rådgivningens værdi i forhold til den beskudne værdi ved at udstede en billet har samtidig øget behovet for, at myndighederne anskuer vores branche med differentierede øjne, når det gælder moms.

DRF har i 2006 behandlet et meget stort antal sager og emner. Flere af dem er omtalt andetsteds i denne årsberetning, og jeg vil derfor kun omtale de to områder, som har haft størst betydning for vores fraktion i årets løb.

Moms på rejsebureauvirksomhed

Som det var tilfældet i 2005 har det altovervejende emne også i 2006 været "moms på rejsebureauvirksomhed". Med Landsskatterettens dom fra efteråret 2005 som grundlag, udsendte SKAT Hovedcenter i juni 2006 en praksisændring på området. Ifølge denne er det kun betalinger fra leverandører, som fremadrettet er momspligtige. Disse udgør som bekendt en efterhånden meget beskeden del af de samlede indtægter. Flere medlemmer har derfor fortsat haft et ønske om også at blive momspligtige af honorarindtægterne ud fra det synspunkt, at en væsentlig del af honoraret hidrører fra rådgivningsvirksomhed.

I løbet af 2006 blev der afholdt flere FTO-møder, hvor blandt andet håndteringen af praksisændringen blev drøftet, ligesom ønsket om moms på honorarer for rådgivningstjenester og en videre fremdrift i dialogen med SKAT Hovedcenter har været et fremtrædende emne. For så vidt sidstnævnte har SKAT Hovedcenter været åben for en dialog, men i første omgang overladt til rejsebureauerne at få aftaler i stand med SKAT Regionscentrene.

DRF har fortsat en dialog med SKAT Hovedcenter om sagen og i skrivenede stund er det bekræftet, at mindst et forretningsrejsebureau har opnået aftale med et SKAT Regionscenter om, at der også skal moms på dele af honorarindtægterne.

I 2007 vil DRF/FTO følge de aftaler, som rejsebureauerne måtte få i stand med SKAT Regionscentrene for derved at medvirke til at sikre, at forretningsrejsebureauerne får en ensartet behandling og forhåbentlig optimal løsning i de forskellige Regionscentre.

Flyselskabernes honorarer og håndtering af regler

I løbet af 2006 var DRF involveret i flere sager om flyselskabernes regler og honorarer. For eksempel valgte både Delta Airlines og Continental at sælge billetter uden honorarer fra de respektive websites på deres nye ruter ud af København. Samtidig har DRF set sig nødsaget til at anlægge sag mod KLM i en tilsvarende "honorar-sag", hvor KLM har valgt kun at opkræve DKK 10 pr. billet ved salg fra egen website.

I andre sager har flyselskaberne valgt at tolke meget frit på f.eks. almindelige ADM-regler, og på den måde har de fået indført helt nye – og individuelle – standarder for håndtering af ADMer. Hertil kan også tilføjes håndteringen af regler for "denied boarding compensation".

Fælles for disse sager er, at der eksisterer nogle ret klare regelsæt for, hvorledes flyselskaberne skal forholde sig i de forskellige situationer. Nogle regelsæt er fastlagt i IATA-regi og i andre henseender har sågar det danske retssystem afsagt dom, fordi reglerne ikke er fulgt (dommen mod SAS i 2004).

Det bemærkelsesværdige i disse sager er vel egentlig ikke, at flyselskaberne vælger at se stort på de aftalte spilleregler. Mere bemærkelsesværdigt er det, at flyselskaberne vælger at opføre sig så uanstændigt, som det er tilfældet, overfor en gruppe samarbejdspartnere, der sælger et meget stort antal af de billetter, som flyselskaberne udbyder.

Vi kan kun gisne om bevæggrundene. I de enkelte sager har DRF adskillige gange opfordret til dialog, men desværre i alt for mange situationer uden held, hvilket er en medvirkende årsag til, at der i 2006 er afgivet varsel om sagsanlæg i et ikke ubetydeligt antal.

Jeg tror desværre, at vi må indstille os på mindst et tilsvarende antal af disse sager i 2007. Det nye år var da heller ikke mange dage gammelt, da SAS med kun 12 dages varsel meddelte, at man ændrer udstedelsesreglerne på økonomiklasse fra 72 til 24 timer. At man ændrer på reglerne, kan vi nøjes med at være enige eller uenige om, men et varsel på kun 10 dage for en ændring, som påvirker så stor en del af billet-udstedelsen er helt uacceptabelt.

DRF vil også i det nye år reagere i disse tilfælde og om nødvendigt bruge mulighederne for at gå rettens vej.



Peter Rasmussen

4. ITO – Incomingbureauernes fraktion

I foråret gik Henning Klestrup af som formand. Peer Kjær fra Viewpoint Communication blev valgt som ny formand. Lone Thomsen fra Robinson of Scandinavia fortsatte som næstforkvinde.

Fraktionen har i årets løb haft fokus på nedennævnte

områder:

Branding og markedsføring af Danmark

Fraktionen har brugt mange kræfter på at tale strategi og ønsker, og det er fraktionens generelle holdning, at man bliver hørt for lidt i forhold til den generelle strategi for markedsføringen af Danmark.

Der er derfor blevet afholdt dialogmøder med Visit Denmark, Horesta, Dansk Handel og Service. Vi er blevet modtaget godt, og man er synligt interesseret i at inddrage vores viden og ekspertise yderligere i den samlede markedsføring af Danmark. Blandt andet har DRF nu fået plads i bestyrelsen for det nye city break initiativ i Visit Denmark Regi. Den positive dialog skal fastholdes i 2007, hvor det er vigtigt, at DRF udvikler sig til en endnu mere seriøs medspiller overfor både politikere og rejsebranchens organisationer.

Danmarks visumpolitik

Blandt de medlemmer, der arbejder med de såkaldte nye markeder, har der været megen frustration over de meget stramme visumregler, som tilsyneladende administreres usystematisk fra land til land.

Der har i hele 2006 været arbejdet intensivt med at indsamle dokumentation om de viseringsproblemer, som eksperter mener koster Danmark et tre-cifret millionbeløb i tabte turistindtægter, da mange turister fra de pågældende lande tager andre steder hen end til Danmark.

Vi har hele året haft en god dialog med organisationer, og sidst i 2006 har vi også haft succes med at få politikerne på Christiansborg i tale.

Blandt andet fik vi oppositionen til at kalde Bent Bentsen og Rikke Hvilshøj i samråd i udlændingeudvalget. Ligeledes har DRF haft foretræde for flere erhvervspolitiske ordførere, og visumproblematikken blev faktisk eksplicit nævnt i Regeringens globaliseringsoplæg. Derudover har Danske Erhverv taget emnet op med henblik på en større politisk strategi for større visumfrihed fra de pågældende lande.

I 2007 skal den positive dialog fastholdes og føres op på et højere politisk strategisk niveau.

Moms

Vi har i hele 2006 forsøgt at få SKAT til at svare på vores henvendelse omkring momsproblematikken for vore medlemmer. Der kom svar sidst på året – et svar som umiddelbart var til vores fordel. Det er et emne, der vil arbejdes videre med i 2007.

Horesta

Der har været en god dialog med Horesta i 2006. Rameaftale for restaurationsområdet er på plads.

Hotelaftalen er også på plads, men der er aftalt et dialogmøde i januar, hvor vi blandt andet diskuterer de stigende samarbejdsproblemer med mange hoteller, specielt de større kæder.

Turistførerforeningen

Der har været holdt dialogmøde med turistførerforeningen. Det var generelt meget positivt, og man var enige om i 2007 at forsøge at nærme sig hinanden endnu mere, da et tæt samarbejde bør være til gavn for alle parter.



Peer Kjær

5. LTO – Fritidsrejsebureauernes fraktion

Det seneste år har for de fleste af ferierejsebureauerne været præget af vækst, trods det, at vi ser vores leverandører konkurrerer i stigende grad med bureauerne ved eget direkte salg. Dels har flere bureauer valgt at specialisere sig på enten rejsetyper eller på særlige destinationer. Vi har også set, at udbud og efterspørgsel er mere realistisk. Udeblivelsen af forrige års store priskrige mellem Maersk Air og Sterling har betydet, at forbrugerne har fået realistiske forventninger til pris, og heldigvis tyder alt på, at mange forbrugere også er villige til at betale for ekspertise og god service.

Internettet er uden tvivl kommet for at blive, og branchen har oplevet en voldsom vækst med salg på dette område. Det er også glædeligt at se, at branchens mange hjemmesider efterhånden er kommet op på et flot og professionelt niveau. En del bureauer oplever stor vækst med salg af rejser på Internettet, men konkurrencen på netop dette felt er

særdeles hård. Også når det gælder salg på nettet, tyder alt på, at det kræver specialisering, da kampen mod flyselskabernes eget direkte salg vil blive svær at vinde, med mindre man har en særdeles effektiv håndtering af hele salgsprocessen.

I 2006 er der blevet lagt en del energi i at få flyselskaberne til at agere fair på online markedet, da vi desværre oftere har oplevet, at selskaberne enten sælger direkte til forbrugerne uden gebyrer, eller endog sælger til lavere priser, end hvad der er tilgængeligt i reservationssystemerne. Virkelighedens verden i dag er, at vores leverandører efterhånden også er blandt vores store konkurrenter. Det er ikke kun flyselskaberne, men også biludlejningselskaber og hoteller, der spiser af samme kage som rejsebureauerne.



Thomas Elsgaard



Udvidet ansvarsforsikring

Europæiske Rejseforsikring

I 2006 har Samarbejdsudvalget bestået af

Niels Grosen	Europæiske Rejseforsikring
Henrik Iding	Europæiske Rejseforsikring
Michael Holstberg	Europæiske Rejseforsikring
Jesper Ewald	FDM travel
Lars Thykier	DRF

2006 har været et forholdsmæssigt roligt år, hvad angår store udefrakommende begivenheder – dog med undtagelse af Muhammed krisen i begyndelsen af året.

Samarbejdsudvalget har i 2006 behandlet ca. 85 skader, hvilket er et lille fald i forhold til 2005. 76% af skaderne blev helt eller delvist dækket, 14% af skaderne blev afvist og 10% af skaderne er endnu ikke afsluttede.

Udvidet ansvarsforsikring pr. 1. januar 2007

Priserne på den udvidede ansvarsforsikring er alene blevet indekseret i forhold til 2006. 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 2006:

Formuetab før afrejsen

Storebæltsbroen lukket

Som følge af dårligt vejr blev Storebæltsbroen lukket fredag den 20. januar og blev først åbnet lørdag eftermiddag. Da kunderne alene skulle være væk i perioden 20. til 23. januar hævede de købet. Forsikringen dækkede hele rejsens pris – flybilletterne blev refunderet af flyselskabet.

Manglende booking af krydstogt

Som følge af en fejl kunne bureauet ikke levere det aftalte rejsearrangement, hvorfor kunderne krævede erstatning. I forhold til forsikringsbetingelser dækker forsikringen alene før afrejse i tilfælde af leverandørsvig, uvarslede strejker, naturkatastrofer, brand, krigshandlinger eller livsfarlige sygdomme. Da forsikringen dermed ikke dækker bureau-fejl før afrejse, var sagen ikke dækket.

Formuetab efter afrejsen

Manglende billetter til Champions League finale

Bureauet havde købt 50 billetter til finalen i Paris. Billetterne skulle leveres og betales dagen før finalen af en agent i Paris. Denne levering blev udskudt til selve kampdagen, hvor det viste sig, at billetterne ikke eksisterede. Bureauet sørgede for storskærm og gratis middag til gæster og refunderede samtidig hele rejsens pris. Forsikringen dækkede hele rejsens pris, da rejsens formål alene var at overvære en fodboldkamp.

Muhammed krisen

Bureauet ønskede dækning for tomme flyvninger i forbindelse med afhentning af gæster på destinationen. Flyvningerne var tomme, idet nye rejsende ikke ønskede at tage af sted på grund af problemerne afstedkommet af Muhammed tegningerne. Udenrigsministeriet anbefalede ikke hjemrejse/evakuering, hvorfor forsikringen ikke dækkede udgiften til de tomme flyvninger på Ægypten.

Forsinket ankomst til destinationen/lufthavnen

På grund af kraftigt snefald i Andorra måtte afrejsende gæster indlogeres på hotel og rejse hjem dagen efter. Ankomende gæster måtte indlogeres på hotel ved lufthavnen og mistede en skidag. Bureauet har haft ekstraudgifter til indlogering og forplejning samt forholdsmæssigt afslag. Forsikringen dækkede ekstraudgifter og det forholdsmæssige afslag.

Nedbrud af generator på krydstogtskib

Under sejlad på Donau brød skibets generator sammen, hvorpå skibet ikke kunne fortsætte. Ny generator bliver bestilt, men da gæsterne dagen efter havde afrejse fra Wien, blev de transporteret til Wien med bus. Nye gæster, der ankom, var nødsaget til at overnatte i Wien, men kunne stige ombord på det reparerede skib næste dag. I kontrakten mellem bureau og krydstogtskibet, fremgik det, at sidstnævnte først var forpligtet til at dække afhjælpningsudgifter, såfremt skaden ikke var udbedret inden for 2 dage. Forsikringen har dækket afhjælpningsudgifterne.

Høj vandstand i Donau

Som følge af høj vandstand i Donau var det ikke muligt at gennemføre krydstogtet som planlagt. Gæsterne måtte videretransporteres med bus og overnatte på hotel. Bureauet krævede dækning for ekstraudgifter samt forholdsmæssigt afslag. Det fremgår af bureauets kontrakt med krydstogtselskabet samt udbyderen af pakkerejsen, at eventuelle afhjælpningsudgifter i forbindelse med høj vandstand skal deles 50/50 – først med krydstogtskibet og derefter udbyderen af pakkerejsen, hvorfor forsikringen dækkede 25% af afhjælpningsudgifterne. Det forholdsmæssige afslag skal dækkes af pakkerejseudbyderens forsikringsselskab.

Mangelfulde oplysninger om pas

Bureauet havde undladt at oplyse kunden om, at der ved indrejse til Sydafrika kræves to blanke sider i passet. Kunden blev afvist ved afgang fra Frankfurt og måtte rejse tilbage til Danmark. Forsikringen dækkede udgiften til nye billetter retur til Danmark.

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

Michael Holstberg, direkte tlf. 33 27 84 78/e-mail mkb@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:

Gitte Larsen, direkte tlf. 33 27 82 65/e-mail gil@er.dk

Konkrete og generelle spørgsmål til lov om pakkerejser kan rettes til:

Michael Holstberg, direkte tlf. 33 27 84 78/e-mail mkb@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

I 2006 har Gouda Rejseforsikring fortsat sit udmærkede samarbejde med DRF. Kontrakten med DRF er ved udgangen af 2006 blevet forlænget med 3 år, og Gouda Rejseforsikring ser frem til at fortsætte den gode dialog med DRF i de kommende år.

Gouda Rejseforsikring er Danmarks næststørste rejseforsikringselskab og har været i Danmark siden 1994.

Gouda er del af den hollandske forsikringskoncern Goudse Verzekering N.V.

Rejsegarantifonden

Bidrag i 2006

5 kroner 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 2006 udgjorde 6,8 mio. kroner. Bidraget for 2006 bliver efterreguleret medio 2007 med ca. 1,3 mio. kroner.

Konkurser 2006

13.02.06	Valdemar Shipping & Travel Agency ApS	ca. 0,3 mio.
21.03.06 (lukket)	Rejseklub Fyn v/John Thorst	ca. 0,1 mio.
03.07.06	Bonus Travel v/Gaudencio Caluza	ca. 0,1 mio.
09.08.06	Joy Travel ApS	ca. 1,6 mio.
14.08.06	Dinos Rejser ApS	ca. 0,4 mio.

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. 3 mio. kroner.



Politianmeldelser

Fonden har i 2006 indgivet politianmeldelse mod otte rejsearrangører, der har udbudt rejser uden at være registreret i fonden (overtrædelse af § 8 stk. 2). Fonden indgav herudover politianmeldelse mod to arrangører, som ikke besvarede fondens henvendelser (overtrædelse af § 13).

Registrerede arrangører pr. 31. december 2006

Ultimo 2002	537
Ultimo 2003	551
Ultimo 2004	572
Ultimo 2005	611
Ultimo 2006	603

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer ultimo april, 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

I 2006 har landsdommer Otto Hedegaard Madsen også 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 2006. Som det fremgår, er der tale om en større stigning i antallet af afsagte kendelser (37%). Det er glædeligt at se, at antallet af kendelser, hvor klagerne får medhold fortsat er faldende. Disse er fra 2002 til 2006 faldet fra 71% af kendelserne til nu kun 56%.

Statistiske oplysninger om Rejse-Ankenævnet

I 2006 blev der registreret 527 sager svarende til en stigning på 9% i forhold til 2005 (483).

Derudover er indkommet ca. 110 skriftlige klager og forespørgsler, som ikke har resulteret i registrerede klagesager.

I alt er der således i 2006 modtaget ca. 637 sager i Ankenævnet (609 i 2005), svarende til en stigning på 5%.

Ekspeditionstiden for 380 afsluttede sager har i 2006 været gennemsnitligt ca. 7 måneder. Behandlingstiden i 2005 var gennemsnitligt 8 måneder for 277 kendelser.

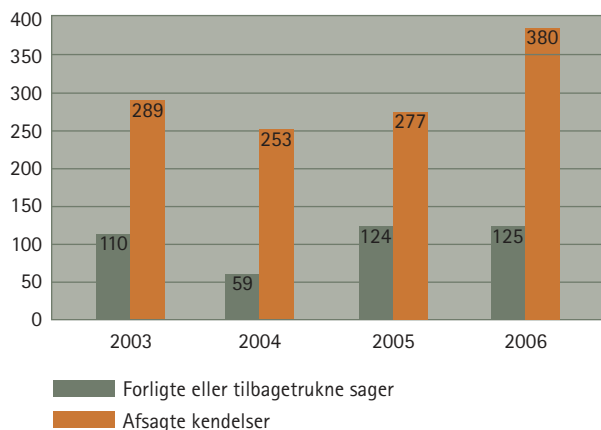
Der har i 2006 været 3.463 telefoniske forespørgsler fra forbrugere samt givet råd og vejledning til bureauer ved 760 henvendelser. I alt 4.423 (3.548 i 2005).

Vedrørende de i 2006 afgjorte sager

I 2006 er der afsluttet i alt 505 sager (2005: 401), der er opdelt i dels 125 forligte eller tilbagetrukne sager, dels i 380 afsagte kendelser.

Afsagte kendelser samt forligte eller tilbagetrukne sager

I 2006 har Rejse-Ankenævnet afsagt 380 kendelser (2005: 277) svarende til en stigning på 37%.



Resultatet af de afsagte 380 kendelser kan opdeles således:

	2006	2005	2004	2003	2002
Medhold	213 (56%)	159 (57,5%)	168 (66%)	202 (70%)	181 (71%)
Klager ikke taget til følge	156 (41%)	111 (40%)	83 (33%)	84 (29%)	68 (26%)
Afvist	11 (3%)	7 (2%)	2 (1%)	3 (1%)	8 (3%)



De 380 afsagte kendelser i 2006 kan – for så vidt angår hovedklagemål – inddeles i nedenfor nævnte grupper:

	2006	2005	2004	2003	2002
Indkvarteringen	%	%	%	%	%
Andet hotel end det købte	7,6	6,3	7,5	18,0	13,1
Støjgener	5,3	5,8	6,8	7,5	8,6
Fugtgener/mgl. opvarmning/aircondition	0,8	1,1	0,4	3,9	6,6
Mangelfuld vand/el-forsyning	0,5	0,0	0,8	1,4	6,2
Rengøring	2,1	1,8	0,0	5,5	4,0
Standard	0,0	8,0	-	-	-
I øvrigt	26,8	19,6	19,4	8,2	5,8
	43,1	42,6	34,9	44,5	44,3
Transporten	%	%	%	%	%
Afvisning/mistet transport	6,3	6,5	4,7	4,2	4,0
Forsinkelser og ventetider	6,3	6,5	2,4	4,1	7,8
Visum	1,3	1,8	2,0	0,4	0,8
Mistet/ødelagt/forsinket bagage	5,0	4,4	2,4	1,0	3,9
I øvrigt	8,2	3,6	3,6	5,8	6,0
	27,1	22,8	15,1	15,5	22,5
Andre klagepunkter	%	%	%	%	%
Bureau- og guideservice	6,1	7,6	17,4	16,2	15,1
Klagerens afbestilling af rejsen	3,4	2,5	4,0	3,1	1,9
Bureauets aflysning af rejsen	0,8	0,0	0,4	1,7	1,5
Ændring af rejsen (herunder flytider)	2,6	2,2	2,0	7,3	7,4
Udflugter/teater- og koncertbilletter	0,5	5,5	6,2	1,7	0,8
Flybilletterestriktioner	0,0	0,4	0,0	0,4	0,8
Krydstogter	1,6	2,9	5,2	4,8	1,9
Sprogrejser	2,4	0,7	0,4	1,7	1,9
Fiskerejser	0,3	1,5	4,0	-	-
Rundrejser	7,9	2,9	3,2	-	-
Jagtrejser	0,5	0,4	2,4	-	-
I øvrigt	3,7	8,0	4,8	3,1	1,9
	29,8	34,6	50,0	40,0	33,2
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0