



Danmarks Rejsebureau Forening
Årsberetning 2007



Beretning fra formanden

2007 - endnu et godt år for DRF og vores medlemmer

Det er med stor tilfredshed at kunne indlede DRF's årsberetning 2007 med at konstatere, at udviklingen gennem de seneste par år har været positiv for såvel vores medlemmer som for DRF.

Det økonomiske grundlag i 2007 har i Danmark - trods begyndende grå skyer i horisonten - været så solidt, at vores medlemmer har haft et godt udgangspunkt til at udvikle såvel det økonomiske som det forretningsmæssige grundlag for deres virksomheder.

Kombinationen af en stærk dansk økonomi og en gunstig kursudvikling, blandt andet overfor den amerikanske dollar, har medvirket både til en øget rejseaktivitet og en øget oversøisk andel heraf. Det har betydet en stigning i såvel de korte som de længerevarende rejser, således at det må forventes, at 2007 igen giver rekord i antallet af foretagne rejser.

I takt med antallet af rejser er stigende, må vi konstatere, at antallet af henvendelser til og sager som DRF tager stilling til og udtaler sig om stiger - og endda mere end proportionalt. En lang række mærkesager har været omtalt i de seneste årsberetninger, og mange af dem er også medtaget i denne årsberetning - f.eks. forholdet til luftfartselskaberne, prissætningen af deres eget produkt i deres egne afsætningskanaler, kriser, og hjemtransportdiskussionen med Familie- og Forbrugerministeren - og det er sikkert, at en stor del heraf vil gentage

ges i kommende årsberetninger. Og det er her, DRF viser sin styrke ved på vegne af sine medlemmer kvalitativt at debattere og arbejde for langsigtede løsninger til fordel for branchen og vores kunder. Nye mærkesager er kommet til i 2007, og her tænker jeg specielt på vores etiske regelsæt. Som en ansvarlig brancheorganisation har DRF vedtaget og iværksat et etisk regelsæt, som skal kendetegne foreningen og medlemmernes virke, så vi ikke alene kan indestå for, men også signalere - både indadtil og udadtil - kvalitet og redelighed.

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



Med venlig hilsen

Jesper Ewald
Bestyrelsesformand
Til daglig: FDM Travel

DRF's sekretariat 2007



Konsulent
Anna Cathrine Andersen



Studertermedhjælper
Heidi Rønbjerg-
Christensen



Afdelingschef
Jakob Hahn



Konsulent
Annette Pagels Madsen
(frem til 30. september 2007).



Studertermedhjælper
Karina Tegtmeier Olsen
(fra 10. oktober 2007)



Direktør
Lars Thykier



Juridisk konsulent
Christoffer Greenfort



Konsulent
Pernille Thorup
(frem til september 2007).

Indhold

Indledning	2
2007 i hovedpunkter	3
Mærkesager 2008-9	12
Bestyrelsen	16
Medlemsstatistik	17
DRF's økonomi	18
Udvidet ansvarsforsikring	20
Rejsegarantifonden	21
Rejseankenævnet	22

2007 i hovedpunkter

2007 blev ligesom de 3 foregående år en altovervejende positiv oplevelse for rejsebranchen. Bemærkelsesværdigt var især, at vi kom igennem året uden nævneværdige kriser i verden. Det er en helt ny oplevelse for branchen efter rigtig mange år med enten naturkatastrofer, terrorbombninger eller en kombination af begge, som har medvirket til at gøre livet sværere for branchen.

Der er til stadighed flere danskere der rejser ud på ferie, og som i 2005 og 2006 er der tale om en kombination af kortere rejser (i Europa) og længere rejser (både i Europa og oversøisk). Rejserne foretages over hele året, og et typisk rejsemønster kan inkludere både et par korte rejser (3-4 dages varighed) i foråret og efteråret, typisk til en europæisk storby, og et par længere rejser på en uge eller mere om sommeren og i løbet af vinteren (f.eks. i forbindelse med julen eller vinterferien).

Antallet af danskere der rejser udenlands steg til det højeste nogensinde, og det der tidligere kunne betegnes som en "trend", nemlig at danskerne tager på flere - typisk individuelle - årlige udlandsrejser, er nu et etableret faktum. Vi kan simpelthen ikke lade være med at tage ud at opleve verden, og mulighederne er der som aldrig før, ikke mindst fordi der i 2007 fortsat var en meget stor mængde frie midler hos forbrugerne, som skulle bruges. Samtidig gjaldt der også for dansk erhvervsliv nogle meget positive forudsætninger, som meget naturligt resulterede i et øget antal rejser.

Der er fortsat store forskelle på hvilke kriterier, der gør sig gældende for danske bureauers succes. For forretningsrejsebureauerne kan det konstateres, at det i endnu højere grad 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 succesrige på grund af, at de har specialprodukter til visse kundesegmenter, og andre henter succesen ved f.eks. at have et udvalg af de billigste billetter og rejser let tilgængeligt på deres hjemmeside. Andre igen er succesfulde på at have et meget bredt udbud af kvalitetsrejser til hele verden.

I det følgende redegøres for nogle af de mere generelle trends i danskernes rejsevaner.

Danskernes rejsemønster

- hvor rejser vi hen, når vi rejser?

I de seneste 3 år har DRF udarbejdet en oversigt over, hvilke steder danskerne rejser hen. Oversigten er udarbejdet efter en del henvendelser fra medlemmer, studerende og medier om, hvorvidt DRF har tal på, hvor vi tager til som nation, når vi rejser ud, samt for at sekretariatet kan have nogle konkrete tal at arbejde med i forhold til bl.a. de danske offentlige myndigheder og andre af DRF's samarbejdspartnere.

Efter at have udarbejdet de første 2 årsoversigter for rejsemønsteret i 2004 og 2005 er der efterhånden opnået en erfaring med indhentning af troværdige tal for de enkelte lande, og det er samtidig lykkedes at få en nogenlunde anvendelig database, som giver mulighed for at sammenstille tal, der kan sammenlignes på tværs.

I 2006 viser undersøgelsen, på basis af informationer fra 90 forskellige landes turistministerier eller turistorganisationer, hvor danskerne rejser hen, når vi skal til udlandet. Resultatet er interessant på flere måder, da det afspejler den globale udvikling og dens indflydelse på Danmark på godt og ondt - bl.a. er det for første gang muligt at aflæse præcist, hvor hårdt den danske rejsebranche blev ramt af Muhammedkrisen i 2005.

Udviklingen i antal rejsende

Danskerne foretog samlet omkring 6 millioner forretnings- og ferierejser til udlandet i 2006. Ikke overraskende befinder danskernes absolutte top 10-destinationer sig alle indenfor Europa. Landenes indbyrdes placeringer har dog ændret sig i forhold til det foregående år, men der er ingen nytillkomne lande på listen - og som i 2005 udgøres top 3 af Tyskland, Sverige og Spanien i nævnte rækkefølge. Den største ændring er Tyrkiets placering - mens landet i Danmarks Rejsebureau Forenings undersøgelse fra 2005 var placeret på en 8. plads med 304.641 danske besøgende, så var det i 2006 forvist til en 10. plads med 235.803 danske indrejsende. Et fald på næsten 23 %, som i høj grad kan tilskrives Muhammed-tegningerne, der ikke forvarede at skubbe Tyrkiet helt ud af top 10. Tyrkiet er dog ikke det eneste land på top 10-listen der oplever tilbagegang - også Storbritannien, Norge og Italien havde færre danske indrejsende i 2006 sammenlignet med året før, men tilbagegangen for disse lande er dog mere beskedent.



Tendensen fra tidligere år hvor korte storbyferier, primært i Europa, har været meget populære, ser ud til at fortsætte. Dette skyldes ikke mindst priskrigen i flybranchen. Interessen for de korte "mini-breaks" har betydet, at mange danskere i dag foretager flere årlige rejser end tidligere.

At den årlige lange ferierejse i højere grad henlægges til fjernere himmelstrøg, bekræftes af top 5-oversigten over oversøiske rejsemål. Som i 2005 indtages førstepladsen i 2006 også af USA, der har oplevet en fornuftig fremgang i antallet af danske besøgende, når man tager landets restriktive indrejsereregler i betragtning. Den største fremgang blandt de oversøiske destinationer tegner Thailand sig dog for. Med en fremgang på omkring 30 % og næsten 130.000 danske indrejsende i 2006 er destinationen større end nogensinde før - og meget tyder på, at landet endnu ikke har toppet.

Det samme gælder for listens øvrige højdespringer, Kina. Med et besøgstal der er øget med næsten 22 % fra 2005 til 2006, kan Kina gå hen og blive den næste oversøiske hit-destination blandt danske rejsende. En plads Kina kan overtage efter Egypten, der går voldsomt tilbage i årets opgørelse. Denne skæbne deles af et andet muslimsk land; Tunesien. Tunesien blev i år overgået af Canada, der er den eneste nytilkomne på top 5 over danskernes foretrukne oversøiske rejsemål i 2006.

Muhammedkrisen

At det er muslimske lande der oplever den største tilbagegang blandt de undersøgte rejsemål, er ikke et tilfælde. Muhammedkrisen medførte, at et stort antal danskere i 2006 fravalgte at rejse til lande, hvor den overvejende del af befolkningen er muslimer. Egypten, Tunesien og Tyrkiet, der i 2005 var de mest populære rejsemål blandt de muslimske lande, er i 2006 alle gået mellem 22 og 67 % tilbage sammenlignet med året før. Meget tyder dog på, at de drastiske fald i antallet af indrejsende til Tyrkiet og Egypten ikke varer ved. Tidligere har terroranslag og voldelige uroligheder for en periode medført fald i antallet af danske turister i lande som USA og Egypten, men efter nogle år har de udsatte lande ofte genoprettet tidligere tiders besøgstal.

Fremtidens rejser

Meget tyder på, at de europæiske landes popularitet som feriemål fortsat vil vokse. Men det er ikke blot de traditionelle destinationer i Europa der tiltrækker flere danske rejsende. Mange af de tidligere øst-bloklande har haft stor fremgang i antallet af danske indrejsende, og i 2006 gik særligt Letland og Slovakiet frem med hhv. 24,2 og 36,4 % flere danske indrejsende sammenlignet med året før.

Men også de mere fjerntliggende og eksotiske destinationer tiltrækker flere danskere end tidligere - denne tendens gør sig gældende for både Afrika, Asien og Syd- og Mellemamerika. I Afrika er Sydafrika og Kenya eksponenter for en solid vækst omkring de 20 % eller derover, sidstnævnte desværre nok som en midlertidig udvikling efter urolighederne ved valget i december 2007. Cambodia og Laos ligger på samme positive udviklingsniveau blandt de asiatiske lande. I Syd- og Mellemamerika er det til gengæld Ecuador og Den Dominikanske Republik, der særligt formåede at tiltrække mange danskere i 2006 i forhold til året før.

Top 10 over danskernes rejsemål

2005	2006
1. Tyskland (1.800.000 overnatninger)	1. Tyskland (1.013.524 ankomster og 1.013.524 overnatninger)
2. Sverige (970.000 overnatninger)	2. Sverige (1.030.000 overnatninger)
3. Spanien (729.057 ankomster)	3. Spanien (805.731 ankomster)
4. Frankrig (ca. 700.000 ankomster)	4. Frankrig (ca. 800.000 ankomster)
5. Norge (584.000 ankomster)	5. Storbritannien (527.000 ankomster)
6. Storbritannien (541.000 ankomster)	6. Norge (522.000 ankomster)
7. Italien (488.352 ankomster)	7. Italien (482.000 ankomster)
8. Tyrkiet (304.641 ankomster)	8. Grækenland (325.472 ankomster)
9. Grækenland (288.858 ankomster)	9. Østrig (280.756 ankomster)
10. Østrig (249.629 ankomster)	10. Tyrkiet (235.803 ankomster)

Top 5 oversøiske rejsemål

2005	2006
1. USA (174.581 ankomster)	1. USA (185.337 ankomster)
2. Thailand (98.554 ankomster)	2. Thailand (128.037 ankomster)
3. Egypten (92.000 ankomster)	3. Kina (50.000 ankomster)
4. Kina (41.081 ankomster)	4. Egypten (43.458 ankomster)
5. Tunesien (36.982 ankomster)	5. Canada (27.800 ankomster)

DRF fortsætter naturligvis med at indsamle destinationsoplysninger i de kommende år, og sørger ligeledes for, hvor det er muligt, at videreudvikle oversigten. En stærkt ønsket forbedring i den forbindelse er at få opdelt statistikken i hhv. tal for indrejsende turister og forretningsrejsende. Det kan dog godt have lange udsigter, da ganske få lande i dag har information om denne fordeling til rådighed.

Flybilletter - salget via BSP i 2007 samt de foregående 5 år

Der er også konstateret en ganske stor stigning i salget af billetter via IATA's 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. For perioden 2002-2007 er der tale om en forøgelse på næsten 2 milliarder kroner svarende til lige over 25 %. Dette understøtter vurderingen af, at såvel i forretnings- som privatrejse-sammenhæng er der tale om store stigninger i antallet af rejser som følge af en opadgående økonomi og flere disponible penge end i årene

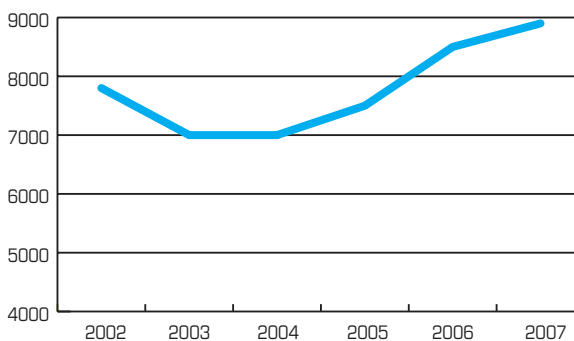
frem til 2004.

BSP opgør deres salg på årsbasis, og oversigten for 2007 viser en stigning på 5,6 % i omsætning i forhold til 2006. Forøgelsen skyldes primært, at billetpriserne er blevet ca. 3,6 % højere end i 2006, men også at antallet af udstedte billetter igen er steget i forhold til tidligere år. I 2007 er der således blevet udstedt næsten 2,5 millioner billetter i Danmark under BSP-systemet.

Det forventes, at BSP-omsætningen også vil stige marginalt i 2008, men formodentlig ikke med samme stigningsstakt som tidligere år, da det er vurderingen, at danskernes rejse lyst ikke vil stige markant i de kommende år.

Udviklingen i tallene viser, at der for tredje år i træk (2004-2006) er en positiv udvikling i bundlinieresultaterne i rejsebranchen.

Den danske rejsebranches totale salg af flybilletter i 2002 - 2007 baseret på BSP-tal målt på omsætning:



BSPs omsætningstal 2002 - 2007

Omsætning	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Værdi, solgte billetter (mio. DKK)	7.676	6.968	6.976	7.655	8.451	8.924
Udvikling	-2,56 %	-9 %	0 %	+10 %	+10,4 %	+5,6 %

Gennemsnitlig billetpris 2002 - 2007, baseret på BSP-tal

Gennemsnitspris	4.163	3.533	3.166	3.068	3.460	3583
Udvikling	+3,8 %	-15 %	-10,3 %	-3,3 %	+13 %	+3,6 %

Brancheanalyse

Direktør Ole Egholm fra Dansk Rejsebrøcheanalyse har nu på 9. år udarbejdet sin brøcheanalyse ("Danmarks 125 største rejsebureauer, 28. september 2007") for rejsebrøchen. Brøchens nøgletal viser, i henhold til Ole Egholms oversigt, følgende ændringer i perioden 2002 til 2006:

	2002	2003	2004	2005	2006	Ændring 2006 - 2005
Omsætning	15,8 mia. DKK	15,6 mia. DKK	16,5 mia. DKK	19 mia. DKK	20,940 mia	+9,53 %
Nettoresultat	÷12 mio. DKK	+34 mio. DKK	+209 mio. DKK	+368 mio. DKK	+384 mio. DKK	+16 mio. DKK
Dækningsbidrag	12,3 %	12,7 %	13,5 %	14,1 %	13,9 %	-0,2 %
Overskudsgrad	0,0 %	0,4 %	1,7 %	2,4 %	2,3 %	-0,1 %
Vækst i omsætning i.f.t forrige år	÷3,8 %	÷3,9 %	+ 6,1 %	11,6 %	9,53 %	+9,53 %
Omsætning/ansat	4,3 mio. DKK	4,5 mio. DKK	4,8 mio. DKK	5,3 mio. DKK	5,460 mio. DKK	+160.000 3 %
Gns.løn/ansat	306.000 DKK	313.000 DKK	325.000 DKK	343.000 DKK	354.000 DKK	+11.000 3,2 %
Antal ansatte	3.567	3.468	3.447	3.584	3835	+251 7 %

Udviklingen i ovenstående tal viser, at der for tredje år i træk (2004-2006) er en positiv udvikling i bundlinieresultaterne i rejsebrøchen. Nettoresultatet og salgsvæksten er igen positiv, og som skrevet ovenfor må den positive udvikling forventes at fortsætte i hvert tilfælde i 2007. Hvorvidt stigningen vil kunne fastholdes i 2008, er noget usikkert. Som det ser ud lige nu, vil det være sværere at fastholde samme stigningskter, ikke mindst fordi der er problemer med at

rekruttere den nødvendige arbejdskraft til brøchen og dermed følgende problemer med at fastholde væksten i bureauerne. Desuden er der forventeligt ikke de samme midler til rådighed til privatforbrug som tidligere år. En manglende omkostningsstyring - f.eks. en manglende styring af lønomkostningerne - kan ligeledes være med til at ændre den positive udvikling.



DRF's vigtigste sager i 2007

DRF har håndteret en række opgaver i løbet af 2007. De mest principielle af disse var følgende sager:

Retssager

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 KLM's meget lave service fee (DKK 10 pr. booking) for salg af flybilletter via KLM's eget website. Dette fee-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 er berammet til domsafsigelse medio april 2008, altså næsten 2 år efter at sagen blev anlagt.

DRF har naturligvis forberedt sig indgående på retssagen, og har bl.a. indkaldt vidner fra branchen, som kan bekræfte DRF's udlægning af, at KLM opkræver for lav en fee i forhold til de reelle omkostninger ved salg af en flybillet via Internettet.

Det er uvist om sagen vil blive anket efter afgørelsen, men indtil videre må det forventes, at det sker, da sagen er af principiel betydning for samhandelsforholdet mellem IATA-rejsebureauerne og IATA-flyselskaberne.

Revision af Pakkerejseloven/-direktivet

Arbejdet med revision af EU's pakkerejsedirektiv og den danske lov om pakkerejser blev begge udskudt. Der er derfor kun gjort enkelte tiltag på området i 2007, herunder en første høring om behovene for en revision af direktivet. Det forventes nu, at revisionen tidligst får indflydelse på DRF's prioritering ultimo 2008 (se nærmere under "Mærkesager 2008-9" nedenfor).

Bæredygtige rejser

Arbejdet med at formulere en handlingsplan for bæredygtige rejser indenfor EU blev prioriteret højt af DRF i perioden 2006 - 2007. DRF deltager fortsat i den af EU-finansierede arbejdsgruppe for bæredygtig turisme (kaldet "Tourism Sustainability Group - TSG"), nu for anden periode. Gruppen har nemlig fået forlænget sit mandat, og skal nu også være involveret i selve implementeringen af forslagene i den rapport, som offentliggjordes i foråret 2007. (se nærmere på side 14). Forslagene fokuserer bl.a. på, hvordan man øger andelen af bæredygtige turisme-produkter, samt hvordan man måler samme udvikling på en sammenlignelig måde. Desuden forsøger TSG at finde måder at gøre det lettere at søge EU-støtte til de bæredygtige produkter, som branchen ønsker at udvikle over de kommende år.

Som nævnt i tidligere årsberetninger (2005 og 2006) er processen med at udarbejde planer for bæredygtig turisme en langsommelig proces, hvor der skal indgås mange kompromisser. TSG-rapporten fra





foråret lægger bl.a. op til, at det er den enkelte forbruger, der skal tænke bæredygtigt og købe sine turistydelser på det grundlag. Det er efter DRF's opfattelse for tidligt at satse ensidigt på, at forbrugerne rent faktisk i større udstrækning end tidligere foretager det (rigtige) valg. Derfor forsøger DRF også at få sat gang i arbejdet med at måle objektivt på bæredygtighed generelt i medlemslandene for derigennem at kunne få bedre fokus på, hvor der rent faktisk gøres en indsats, og hvor der med fordel kan gøres mere, og udvikles endnu flere bæredygtige produkter end tidligere.

DRF overvejer, om der på nogen måde kan tænkes mere "dansk" (skandinaviske) i dette arbejde, således at der sættes på at træffe flere miljøforbedrende beslutninger i Danmark (og Sverige/Norge), hvor der jo allerede er en miljøbevidsthed og -forståelse, for derigennem 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 2008-mærkesagerne.

Begrebet bæredygtig turismeudvikling kan defineres som:

"Sustainable tourism development meets the needs of present tourists and host regions while protecting and enhancing opportunities for the future. It is envisaged as leading to management of all resources in such a way that economic, social and aesthetic needs can be fulfilled while maintaining cultural integrity, essential ecological processes, biological diversity, and life support systems". WTO (1998)

De internationale flyselskaber.

En anseelig del af DRF's sekretariats tid går med, 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.

Der har været en konstant regn af nye udspil fra flyselskaberne i løbet af 2007, og DRF har brugt uforholdsmæssig meget tid på problemer, som kunne være løst, hvis de enkelte flyselskabers repræsentanter havde brugt blot nogle minutter på at sætte sig ind i den danske lovgivning, inden de sendte deres nye regler ud til de danske agenter. Det er beskæmmende at konstatere, at almindelig dansk ret fortsat er totalt ukendt for størstedelen af de flyselskaber, der er repræsenteret på det danske marked. Specielt nicheselskaberne er et problem, og i den forbindelse står Air Seychelles og Air Mauritius ud som selskaber, der i særklasse overtræder reglerne. Disse selskaber glimrer således ved at have ubetalte regninger til agenterne tilbage fra 1999 (såkaldte ACM's som ikke er blevet krediteret) og en del afviste eller forsinkede passagerer, som ikke får den kompensation, de skal have. Det er utroligt, at man i 2008 ikke er kommet længere på et så simpelt område som dette.

International krisehåndtering herunder hjemtransportdiskussioner med Familie- og Forbrugerministeren.

Efter næsten 2 års forsøg og skift af ministre lykkedes det i juni 2007 DRF at få Familie- og Forbrugerminister Carina Christensen til at afslutte diskussionen om etablering af en dansk krise-hjemtransport-ordning. Det lykkedes nemlig at få ministeren til at droppe planerne om etablering af en sådan ordning. Dermed slap rejsebranchen for en konstruktion, som ville have gjort det meget svært at afgrænse, hvem der skulle tilbydes hjemtransport i en krisesituation for slet ikke at tale om finansieringen af samme. Det må betegnes som en sejr for fornuften - ikke noget man er forvænt med i politisk sammenhæng.

Ændringen af dækningen for det gule sygesikringskort fra 1. januar 2008.

DRF har haft et rekordlangt forløb med myndighederne (bl.a. Danske Regioner og Indenrigsministeriet) i et forsøg på at få en dialog i gang om information til offentligheden, om konsekvenserne for den enkelte borger af ændringerne i det gule sygesikringskorts dækning efter 1. januar 2008.

Den informationsindsats som Danske Regioner påbegyndte i november 2007, var noget bedre end først indikeret af Danske Regioner. Informationen indebar nemlig bl.a. en omdeling af et postkort til samtlige danske husstande, hvoraf de vigtigste ændringer fremgik. Desuden medførte kampagnen en del medieomtale, og der er helt frem til februar 2008 blevet bragt artikler og TV-indslag der fortæller om ændringerne, og de konsekvenser det har, hvis man ikke er forsikret, når man kommer til skade i udlandet.

Alt i alt er informationsniveauet blevet bedre end forventet, hvilket også er nødvendigt, når man tænker på, at det er ca. 700.000 rejsende årligt, som tidligere har været dækket af "det gule kort", når de

rejste i eksempelvis Tyrkiet, Kroatien eller Ægypten, som nu pludselig skal til at tegne sygehjemtransportforsikring.

Det er vurderingen, at rejsebranchen gør sit til at informere de rejsende om ændringerne, men spørgsmålet er, om det er nok. DRF forventer, at der i 2008 vil komme en del sager op i medierne, hvor danske rejsende ikke har tilstrækkelig forsikringsdækning, når de kommer til skade i udlandet. Det skal blive interessant at se, hvordan især det politiske system tackler disse sager, når de kommer op i medierne.

Samarbejdet med Københavns Lufthavne (KLH)

Efter nogle år med et samarbejde på relativt lavt blus var 2007 året, hvor samarbejdet med KLH blev tæt. Ovenpå den katastrofale sommerhåndtering i 2006 var der nemlig i meget høj grad et ønske om et positivt og udbytterigt samarbejde til stede hos KLH. Dette medførte, at blandt andet krydstogtsamarbejdet hen over sommeren, et område der traditionelt har budt på store problemer, forløb næsten gnidningsløst. De mere end 300 krydstogtsanløb fik dermed en service, når de ankom til/afrejste fra København, som betyder, at de gerne kommer igen. For der var i høj grad tale om samarbejdsvilje og kundefokus, når det er bedst. DRF's incomingmedlemmer forventer på denne baggrund et lige så højt serviceniveau hos KLH i 2008 og med rette, for nu er der den rette indstilling på plads hos denne store serviceudbyder.

DRF har desuden samarbejdet med KLH på andre områder, herunder af mere politisk karakter. Også i disse sammenhænge er der tale om en ændret holdning til rejsebranchens problemer og ønsker, og den støtte der er modtaget fra KLH til DRF's mærkesager har været velmodtaget.

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 både at 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 de seneste år 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. Men der sker ikke meget, og der er fortsat lang vej, før elevuddannelsen når det niveau, som branchen ønsker.

For de mellemlange uddannelsers vedkommende er der desværre heller ikke sket noget i løbet af 2007. Serviceøkonomuddannelsen fungerer fortsat ikke godt nok, og det er stadigvæk svært for de færdiguddannede at få job i rejsebranchen. Det er meget svært at trænge igennem uddannelsessystemet og finde ud af, hvad det er, der skal til

for at gøre kandidaterne mere attraktive for rejsebureauerne, men det er et område, som der vil blive gjort en indsats på i 2008, for det er ikke acceptabelt, at der uddannes unge på denne uddannelse, som ikke umiddelbart kan ansættes i den branche, de gerne vil arbejde i.

Samarbejdet med de videregående uddannelser er desværre også gået i stå, og de initiativer der blev sat i gang i 2006, er ikke kommet videre.

Rejseankenævnet.

DRF opsagde, efter beslutning på Årsmødet 2007 den 20. marts 2007, Stifteraftalen om Rejseankenævnet (RAN), til udløb ved udgangen af marts 2008. Opsigelsen skete på baggrund af to forhold, nemlig den stærkt stigende andel af "flight only"-sager i RAN, hvis sagsbehandling ikke blev betalt af de flyselskaber, der var årsag til skaden, samt omkostningsudviklingen i RAN, som efter DRF's vurdering ikke kunne accepteres. Omkostningerne steg nemlig fra 1,65 millioner i 2003 til en omkostning på 4,0 millioner i 2006 - uden en tilsvarende stigning i sagsantallet.

Der har efterfølgende været ført forhandlinger med Forbrugerrådet (FR) og i en vis udstrækning også med den anden branchemedstifter Rejsearrangører i Danmark (RiD). RiD har dog kun kunnet stille op i begrænset omfang, og det er derfor DRF, der har stået for langt størstedelen af de diskussioner, der har været ført med såvel Flyselskaberne som FR. I slutningen af 2007 meddelte flyselskaberne under ledelse af SAS, at man ikke ville indgå som medstifter og medfinansierer i et "Fly- og pakkerejseankenævn", hvorfor DRF fortsatte med at forhandle med FR om oprettelse af et Pakkerejseankenævn. En aftale mellem FR og DRF (og RiD) om et Pakkerejseankenævn blev indgået primo 2008.

Efter henvendelse fra Økonomi- og Erhvervsministeriet er forhandlingerne om et flyrejseankenævn efterfølgende blevet genoptaget, og i skrivende stund er det usikkert, hvad disse forhandlinger ender med. En ting er dog sikkert; driften af et flyrejseankenævn vil ikke blive finansieret af rejsebureauerne.

Uanset hvad der bliver resultatet af forhandlingerne med flyselskaberne, står det klart, at der også efter 1. april 2008 vil findes et Pakkerejseankenævn.

Moms...

Momssager har fyldt en del i DRF's sagsportefølje i 2007. Der har verseret ikke mindre end 4 forskellige sager om moms i 2007, som samlet set har involveret alle DRF's fraktioner.

Momssag 1 - indførelse af momspligt for Travel Management Companies (TMC'ere).

På trods af at et af DRF's medlemmer - et forretningsrejsebureau (TMC) i 2005 vandt en Landsskatteretssag om, at det skulle sidestilles med andre former for konsulentvirksomheder og dermed ville være momspligtigt, vil SKAT Hovedcenter og Skatteregionerne ikke anerkende afgørelsen.



I hele 2007 har det pågældende TMC, samt alle de øvrige større TMC'ere i Danmark, forsøgt at få deres Skatteregion til at godkende, at de er momspligtige på samme grundlag, som det der fremgår af Landsskatterettens afgørelse, men uden effekt. Primo 2008 er der fortsat ingen indikationer på, at det vil kunne lade sig gøre at få effektueret 2005-afgørelsen, og det overvejes derfor nu, om der igen skal anlægges sag mod SKAT, for at få gennemtrumfet den oprindelige afgørelse.

Momssag 2 - retroaktiv tilbagebetaling af moms til danske rejsebureauer på baggrund af præmisserne i landsskatteretskendelsen i ovenstående momssag.

Afgørelsen i den ovennævnte momssag vedr. momsregistrering af TMC'ere havde den afledte effekt, at alle danske rejsebureauer i princippet kunne gøre gældende, at der retroaktivt skulle tilbagebetales moms på de beløb, som vedrørte provisioner fra transportselskaber. DRF fik derfor udarbejdet et generelt tilbagesøgningskrav, som kunne gøres gældende overfor deres Skatteregion af de DRF medlemmer der måtte ønske det.

Skatteregionerne har endnu ikke svaret endeligt på alle henvendelser, men som i TMC-sagen ser det ud til, at Skatteregionerne og SKAT Hovedcenter vil gøre en del for at minimere eller endnu bedre eliminere muligheden for, at rejsebureauerne kan kræve penge tilbage.

Momssag 3 - Indførelse af momspligt for danske Incoming-rejsebureauers B2B-salg af deres produkter.

SKAT Hovedcenter meddelte i 2007, efter en del diskussioner med DRF, at den aftale som Told- og Skatteregion 3, København Nordvest indgik i 1996 med DRF om momsfrihed for B2B-salg af incomingydelser, ikke længere var gældende. Regionens fortolkning af momsloven blev endda i 1997 bekræftet af Told- og Skattestyrelsen! Uagtet disse tidligere aftaler mente SKAT Hovedcenter, at den pågældende aftale ikke har været gældende siden 2000, hvor der afsagdes dom i en sag,

der perifert er beslægtet med den type B2B-salg, som Incomingbranchen udfører. Efter en del diskussioner endte SKAT Hovedcenter med at acceptere, at den 1996-aftalen gælder frem til 31. december 2008, hvorefter den bortfalder.

Der er derfor, siden december 2007, blevet arbejdet på at fastholde den hidtidige ordning, og det vil i løbet af 2008 vise sig, om det vil kunne lade sig gøre.

Momssag 4 - moms på rejsebureauers provision ved salg af indenrigstogbilletter (DSB).

Afledt af ovennævnte afgørelse i Landsskatteretten i 2005 (se momssag 1 ovenfor) udsendte SKAT Hovedcenter i 2006 retningslinier for håndtering af moms på de provisioner, der vedrører andre former for transport end flytransport. Denne meddelelse medførte bl.a. en pligt for formidlere af sådanne ydelser, typisk billetter til togtransport (primært til DSB), til at pålægge moms på deres provision. Der har på den baggrund været ført langvarige forhandlinger med DSB om, hvem der skal betale denne moms i den periode, hvor den hidtidige agentaftale mellem rejsebureauerne og DSB er gældende, dvs. frem til februar 2008.

Rejsebureauerne - primært forretningsrejsebureauerne - har fastholdt, at DSB selv skal betale provisionsmomsen, for den periode den gamle agentaftale gælder, det vil sige lidt ind i 2008, mens DSB kræver, at rejsebureauerne og DSB skal slå "halv skade" fra, den dato de nye regler trådte i kraft i 2007.

Da der ikke umiddelbart kan ses nogen løsning på situationen, kan det forventes, at denne diskussion kan ende med en retssag mod DSB i 2008.

Klage til Konkurrencestyrelsen.

DRF har igennem en årrække kunnet konstatere, at en række danske byer har benyttet sig af mere eller mindre skjulte midler for at støtte deres lokale hoteller og oplevelsesindustri med at få flere møder og

kongresser til netop deres by. Dette har blandt andet udmøntet sig i, at der er blevet givet støtte til f.eks. "byens kongresbureau", som tilbyder møde- og kongreshåndtering til priser der ligger langt under, hvad professionelle Kongresarrangører (PCO'ere) skal have for det samme arbejde. Det har imidlertid været svært at bevise, at denne støtte er blevet givet, men i 2007 lykkedes det at få skriftlig dokumentation på, at den gives. DRF har derfor indsendt en klage til Konkurrencestyrelsen i november 2007 med en anmodning om, at styrelsen undersøger, om kommunerne overtræder konkurrencelovgivningen. Konkurrencestyrelsen meddelte i januar 2008, at man ikke kunne behandle klagen så hurtigt som forventet, men at man regner med at kunne besvare DRF's henvendelse i løbet af første kvartal 2008. Hvis Konkurrencestyrelsen beslutter sig til at forfølge sagen, kan den tidligst forventes at træffe afgørelse i slutningen af 2008.

Koordinering af markedsføringen af Danmark i verden

DRF har i 2007 forsøgt at få politikere, ministerier og medier til at forstå nødvendigheden i, at markedsføringen af Danmark fremover styres af en eller max. to instanser som koordinerer, hvilke markeder (lande), der skal bearbejdes, på hvilken måde og med hvilke institutioner som deltagere. Det er desværre ikke lykkedes at få gennemført de ønskede ændringer, og det er derfor fortsat de nære og mere traditionelle markeder, som Visit Denmark bearbejder.

DRF vil dog fortsætte med at arbejde på, at der afsættes midler til at markedsføre Danmark i andre markeder end - populært sagt - vore nabolande, hvilket også afspejler sig i mærkesagerne for de kommende år (se nedenfor).

DRF's internationale samarbejde (EU, ECTAA, WTAAA og det nordisk- baltiske samarbejde)

DRF deltager som bekendt internationalt primært 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 2007 i følgende pladser i ECTAA:

- Medlemskab af hhv. ECTAA's juridiske-, incomingpolitiske og Turoperatør komite,
- Formandskab for ECTAA's luftfartspolitiske komite, og
- Viceformandskab for ECTAA's bestyrelse.

Der er opnået en række konkrete resultater gennem deltagelsen i ovennævnte aktiviteter, herunder en stærk indflydelse på ECTAA's 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 ECTAA's 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. Det er nu besluttet, at WTAAA skal etableres som juridisk enhed med sæde i EU (Bruxelles). Dette vil ske i løbet af 2008 med assistance fra ECTAA.

Fokus vil indledningsvis være på flyrelaterede emner, men vil efter nogle år også kunne brede sig til andre områder med globale konsekvenser, f.eks. indenfor krydstogtsbranchen eller på mere politiske områder som klimaændringer og etisk adfærd.

DRF deltager fortsat aktivt i de nordiske/baltiske møder, herunder det faste årsmøde i august måned. Møderne har i 2007 givet de 7 foreninger fælles fodslag i blandt andet ECTAA- og APJC-spørgsmål, hvilket bl.a. har givet DRF en bedre tyngde i EU-sammenhæng.

Mærkesager i de kommende år (2008-9)

Samarbejde med offentlige interessenter indenfor rejse- og oplevelsesindustrien, herunder Visit Denmark, Wonderful Copenhagen, Erhvervsministeriet og KLH.

Det er DRF's mål at udbygge samarbejdet med KLH yderligere i de kommende år. 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. Disse diskussioner vil DRF derfor deltage i og prioritere i forhold til de øvrige opgaver.

Visit Denmark (VDK) har indbudt til et tættere samarbejde, og det vil DRF's Incoming fraktion tage imod med glæde. Der er allerede udpeget et DRF medlem til at sidde i bestyrelsen for VDK's "storbyferieindsats", og det er desuden besluttet, at DRF's incomingfraktion og VDK's ledelse fremover skal mødes mindst halvårligt for at diskutere emner af mere overordnet karakter, som har betydning for branchen. Desuden ønsker DRF's incomingfraktion jævnligt at afholde møder med de ansvarlige hos VDK for de enkelte markeder og/eller segmenter for derigennem at påvirke, hvilke markeder der skal bearbejdes af VDK. Det er dog fortsat et stort ønske fra Incomingfraktionens medlemmer, at VDK - og Wonderful Copenhagen - får offentlige midler til at bearbejde de mere fjerne og jomfruelige markeder. For det er på disse markeder, at man finder de største vækstmuligheder, og det er samtidig de markeder, hvor der IKKE er tilstrækkeligt med penge hos incomingbureauerne til at bearbejde potentialet. Det er efter DRF's mening i de lande, som f.eks. tæller Rusland, Ukraine, Brasilien, Indien og Kina, at en national turistorganisation skal arbejde, finansieret af offentlige midler, mens det er i de nære og etablerede markeder, at de enkelte incomingbureauer, hoteller, transportselskaber osv. skal investere deres midler og kræfter i.

DRF's forhold til Erhvervsministeriet skal forbedres i løbet af 2008-9. Med nedlæggelsen af Familie- og Forbrugerministeriet er Erhvervsministeriet et af de ministerier, der har størst indflydelse på rejsebranchens udvikling. Erhvervsministeriet har således ansvaret for såvel Forbrugerstyrelsen (Rejsegarantifonden og Ankenævnsrådet), markedsføringen af Danmark i udlandet (Visit Denmark, Fonden for markedsføring af Danmark og Dansk Design Center) samt en række mere kommercielle spørgsmål af betydning for rejsebranchens udvikling (Konkurrencestyrelsen, Erhvervs- og selskabsstyrelsen m.v.). Det er derfor en klar prioritering fra DRF's side, at dette samarbejde skal forbedres og intensiveres i løbet af 2008-9.

Samarbejde med Justitsministeriet

Et andet vigtigt ministerium at samarbejde med for DRF er Justitsministeriet. Ministeriet har ansvaret for flere store områder af interesse for DRF's medlemmer, blandt andet indsatsen overfor børnesexturisme og revisionen af Pakkerejseloven.

Det forventes, at pakkerejseloven vil blive taget op til revision i slutningen af 2008. Når det sker, vil DRF afsætte ganske betydelige ressourcer til at deltage i f.eks. udvalgsarbejde i regi af Justitsministeriet,

udvalgsarbejde i ECTAA og evt. også direkte kontakt til EU-kommissionen og/eller danske EU-parlamentsmedlemmer i et forsøg på at få skabt lydhørhed for den danske rejsebranches synspunkter og behov i forhold til denne for branchen meget vigtige lov.



Kampagne mod børnesexturisme

Hvad angår samarbejde med Rigspolitiet om en "STOP børnesexturisme kampagne" er første afdeling af kampagnen gennemført i januar 2008. Baggrunden for kampagnen er en lovændring, der gør det muligt at dømme danskere for seksuelle overgreb på børn begået i udlandet efter dansk straffelov. Der vil i løbet af 2008 blive afholdt yderligere aktiviteter, så vidt det viser sig at være økonomisk muligt. Yderligere tiltag vil dog i høj grad være afhængig af bidrag fra fonde og mulige interessenter, da der ikke er yderligere midler til rådighed hos den allerede nedsatte arbejdsgruppe (bestående af Justits- og Udenrigsministeriet, Red Barnet og DRF). DRF vil i 2008 arbejde aktivt for, at kampagnen kan blive udvidet og relanceret, da DRF finder, at budskabet er utrolig vigtigt at sprede til hele befolkningen. Der har været flere henvendelser efter kampagnen fra frustrerede danske rejsende, der har været vidne til en seksuel udnyttelse af børn, og ikke har vidst, hvordan de skulle agere. Det viser behovet for en kampagne, der giver klare handlingsanvisninger.

DRF mener ligeledes, at det er vigtigt for rejsearrangører, i overensstemmelse med begrebet om Corporate Social Responsibility (CSR), at tage et ansvar, for den indflydelse deres aktiviteter har på det omkringliggende samfund, hvilket også i langt højere grad bliver efterspurgt af forbrugerne. Kampagnematerialet kan downloades fra www.stopsexturisme.dk.

Bæredygtige rejser.

DRF's vision, mål og initiativer for en bæredygtig turismeudvikling

Global bæredygtighed er en af dette århundredes største udfordringer som nødvendiggør en aktiv reaktion på alle niveauer i samfundet. Særligt stiller det krav til os i turistindustrien, henset til at turisme er en af de vigtigste økonomiske aktiviteter med betydelig indflydelse på alle områder og samtidig er direkte forbundet med miljøet.

Globalisering, demografiske ændringer og udviklingen indenfor transport er faktorer der er af afgørende betydning som drivkraft bag den hurtige vækst i turistindustrien. Det, at det er blevet nemmere og billigere at rejse mellem lande, og at store lande - som f.eks. Kina - nu har tilladt deres befolkninger at rejse til udlandet, samtidig med at købekraften er steget kraftigt i disse lande, har betydet at den globale turisme siden 1990'erne, er vokset med ca. 70 %. I dag rejser flere og flere således på ferie til fjerne destinationer og ofte flere gange om året. Det, der blot for nogle årtier siden for de fleste var utænkeligt, er i dag således blevet til det mest almindelige for mange. Globaliseringen har så at sige gjort det ekstreme til det normale.

Den hastige vækst i turisme afspejler sig også ved, at den europæiske turistindustri i sin snævrere definition skaber mere end 4 % af EU's BNP, og består af ca. 2 millioner virksomheder der beskæftiger ca. 4 % af den samlede arbejdsstyrke (svarende til ca. 8 millioner arbejdspladser). Når der tages hensyn til forbindelserne til andre sektorer, anslås turistindustriens bidrag til BNP at udgøre ca. 11 %, og industrien giver arbejde til mere end 12 % af arbejdsstyrken (24 millioner job). I Danmark alene udgør turismeerhvervet ca. 4,7 % af BNP. Dette gør turistindustrien til verdens største økonomiske sektor.

Behovet for bæredygtighed stiller store krav til turistindustrien som helhed om en bæredygtig turismeudvikling, når den kraftige vækst i turisme og dens indvirkninger på miljøet sættes i perspektiv.

DRF har udarbejdet følgende mål for de kommende års arbejde for en mere målrettet indsats for bæredygtighed. Oplægget vil første gang være genstand for en diskussion på DRF's årsmøde 2008.

DRF's vision

At sætte fokus og tilskynde DRF's medlemmer til aktivt gennem deres salg at fremme en bæredygtig turismeudvikling i Danmark og i resten af verdenen.

DRF's målsætninger

- Fremme og sikre en større bevidsthed om bæredygtig turisme blandt DRF's medlemmer og danske forbrugere
- At få DRF's medlemmer til at udarbejde og implementere bæredygtige produkter og procedurer





DRF's initiativer i 2008-2009

- DRF vil tage stilling til, om man skal tilslutte sig "Travellifekonceptet" (se mere på www.TRAVELLIFE.EU) for dermed at vise, at DRF ønsker at være i overensstemmelse med internationalt forretningsetiske, sociale og miljømæssige spille-regler.
- DRF vil gennem viden og information opfordre medlemmerne til at integrere økonomisk, social og miljømæssig bæredygtighed i deres politikker, beslutninger og handlinger.
- DRF vil vurdere, om der skal udarbejdes et klimaprogram "carbon reduction scheme", som medlemmer af DRF henstilles til at tilslutte sig. Formålet vil være, at klimaprogrammet skal give medlemmerne mulighed for at adskille sig fra andre ved at forpligte og vise deres miljømæssige ansvarlighed ved at reducere miljøkonsekvenserne af rejser. Det er dog endnu uvist, om det er muligt at overdrage denne opgave til de enkelte producenter, så en vurdering heraf vil blive foretaget i løbet af 2008.
- DRF vil fortsætte sit arbejde i The Tourism Sustainability Group (TSG), som DRF har deltaget i siden EU-Kommissionen i 2004 nedsatte arbejdsgruppen i bestræbelsen på at fremme bæredygtighed indenfor turistindustrien. På baggrund af den rapport "Action for More Sustainable European Tourism", som arbejdsgruppen udkom med i februar 2007 (se http://ec.europa.eu/enterprise/services/tourism/tourism_sustainability_group.htm), er en af de første opgaver i 2008 at fremlægge et forslag til en europæisk Agenda 21 for turisme.
- DRF vil fortsat tage aktiv del i den politiske debat om en mere bæredygtig turisme og støtte op om alle politikker og tiltag, som bidrager til bæredygtig turismeudvikling.

Tilsammen udgør disse tiltag DRF's strategi for i de kommende år at fremme bæredygtig turismeudvikling blandt dets medlemmer og i den brede offentlighed.

Hvad skal der gøres?

Selvom turistindustrien allerede har gjort en stor indsats for at fremme bæredygtighed, kræves der langt mere. Udfordringen består ikke i at reducere folks muligheder for at rejse, men i at reducere de miljømæssige konsekvenser heraf. Væksten i turismen skal ske med mindst mulige omkostninger for miljøet og vores distinktive kulturer og skabe en større velfærd for samfundet. Bæredygtig turisme handler om at finde balancen mellem at beskytte miljøet mest muligt og skabe økonomisk vækst. Såfremt bæredygtig turisme skal fremmes - og det skal den - handler det i høj grad om at kigge bagud og afhjælpe mangeårige problemer, frem for blot at skabe mere turisme som er bæredygtigt. At skabe bæredygtig turisme betyder at sætte miljøet først.

Bæredygtig udvikling er i høj grad et spørgsmål om forandring af grundlæggende holdninger og adfærdsmønstre. Denne forandring kan erfaringsmæssigt ikke ændres pr. direktiv, men kun i dialog og i

afprøvning af nye mønstre. Der skal derfor skabes udvidet rum for dialog og eksperimenter med bæredygtige løsninger, hvilket DRF gerne vil være med til at etablere for og i samarbejde med dets medlemmer. Til syvende og sidst handler bæredygtig udvikling om folk og deres værdier. Disse er nødvendige for at ændre organisationens værdier og adfærd. Vi har derfor også en forpligtigelse, som de professionelle indenfor turisme, til at informere forbrugerne om de miljømæssige konsekvenser deres handlinger har. Miljømæssigt fremskridt afhænger af folks bevidsthed, engagement og viden - Og det har vi som branche et stort medansvar for!

Det er meget vigtigt, at turistindustrien bliver kendt for dets miljømæssige og sociale ansvar. Ikke kun for at sikre miljøet, men også fordi Social Ansvarlighed (CSR) er et globalt markedskrav. Ansvarlige virksomheder er og vil højst sandsynlig blive et vigtigt konkurrenceparameter for den enkelte virksomhed indenfor turistindustrien ligesom i andre sektorer. Turistindustrien bør derfor samarbejde på systematisk vis for at udvikle og integrere brugen af CSR-koncepter i de globale markeder. På den måde vil CSR bidrage til økonomisk vækst indenfor turistindustrien og samtidig styrke turistindustriens sociale bevidsthed og ansvarlighed. Omstillingen til en bæredygtig turisme kræver således en involvering af alle i turistbranchen. Hvis det skal lykkes at mobilisere de rejsende i bæredygtige rejser, forudsætter det, at alle i rejsebranchen påtager sig et medansvar for alle de kredsløb og samspil, de er en del af - miljømæssigt som socialt - og derved sikre forbrugeren muligheden for at vælge bæredygtige turismeydelser.

Vi er alle nødt til at være aktive med at fremme miljømæssige ændringer - eller med andre ord, vi har alle et ansvar for at sikre en bæredygtig udvikling - Naturen kan ikke vente!!

Retssager - flyselskaber

Det er som nævnt ovenfor under 2007-sagsgennemgangen fortsat nødvendigt at føre retssager mod rejsebranchens leverandører. Derfor er der også i 2008 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 kommer flere sager på dette område, da andre IATA-flyselskaber, især de amerikanske, synes at gå samme vej som KLM.

Derudover er der muligvis andre retssager på vej. I hele 2007 er der blevet forhandlet med 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 hos 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, at de ikke har ansvar for at erstatte de rejsendes ekstraomkostninger, og det er denne påstand, der formodentlig skal prøves juridisk.

DRF's internationale samarbejde udvides yderligere

Ovenfor er de nogle af de hidtidige resultater af DRF's internationale indsats beskrevet. Ansporet af disse, og for at få tilkæmpet sig yderligere indflydelse i de kommende år, er det besluttet, at DRF fortsætter satsningen på det internationale område. Der vil således blive tale om yderligere deltagelse i arbejdsgrupper under ECTAA samt i EU, når mulighederne opstår.

Deltagelsen i EU-projektet vedrørende bæredygtig turisme (TSG-arbejdet) fortsætter derfor samtidig med, at WTAAA-samarbejdet vil medføre yderligere arbejdsopgaver i takt med, at diskussionerne med flyselskaberne om IATA-kontrakten intensiveres.

Samarbejdet med den norske og svenske rejsebureauforening

Samarbejdet med den norske og svenske rejsebureau forening vil desuden blive endnu tættere, end tilfældet har været i 2007, da der er stærke tegn på, at der i det kommende år vil være flere sager, der kræver en fælles indsats, herunder indsatsen mod en reduktion af IATA-bureauernes betalingsperiode (remittance). IATA har nemlig ensidigt (og på trods af IATA rejsebureauernes højlydte protester) varslet en reduktion af bureauernes betalingsperiode fra en måned til 14 dage i 2009 og til ugentligt i 2010. Denne ændring må forventes at medføre såvel en klage til EU-kommissionen over IATA som en retssag i Skandinavien mod et af IATA-flyselskaberne. Der er desuden andre leverandørproblematikker, der med fordel kan løses i samarbejde med vore skandinaviske kollegaer.

Det øgede samarbejde styrkes mellem de skandinaviske foreninger. Samtidig kølnes forholdet til flyselskaberne og de kontaktfora der eksisterer i dag. Det er derfor ikke utænkeligt, at der i 2008 skal tages stilling til, om DRF og dets repræsentanter skal trække sig fra de samarbejdsfora, der er etableret i dag, herunder især deltagelsen i APJC-Skandinavien.

Uddannelsessamarbejdet med danske uddannelsesinstitutioner

Der skal som nævnt ovenfor ske noget med samarbejdet med de uddannelsesinstitutioner, der leverer kandidater til den danske rejsebranche. Der har ikke været nogen bevægelse i uddannelserne i de forgangne år uanset hvilken uddannelse, der har været tale om. Det er derfor nødvendigt for DRF at gå mere anderledes aggressivt ind i diskussionerne med de tre hovedleverandører (se ovenfor under mærkesager 2007) for derved at sikre, at rejsebranchen også fremover får det vidensniveau hos kandidaterne, som er nødvendig for, at branchen fortsat kan udvikles positivt. DRF's nyansatte konsulent vil derfor få uddannelsesområdet som en af sine hovedopgaver i 2008-9.

Rejsebranchens anvendelse af totalpriser

Efter vedtagelsen af DRF's etiske regelsæt er der fra DRF's side gjort en del indsatser for at følge op på, at medlemmerne lever op til kravene i dette. På langt de fleste områder har det ikke været noget problem, fordi der allerede findes et kodeks i branchen, der gør at medlemmerne følger de regler, DRF har fastsat.



På Markedsføringslovens område har det dog vist sig, at der er problemer. I kampen om at fremstå som den billigste leverandør, især på Internettet, har danske bureauer, herunder også nogle af DRF's medlemmer, gjort mange krumspring for, at den pris kunderne ser, når de søger, er meget lav. I nogle tilfælde er den lave pris, ikke tilgængelig, når det kommer til stykket, idet der undervejs i bestillingsprocessen tilkommer en række gebyrer og/eller afgifter, som bringer billetprisen meget højere op.

DRF har gentagne gange siden 2004 påpeget det ulovlige i denne markedsføringsform overfor dets medlemmer. Med ankomsten af den nye Markedsføringslov er kravene til at anvende "totalpriser" i markedsføringen blevet yderligere skærpet, og DRF gik derfor ekstra stærkt ind i at opfordre medlemmerne til at tilrette deres markedsføring, således at det altid fremgår på første side på Internettet, hvad totalprisen for en rejse, billet eller andet produkt er. Vigtigheden af at gøre dette blev understreget yderligere i eftersommeren 2007, hvor Danmarks Radios forbrugerprogram "Kontant" i vanlig stil hængte flere danske rejsebureauer ud for at tillægge gebyrer på rejser, der markedsførtes til en billigere pris.

DRF undersøgte igennem størstedelen af 2007 medlemmernes hjemmesider, og tilskrev ultimo de medlemmer, der endnu ikke havde tilrettet deres markedsføring til gældende lovgivning. Medlemmerne blev samtidig givet en frist til 15. februar 2008 til at få bragt deres hjemmeside i overensstemmelse med lovgivningen. Sekretariatet er i skrivende stund i gang med at undersøge, om der fortsat er medlemmer, der ikke har rettet ind, og på DRF-bestyrelsesmødet den 11. april 2008 besluttes det, hvordan fortsatte overtrædere skal håndteres.

Det forventes, at indsatsen for at få totalpriser indført overalt i den danske rejsebranche vil fortsætte et godt stykke ind i 2009, idet DRF, når DRF's egne medlemmer er kommet på plads, vil tage fat på den del af branchen, der ikke er organiseret i DRF og påpege overfor dem, hvilke overtrædelser de står for. DRF vil samtidig gøre opmærksom på, at de pågældende vil blive anmeldt til Forbrugerombudsmanden, hvis de ikke tilretter deres markedsføring.



Bestyrelsen

Efter Generalforsamlingen den 20. marts 2007 fik bestyrelsen 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

Da Thomas Elsgaard i juni 2007 meddelte, at han ønskede at træde ud af bestyrelsen som følge af ansættelse hos SAS, blev chef for DSB Tours Søren E. Andersen valgt som LTO-formand på medlemsmødet 30. oktober 2007.

Bestyrelsen har i perioden 1. januar - 31. december 2007 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/Anna Cathrine Andersen	DRF

2. Repræsentation

Rejsegarantifonden (bestyrelse):

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

Ankenævnetsrepræsentanter:

Ingrid Emonds	Ingrids Univers/Brandstrup Travels (til 1. februar 2007), derefter afløst af
Gina Kragh	Jysk Rejsebureau
Jesper Schou	Billetkontoret (til 1. juni 2007) derefter afløst af
Rene Andersen	Hannibal & Marco Polo
Henrik Thomasen	65-Ferie Danmark (observatør for BTO - til 31. december 2007) hvorefter observatør stillingen nedlægges

APJC (Agency Programme Joint Council):

Jesper Schou	Billetkontoret, derefter afløst af Xenia Lund Profil Rejser
Kasper Mydtskov	Billetkontoret
Lars Thykier	DRF (observatør)
Chistoffer Greenfort	DRF (observatør)

Woco Fonden:

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



Medlemsstatistik

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
Aktive medlemmer					
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
2007	135	6	8	2007	137
Filialer					
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
2007	98	2	0	2007	96
Passive medlemmer					
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
2007	41	4	0	2007	37

DRF's økonomi

Regnskab 2006 og 2007 / Budget 2007 og 2008 (i 1.000 kr.)	Regnskab	Budget	Regnskab	Budget
	2006	2007	2007	2008
Kontingenter	3.991	4.100	4.336	4.300
Særligt kontingent	229	0		
Optagelsesgebyrer	3	1	4	3
Resultat forsikringsordninger	801	600	700	700
Diverse indtægter				10
Indtægter	5.024	4.701	5.040	5.013
Personaleomkostninger	3.297	3.452	3.766	3.589
Gager, lønninger og feriepenge				
Regulering af feriepengeforpligtelse				
Lønsumsafgift m.v.				
Lønrefusion				
Diverse personaleudgifter				
Kursusomkostninger				
Lokaleomkostninger	167	190	162	187
Boligafgift				
Varme og el				
Rengøring m.v.				
Reparation og vedligeholdelse				
Tyverisikring				
Sekretariatsomkostninger	756	728	751	738
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				
IT drift & udvikling				
Omkostninger vedr. Rejseankenævn				
Møde- og rejseomkostninger	415	435	396	448
Bestyrelsesmøder				
Bestyrelses honorarer				
Fraktionsmøder, diverse interne møder				
Repræsentation, rejseudgifter				
Eksterne omkostninger	94	10	174	200
Juridisk assistance, konsulentassistance m.v.				
Omkostninger, årsmøde	135	100	39	210
Omkostninger	4.864	5.105	5.287	5.372
Resultat før afskrivninger	160	-404	-247	-359
Afskrivninger	-237	-130	-149	-100
Driftsresultat	-77	-534	-396	-459
Finansielle indtægter, netto	227	160	168	160
Resultat før skat	150	-374	-228	-299
Skat	0	0	0	0
Årets resultat	150	-374	-228	-299

Det reviderede årsregnskab for 2007 er i sin helhed tilgængeligt på DRF's hjemmeside (www.travelassoc.dk)

Kontingent skala 2008

Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)

	Kontingent	Grundbeløb
0 - 4 mill.	kr. 0	kr. 9.000
4 - 10 mill.	kr. 5.800	kr. 9.000
10 - 25 mill.	kr. 10.300	kr. 9.000
25 - 50 mill.	kr. 15.700	kr. 9.000
50 - 75 mill.	kr. 22.000	kr. 9.000
75 - 100 mill.	kr. 33.000	kr. 9.000
100 - 150 mill.	kr. 47.500	kr. 9.000
150 - 200 mill.	kr. 57.500	kr. 9.000
200 - 250 mill.	kr. 64.000	kr. 9.000
250 - 500 mill.	kr. 71.000	kr. 9.000
500 - 750 mill.	kr. 80.000	kr. 9.000
750 - 1.000 mill.	kr. 88.500	kr. 9.000
1.000 - 1.250 mill.	kr. 103.000	kr. 9.000
1.250 - 1.500 mill.	kr. 117.000	kr. 9.000
1.500 - 1.750 mill.	kr. 134.000	kr. 9.000
1.750 - 2.000 mill.	kr. 151.500	kr. 9.000
2.000 - mill.	kr. 169.000	kr. 9.000

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

Passive medlemmer

Passive medlemmer betaler kr. 4.900

Optagelsesgebyrer

Aktive medlemmer kr. 500

Passive medlemmer kr. 500

Nystartede bureauer

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

Indtægter

Der kunne konstateres et større kontingentbidrag til DRF i 2007 end budgetteret. Dette skyldes dels tilgang af medlemmer i løbet af året, dels større kontingentindtægter fra de nuværende medlemmer som følge af stigningen i disses omsætning. Alt i alt blev indtægterne på DKK 5.040.000,- svarende til lidt over 7 % (+339.000,-) mere end budgetteret.

Forsikrings Samarbejdet med Europæiske Rejseforsikring og Gouda Rejseforsikring fortsatte i 2007. Totalt set bidrog dette med DKK 700.000, hvoraf Gouda og Europæiske betalte DKK 350.000 hver.

Omkostninger

DRF's omkostninger har stort set fulgt budgettet, og har dermed bidraget til, at det budgetterede underskud for 2007 er blevet lavere end forudsat.

Der er ikke foretaget nye, større investeringer i 2007, idet DRF's investeringer i tidligere år ikke har skullet udskiftes. Dette har naturligvis medført en reduktion i afskrivningerne for 2007 i forhold til 2006. Det påregnes, at der skal foretages enkelte investeringer i 2008, da noget af det indkøbte IT-materiel forventes at være udtjent i 2008. Men da der samtidig bortfalder yderligere afskrivninger fra bl.a. ombygning af DRF's lokaler, medfører dette, at DRF's afskrivninger også i 2008 reduceres i forhold til det foregående år.

De finansielle indtægter (netto) i 2007 er en smule under 2006-niveauet. 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 2007. Ikke mindst set i lyset af at DRF's værdipapirer er blevet nedskrevet med DKK 30.000 som følge af den almindelige markedsudvikling, er der opnået et rimeligt resultat på denne post i 2007.

DRF's resultat for 2007

DRF's resultat blev i 2007 146 TDKK bedre end budgetteret for året. Resultatet skyldes til dels en øget kontingentindtægt og dels et kontrolleret forbrug på de fleste omkostningsposter ud over personalerelaterede udgifter. Resultatet for 2007 må på denne baggrund beskrives som tilfredsstillende.

DRF's kontingent 2008

Bestyrelsen indstiller til Generalforsamlingen, at den foreløbige kontingentskala for 2008 (jfr. oversigten), som blev vedtaget på det budgetfastlæggende medlemsmøde den 30. oktober 2007, godkendes som den endelige kontingentskala for 2008:

DRF's sekretariat

DRF's sekretariat undergik i 2007 store forandringer. Pernille Thorup fratrådte således i september 2007. Annette Pagels Madsen gik ligeledes i september, efter 3 1/2 gode år i DRF, videre til en stilling hos Albatros Travel. Anna Cathrine Andersen tiltrådte en stilling som konsulent hos DRF. Fra 1. januar 2007 skete der desuden en yderligere styrkelse af ledelsen af DRF's sekretariat, idet Jakob Hahn blev udnævnt til afdelingschef med ansvar for sekretariatets daglige drift.

Der mangler pr. 1. januar 2008 2 fuldtidsmedarbejdere til DRF's sekretariat. For begge stillingers vedkommende er rekrutteringen primo 2008 i gang, og det er håbet, at der vil kunne ansættes nye medarbejdere i begge stillinger inden 1. marts 2008. Frem til de nye medarbejdere er på plads, og fungerer i deres nye roller, vil visse af sekretariatets opgaver skulle nedprioriteres for ikke at overbelaste de resterende medarbejdere.

Sekretariatet består heldigvis pr. 1. januar 2008 af et stærkt hold, som fokuserer på at levere såvel medlemsservice som politisk lobbying. Holdet udgøres af konsulent Anna Cathrine Andersen, juridisk konsulent Christoffer Greenfort, studentermedhjælperne Heidi Rønbjerg-Christensen og Karina Olsen og lederne, afdelingschef Jakob Hahn og direktør Lars Thykier.

Udvidet ansvarsforsikring

DRF fortsatte samarbejdet med såvel Europæiske Rejseforsikring som Gouda Forsikring i 2007. Ud over det økonomiske bidrag til foreningens arbejde som samarbejdet medfører, og som er meget værdsat af DRF, så giver det mange diskussioner med de to selskaber om situationen på rejsemarkedet, og de sager der opstår, når bureauernes kunder enten før afrejse eller under rejsen, kommer i problemer. Nogle af disse sager er beskrevet nedenfor i Europæisk indlæg.

Europæiske Rejseforsikring

I 2007 har Samarbejdsudvalget bestået af

Jesper Ewald	FDM Travel
Lars Thykier	DRF
Niels Grosen	Europæiske Rejseforsikring
Michael Holstberg	Europæiske Rejseforsikring

2007 var vejrsmæssigt præget af en rekord varm vinter og ditto forår samt en rekord kold og våd sommer. På rejseområdet var året kendetegnet ved mange nye rejsebureauer og en stadig voksende fokusering på ændringerne vedr. Den Offentlige Rejsesygesikring.

Samarbejdsudvalget har i 2007 behandlet ca. 104 skader, hvilket er en stigning på ca. 23 % i forhold til 2006. 83 % af skaderne blev helt eller delvist dækket, mens 7 % af skaderne blev afvist på grund af ikke dækningsberettigede skader, eller fordi erstatningen var under selvrisikobeløbene. 10 % af skaderne er endnu ikke afsluttede.

Udvidet ansvarsforsikring pr. 1. januar 2008

Priserne på den udvidede ansvarsforsikring er forhøjet med i alt 1 kr. pr. pax. Denne stigning skyldes en større udvidelse af dækningen, hvorefter der fremover dækkes for skader i 3 måneder før afrejse og bureauernes egne fejl i 28 dage før afrejse. 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 2007:

1. Formuetab før afrejsen

Aflyst fly til Frankrig

Et dansk selskab skulle på virksomhedsbesøg i Strasbourg, Frankrig. Dagen før afrejse aflyses afgang på grund af tekniske problemer, og bureauet kontakter straks kunden. Denne vælger helt at annullere rejsen, da formålet ikke længere kan opfyldes.

Forsikringen dækkede bureauets tab, da man lagde til grund, at formålet med rejsen - virksomhedsbesøget - rent faktisk ikke kunne gennemføres.

Aflyst Opera

En gruppe på 27 havde bestilt en rejse indeholdende en operaaften. Operaen aflyses imidlertid dagen før afrejse, og kunden vælger at annullere hele rejsen, da operaen var hovedformålet med denne. Forsikringen dækkede bureauets tab, da rejsens formål alene var operaaften.

2. Formuetab efter afrejsen

Forkert indkvartering i Sydamerika

En gruppe på 25 personer fik et ændret program og en noget dårligere indkvartering end det de havde betalt for. Grunden til dette var ifølge guiden overbooking på de relevante steder, og gæsterne havde som følge heraf et krav om kompensation mod bureauet. Forsikringen dækkede bureauets tab, da gæsterne fik en væsentlig dårligere rejse, end den de havde købt.

Forsinket ankomst til destinationen

På grund af en godstogsulykke i Tyskland, blev en stor gruppe skigæster forsinket i mere end 6 timer til deres destination i Frankrig, da skitoget de rejste med, ikke kunne indhente forsinkelsen. Bureauet kompenserede gæsterne for den mistede dag på ski, og forsikringen dækkede dette tab.

Rejseleder blev syg under rejse i Canada

På en rundrejse i Canada blev rejselederen pludselig syg. En rejseleder var en væsentlig forudsætning for rejsens gennemførelse, og bureauet måtte derfor dels hyre en lokal rejseleder og dels hente en mere permanent løsning ind til gruppen. Denne afhjælpning betød en del ekstra udgifter til bureauet, som forsikringen dækkede.

Aflyst fly i forbindelse med fodboldkamp

En gruppe på 16 personer skulle til landskamp i Stockholm. Flyet blev imidlertid forsinket på grund af tekniske problemer, og gruppen ville ikke kunne nå landskampen i tide. Bureauet valgte at afhjælpe situationen ved at chartre en flyver til Stockholm, og forsikringen dækkede den del af udgiften, som flyselskabet ikke dækkede, idet fodboldkampen var hele formålet med rejsen.

Høj vandstand i Donau

En gruppe på 26 personer fik ikke noget flodkrydstogt på grund af for høj vandstand i floden der gjorde, at skibet blandt andet ikke kunne sejle under broerne på turen. Turen blev derfor delvist gennemført med bus, og gæsterne havde som følge deraf krav på en kompensation. Forsikringen dækkede bureauets tab i den forbindelse, da gæsterne af naturlige årsager slet ikke fik den rejse, de havde bestilt.

Problemer med 'Himmeltogtet' i Kina

En gruppe på 23 personer gik under en rejse til Kina og Tibet glip af den flotte togtur til Lhasa. Dette afstedkom et krav om kompensation fra gruppen, og bureauet efterkom dette krav. Forsikringen dækkede bureauets tab, da en rejse med toget måtte anses som en væsentlig del af rejsens formål.

Problemer med radar på krydstogtskib

Skibet oplevede problemer med radaren, og kolliderede som følge deraf med et andet skib. Skibet kunne derefter ikke længere sejle, og noget af programmet måtte derfor gennemføres på anden vis. Gæsterne gjorde kompensationskrav gældende mod bureauet, og forsikringen dækkede dette krav, da rejsen naturligvis ikke blev, som gæsterne havde forventet.



Gouda Rejseforsikring

Gouda Rejseforsikring har igen i 2007 haft et fint samarbejde med DRF. Hos Gouda værdsætter vi den gode dialog, vi har med DRF's kompetente stab og ledelse.

I 2007 har mange nye mere eller mindre erfarne udbydere meldt sit indtog på markedet for salg af rejseforsikring. Gouda slår hårdt på, at kvalitetsrejseforsikring leveres af specialistselskaber med egen alarmcentral.

De danske rejsebureauer besidder stor viden om rejseforsikring - og er de bedste til at rådgive kunderne om deres rejseforsikringsbehov.

Vi opfordrer derfor kunderne til at købe rejseforsikring fra et special-selskab - også selvom den måtte koste lidt mere! Man kan godt købe brød i Aldi, men det bedste brød leveres nu engang af håndværksbageren! På samme måde med rejseforsikring.

Gouda Rejseforsikring beskæftiger 65 personer og er en filial af den hollandske forsikringskoncern De Goudse, der blev etableret i 1924.

Rejsegarantifonden

Bidrag i 2007

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 2007 udgjorde 8,5 mio. kroner. Bidraget for 2007 bliver efterreguleret medio 2008 med ca. (0,9) mio. kroner.

Konkurser 2007

Blue Travel & Tours ApS

20. juli 2007 - ca. 8,8 mio.

Gaia Rejser ApS

8. august 2007 - ca. 0,4 mio.

Europa Golf Rejser ApS

(garantien dækkede fondens udgift)

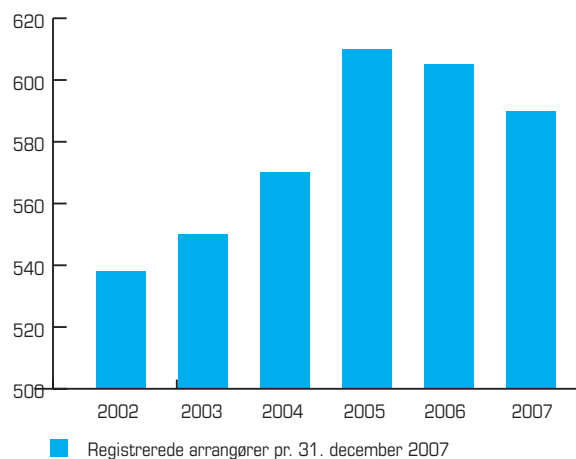
28. september 2007 - 0,0 kr.

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. 9. mio. kroner.

Politianmeldelser

Fonden har i 2007 indgivet politianmeldelse mod ni rejsearrangører, der har udbudt rejser uden at være registreret i fonden (overtrædelse af § 8 stk. 2). Fonden indgav herudover politianmeldelse mod tre arrangører, som ikke besvarede fondens henvendelser (overtrædelse af § 13).

Registrerede arrangører for perioden 31. december 2002 til 31. december 2007



Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer ultimo april 2008 gøre rede for den nuværende kapitaltilstand samt offentliggøre yderligere oplysninger, der kan have interesse for arrangørerne og offentligheden, der naturligt følger det, der sker i Fonden.

Rejseankenævnet

I 2007 har landsdommer Otto Hedegaard Madsen på 10. år været formand for Rejseankenævnet. Til gengæld stoppede alle 3 hidtidige DRF-repræsentanter i Nævnet efter mange års virke. Ingrid Emonds (Ingrids Verden), Jesper Schou (Billetkontoret) og Henrik Thomsen (65-Ferie) har alle ydet en meget stor indsats for Rejseankenævnet, og har i udpræget grad medvirket til at etablere en række faste standarder for, hvordan man som rejsebureau skal behandle sine kunder. Fra DRF skal der lyde en STOR TAK til de tre for en meget flot indsats. DRF's nye repræsentanter i Rejseankenævnet er Gina Kragh (Jysk Rejsebureau) og Rene Andersen (Hannibal & Marco Polo).

Rejseankenævnets kendelser og sagsområder i 2007 gennemgås nærmere nedenfor. Som det fremgår, er der tale om et større fald i antallet af afsagte kendelser (32 %). Det er glædeligt at se, at antallet af kendelser hvor klagerne får medhold, fortsat er faldende. Disse er fra 2002 til 2007 faldet fra 70 % af kendelserne til nu kun 33 %.

Som bekendt forhandler DRF med de øvrige stiftere af Rejseankenævnet (Forbrugerrådet & RiD - Rejsearrangører i Danmark) om rammerne for et nyt nævn. DRF opsagde i marts 2007 de hidtidige

ge vedtægter for Rejseankenævnet til udløb 31. marts 2008, og derfor skal det aftales med stifterne inden denne dato, hvilke arbejdsopgaver der skal udføres og til hvilken pris (omkostninger). Det må forventes at flyselskaberne ikke ønsker at deltage i ankenævnet fremover, hvorfor der også arbejdes mod, at Rejseankenævnet fra 1. april 2008 alene vil håndtere Pakkerejsesager.

Statistiske oplysninger om Rejseankenævnet

I 2007 blev der registreret 433 sager svarende til et fald på 18 % i forhold til 2006 (527). Derudover er der indkommet ca. 351 skriftlige klager og forespørgsler, som ikke har resulteret i registrerede klagesager. Ekspeditionstiden for de 261 afsluttede sager har i 2007 været gennemsnitligt ca. 10 måneder. Behandlingstiden i 2006 var gennemsnitligt 7 måneder for 380 kendelser.

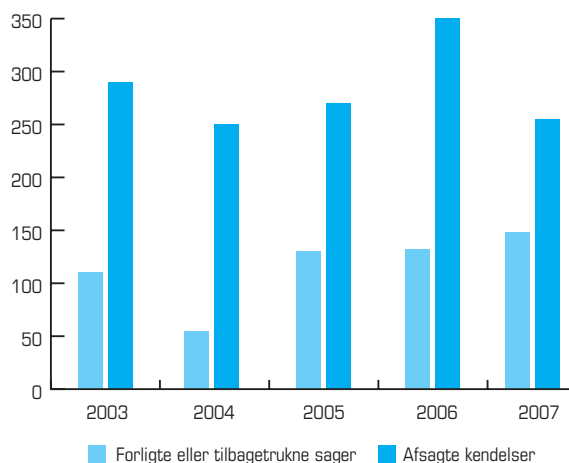
Der har i 2007 været 3.513 telefoniske forespørgsler fra forbrugere samt givet råd og vejledning til bureauer ved 738 henvendelser, i alt ca. 4.251 (4.423 i 2006).

Vedrørende de i 2007 afgjorte sager

I 2007 er der afsluttet i alt 401 sager (2006: 505), der er opdelt i dels 140 forligte eller tilbagetrukne sager, dels i 261 afsagte kendelser.

Afsagte kendelser samt forligte eller tilbagetrukne sager

I 2007 er der afsluttet i alt 401 sager (2006: 505), der er opdelt i dels 140 forligte eller tilbagetrukne sager, dels i 261 afsagte kendelser.



Resultatet af de afsagte kendelser i perioden 2003 - 2007 kan opdeles således:

	2007	2006	2005	2004	2003
Medhold	87 (33 %)	213 (56 %)	159 (57,5 %)	168 (66 %)	202 (70%)
Klager ikke taget til følge	169 (65 %)	156 (41 %)	111 (40 %)	83 (33 %)	84 (29%)
Afvist	5 (2 %)	11 (3 %)	7 (2 %)	2 (1 %)	3 (1%)

I 2007 har Rejseankenævnet afsagt 261 kendelser (2006: 380) svarende til et fald på 32 % i forhold til 2006.

Ankenævnet har i 2007 ændret deres sagsopgørelse således, at der fremover arbejdes med "medhold" og "ikke medhold", når en afgjort sag skal kategoriseres. Definitionerne på de nye sagskategorier er som følger:

"Medhold" er når klager får tilkendt et kompensationsbeløb og rejsebureauet bliver pålagt sagsomkostninger, samtidig med at ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret til klageren.

"Ikke-medhold" er, når klageren intet kompensationsbeløb får tilkendt, eller når klageren i forhold til sit fremsatte krav får tilkendt så lille et kompensationsbeløb, at klageren resultatmæssigt bedømt må anses for at have tabt sin klagesag. Rejsebureauet bliver derfor ikke pålagt sagsomkostninger, og klageren får heller ikke tilbagebetalt sit klagegebyr.

De 261 afsagte kendelser i 2007 kan - for så vidt angår hovedklagemål

- inddeles i nedenfor nævnte grupper:

	2007	2006	2005	2004	2003
Indkvarteringen	%	%	%	%	%
Andet hotel end det købte	5,0	7,6	6,3	7,5	18,0
Støjgener	2,0	5,3	5,8	6,8	7,5
Fugtgener/mgl. opvarmning/aircondition	0,0	0,8	1,1	0,4	3,9
Mangelfuld vand/el-forsyning	1,0	0,5	0,0	0,8	1,4
Rengøring	1,0	2,1	1,8	0,0	5,5
Standard	0,0	0,0	8,0	-	-
I øvrigt	30,5	26,8	19,6	19,4	8,2
	39,5	43,1	42,6	34,9	44,5
Transporten		%	%	%	%
Afvisning/mistet transport	10,0	6,3	6,5	4,7	4,2
Forsinkelser og ventetider	5,0	6,3	6,5	2,4	4,1
Visum	2,5	1,3	1,8	2,0	0,4
Mistet/ødelagt/forsinket bagage	8,1	5,0	4,4	2,4	1,0
I øvrigt	9,0	8,2	3,6	3,6	5,8
	34,6	27,1	22,8	15,1	15,5
Andre klagepunkter		%	%	%	%
Bureau- og guideservice	1,0	6,1	7,6	17,4	16,2
Klagerens afbestilling af rejsen	2,0	3,4	2,5	4,0	3,1
Bureauets aflysning af rejsen	0,5	0,8	0,0	0,4	1,7
Ændring af rejsen (herunder flytider)	1,0	2,6	2,2	2,0	7,3
Udflugter/teater- og koncertbilletter	0,5	0,5	5,5	6,2	1,7
Flybilletrestriktioner	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4
Krydstogter	10,0	1,6	2,9	5,2	4,8
Sprogrejser	1,0	2,4	0,7	0,4	1,7
Fiskerejser	1,0	0,3	1,5	4,0	-
Rundrejser	4,4	7,9	2,9	3,2	-
Jagtrejser	1,0	0,5	0,4	2,4	-
I øvrigt	3,0	3,7	8,0	4,8	3,1
	25,9	29,8	34,6	50,0	40,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0





Danmarks Rejsebureau Forening
Falkoner Allé 58 B DK-2000 Frederiksberg Copenhagen
Tel. (int. +45) 35 35 66 11 Telefax (int. +45) 35 35 88 59

