

Årsberetning 2011



Danmarks Rejsebureau Forening

Vodroffsvej 32, 1900 Frederiksberg C

Tel.: (int. +45) 35 35 66 11 E-mail: drf@travelassoc.dk

Telefax: (int. +45) 35 35 88 59



Danmarks Rejsebureau Forening

Beretning fra DRFs formand

2011 – igen et udfordrende år

2011 har igen været et udfordrende år for den danske rejsebranche og dermed medlemmerne af DRFs tre fraktioner for leisure, business og incoming. Udfordringer har været af såvel økonomisk, retslig og politisk karakter, og det er netop her DRF er fællesnævneren, der arbejder aktivt og langsigtet for at løse medlemmernes fælles udfordringer.

Økonomisk har 2011 været præget af døningerne efter finanskrisen, hvis økonomiske usikkerhed har været forstærket af et længe ventet valg til Folketinget, hvilket har medført en svingende efterspørgsel af såvel privat- som forretningsrejser. Og da ethvert rejsebureau i sidste ende er afhængig af volumen har den varierende efterspørgsel haft negativ indflydelse på mange rejsebureauers årsresultater for 2011.

På den retslige side har 2011 ikke været en undtagelse til tidligere års udvikling, hvor vi har kunnet iagttage at et rejsebureau hæfter for flere og flere forpligtelser over for sine kunder. Og dette ville være naturligt, hvis det var på egne vegne, men det er ikke kun i sådanne tilfælde. Til trods for at et rejsebureau fx optræder som agent for et luftfartsselskab, så har udviklingen i Danmark, i modsætning til i fx Sverige og Norge, efterhånden betydet, at agentforholdet er forsvundet, således at et rejsebureau i dag hæfter for stort set alle et flyselskabs mangler i leverancen fra forsinkelser til konkurs. Og sidstnævnte endda til trods for indførelsen af en konkursforsikring, der skulle tilbyde rejsende et aktivt tilvalg mellem at være dækket via en konkursforsikring eller at spare forsikringen og således ikke være dækket. Det er klart et forhold, hvor DRF i tiden fremover vil afprøve retsgrundlaget juridisk, så dette ikke alene fastsættes ved ankenævn men ved landets domstole.

Mærkesagerne er karakteriseret ved en stor kontinuitet – og specielt de politiske. De vigtigste mærkesager er omtalt i denne årsberetning for DRF og her iblandt er kendinger som Rejsegarantifond-sloven, Pakkerejse-ankenævnet og det politiske arbejde for at lette vilkårene for Incoming-fraktionens medlemmer. Alt i alt sager, hvor medlemmerne netop har brug for den viden og ekspertise, der er samlet i DRF, og hvor DRF debatterer, påvirker og sagligt arbejder for medlemmernes og vores kunders bedste.

På de indre linjer har året været brugt til at effektivere den nye struktur og den vedtagne strategi – og ikke mindst sikre økonomien bag DRF. Det er ikke en hemmelighed, at driften af en kvalitativ brancheorganisation kræver ressourcer, og indsatsen i 2011 har netop været sat ind på at sikre økonomiske midler, der kan matche vores forventninger til DRF.

Alt i alt har 2011 været et udfordrende og spændende år for den danske rejsebranche og dermed DRF, og jeg ser frem til sammen med den øvrige bestyrelse og vores sekretariat at videreudvikle DRF som den aktive brancheorganisation, der - gennem støtte og rådgivning af medlemmerne samt kvalitativ debat - arbejder aktivt og langsigtet for at løse vores fælles udfordringer. Udfordringer der ikke er blevet mindre i 2011 – eller i 2012, som året allerede ser ud til dato.



Med venlig hilsen

Jesper Ewald
Bestyrelsesformand
Til daglig: FDM Travel.

2011 i hovedpunkter

- Danskerne rejste på over 7,5 millioner rejser i 2010.
- Danskernes 10 favoritrejsemål ligger fortsat alle i Europa, dog er USA rykket endnu tættere på en top 10 placering.
- Rejsebureauomsætningen steg i 2010 med 6,4 % ift. 2009, og forventes i 2011 at stige med yderligere 3 % til ca. 22,6 milliarder kroner.
- Salget af IATA-flybilletter via danske rejsebureauer blev på nyt rekordniveau: 9.060 milliarder kroner svarende til en stigning på 12,6 % ift. 2010.
- Flybilletternes gennemsnitspris faldt med 5 % i 2011, mens antallet af udstedte billetter i 2011 er steget med 15,1 % ift. 2010.
- Der blev gennemført 17 % flere rejsesøgninger på Google i 2011 end i 2010.
- DRF havde 131 medlemmer ved udgangen af 2011.
- Der var 3.731 ansatte i de 187 største danske rejsebureauer i 2010, hvilket var en nedgang på 197 i forhold til det foregående år.
- Der var 661 medlemmer af Rejsegarantifonden ved udgangen af 2011, heraf ca. 620 dansk etablerede rejsebureauer.
- Finanskrisen kunne overraskende nok kun mærkes marginalt i rejsebureaubranchen i 2011 med blot 4 konkurser i løbet af året blandt samtlige registrerede i Rejsegarantifonden.
- Konkursdækning af ferierejsendes køb af enkeltprodukter (forudbetalt billeje i udlandet og flyrejser solgt alene) blev indført i januar 2010. Der kan i 2011 konstateres en faldende interesse i at købe enkeltprodukt-dækningen i forhold til 2010, hvilket dels kan skyldes at dækningen kun skal udbydes af dansk etablerede selskaber, dels at forbrugere stadig ikke er bekendte med, at dækningen findes.
- Der var en pæn stigning i antallet af udenlandske turistovernatninger i Danmark i 2011 i forhold til 2010 på ca. 10 %.
- Der indførtes moms i rejsebureaubranchen pr. 1. januar 2011. Det første år med moms har krævet meget ekstraarbejde for rejsebureauerne. Det er stadigvæk usikkert for visse produkter, hvordan opgørelsen og afregningen skal foretages.
- Rejsebureaubranchen er i gang med første årskorrektion af momsopgørelser, og det bliver spændende at se de første indikationer på, hvorvidt de økonomiske forudsætninger om et nettoprovenu for den danske stat i omegnen af DKK 195 millioner kr., der lå i lovforslaget (Forårspakke 2.0 fra 2009) holder stik, eller om branchens fradragsret fjerner/mindske denne.

DRF's sekretariat 2011



Politisk konsulent
Anna Cathrine Andersen



Juridisk konsulent
Christoffer Greenfort



Juridisk konsulent
Nils Hornemann



Afdelingschef
Jakob Hahn



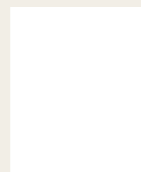
Direktør
Lars Thykier



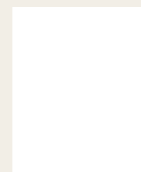
Sekretær
Pia Klestrup
(til 31/10 2011)



Studentermedhjælper
Alexander Schermann Ortving
(fra 1/2 2011)



Studentermedhjælper
Sophie Frandsen
(til 31/1 2011)



International 'intern'
Milda Salciute
(15/9 2011 – 1/4 2012)

Indhold

Formandes beretning	2
2011 i hovedpunkter	3
DRF's vigtigste sager i 2011	9
Markedsføring af dansk turisme	16
Samarbejde med uddannelsesinstitutionerne i Danmark	17
DRF's medlemsfordele.....	18
DRF's internationale samarbejde	18
Bestyrelse	22
Udvalg og repræsentationer	22
DRF's økonomi	24
Medlemsstatistik	25
Udvidet ansvarsforsikring	26
Rejsegarantifonden	29
Pakkerejse-Ankenævnet	30

2011 – et positivt år for de danske rejsebureauer med fremgang på en række områder!

På trods af svære økonomiske omstændigheder i det meste af Europa, som stadig har og har haft en afsmittende effekt på Danmark og dansk økonomi, er det generelt gået godt i den danske rejsebranche i 2011. Uanset hvilke parametre der ses på, er det gået frem. Salgsudviklingen på rejser ud af Danmark er positiv. Både salget af pakkerejser, landarrangementer samt flybilletter solgt alene er gået op i forhold til det foregående år. Det samme gør sig gældende for så vidt angår rejser ind til Danmark. Det er med andre ord gået bedre end nogen kunne forvente af rejsebranchen midt i, hvad der ellers betegnes som en krisetid for dansk økonomi.

Fremgangen for rejsebureauerne kommer endda i en periode, hvor ny lovgivning for rejsebranchen ellers har givet rigeligt med udfordringer. Et eksempel herpå er indførelsen af moms i rejsebranchen pr. 1. januar 2011. En lovændring, der blev vedtaget af den tidligere regering med henblik på, at skaffe finansiering af den såkaldte "Forårspakke 2.0". Indførelsen af moms i rejsebranchen skulle, efter VK-regeringens egne beregninger, give et nettoprovenu på 195 millioner kroner per år. Det er endnu for tidligt at vurdere, hvorvidt estimatet kommer til at holde. Det er ikke alle produkter fra rejsebranchen, hvor der skal opkræves moms, og visse momsbeløb skal slet ikke afregnes til den danske stat. Samtidigt er der blevet indført fradrag for rejsebranchens indgående moms. På denne baggrund er det DRF's forventning, at nettoresultatet viser sig at være lavere end det beløb regeringen lagde til grund i sine beregninger. Det endelige momsprovenu for 2011 forventes of-fentliggjort i sommeren 2012, når hele rejsebureaubranchen har foretaget deres momsmæssige efterregulering for 2011.

Den konkursdækning for privatrejsendes køb af enkeltprodukter (flybilletter og billeje solgt alene), som indførtes af Folketinget den 1. januar 2010, har som forventet vist sig at være meget mindre efter-spurgt end det blev meldt ud af politikere, da loven blev vedtaget. Samtidigt er den blevet meget administrativ tung at håndtere. DRF må konstatere, at danske politikere ikke ligefrem gør det lettere at være dansk etableret rejsebureau. På det lovgivningsmæssige område for 2012 ligger en kommende revision af Rejsegarantifondsloven i efteråret 2012. Det forventes desuden, at EU-Kommissionen i slutningen af 2012 fremsætter forslag til revision af Pakkerejse-direktivet. Endelig bliver Forordning 261/2004 om lange forsinkelser, aflysninger og boardingafvisninger ligeledes revideret. På nuværende tidspunkt er der desværre ikke meget der tyder på, at revisionerne vil medføre, at det bliver administrativt lettere at drive rejsebureauvirksomhed i de kommende år.

Rejsebureauernes salg af flybilletter på vegne af IATA-flyselskaberne lå på et væsentligt højere niveau i 2011 end i både 2009 og 2010, både hvad angår antallet af udstedte billetter (der blev solgt mere end 3 millioner flybilletter) og i værdien af de solgte billetter (der blev solgt for mere end 9 milliarder danske kroner).

Rejser til Danmark udgør som bekendt en betydelig del af Danmarks eksportindtægter. Her er der ligeledes en positiv udvikling i antallet af rejsende til Danmark. Antallet af solgte hotelovernatninger i 2011 ift. 2010 er således steget med lige over 900.000 overnatninger, svarende til en stigning på ca. 10 % i udenlandske overnatninger og 6,8 % i antallet af danske overnatninger. Det er en tilfredsstillende stigning ikke mindst set i forhold til de tidligere års fald i overnatninger. Samtidig er der tale om en fremgang på et tidspunkt, hvor stort set hele Europas turistindustri er i krise. Stigningen i udenlandske gæster kom især fra Sverige, Norge og England, som også er de lande, der har haft den største fordel af, at den danske krone er blevet svækket i forhold til valutaer udenfor Euro'en. Det er fortsat ikke muligt at spore effekten af det ændrede fokus i arbejdet med en international markedsføring af Danmark via VisitDenmark. Effekten forventes først at være målbar i løbet af 2012, hvor den nye tilgang til blandt andet nye markeder ude i verden, forhåbentlig vil kunne aflæses i en mærkbar stigning i besøgstallene fra de nye turistlande, som for eksempel fra Brasilien, Rusland, Ukraine, Tyrkiet, Kina og Indien.

Det seneste års fokus på virksomhedernes Corporate Social Responsibility-indsats (CSR) har naturligvis også sat sit præg på udviklingen af bæredygtige rejseprodukter. DRF besluttede i 2011 at styrke indsatsen på CSR- og bæredygtighedsområdet og iværksatte derfor et bæredygtighedsprojekt. Et projekt, der skal munde ud i, at DRF i løbet af 2012 kan præsentere en række værktøjer, der kan give medlemmerne mulighed for at begynde deres arbejde med at indføre bæredygtighedsprincipper i deres produkter.

Forholdet til politikere i såvel EU-Parlamentet som det danske Folketing har været meget varieret. DRF's politiske kontakter er generelt gode, men hensynet til forbrugere er nu så styrende for politikernes interesse og støtte, at det er sjældent at turismeerhvervets interesser bliver hørt på tilfredsstillende vis. Med de kommende lovrevisioner i 2012 bliver det interessant at se, om danske og europæiske politikere vil træde i karakter og støtte de danske og europæiske rejsebureauers behov for en mere afbalanceret lovgivning, der ikke pålægger rejsebureauerne urimelige og unødvendige byrder.

Udviklingen i rejsemønsteret ud af Danmark 2010 – 2011

Det samlede resultat for de danske rejsebureauers salg i 2011 kendes ikke på indeværende tidspunkt, men det forventes, at branchens overskud for 2011 vil ligge over det allerede pæne resultat fra 2010 på 290 millioner kroner.

Det lave antal rejsebureaukonkurser i 2011 (4 stk.) sammenholdt med, at Rejsegarantifondens tab på disse kun udgjorde et mindre beløb (3,6 millioner kroner) tyder samtidig på en konsolideret branche, der nu er i stand til at klare sig igennem også længerevarende kriser. Der er således godt styr på økonomien i langt de fleste danske rejsebureauer.



Reglerne for køb af konkursdækning ved køb af billeje samt flybilletter solgt alene har ikke medført en ændring i købsmønsteret i forhold til tidligere. Det var ellers forventet af Folketingets politikere, at en stor del af de danske forbrugere ville købe disse produkter. Det er imidlertid ikke tilfældet, hvilket med stor sandsynlighed skyldes, at forbrugere ikke er tilstrækkelig opmærksomme på, at beskyttelsen overhovedet findes. Dertil kommer, at mange forbrugere er af den opfattelse, at leverandøren af de købte produkter ikke er konkurs-truet. Med de indtrådte konkurser i januar 2012 hos flyselskaberne Spanair og Malev, har denne opfattelse med al tydelighed vist ikke have hold i virkeligheden. En sidste årsag til det lave antal solgte konkursdækninger, skal nok findes i den omstændighed, at flere af de flyselskaber der er registreret i Rejsegarantifonden, har forsøgt at skjule forsikringen i købsprocessen på deres hjemmesider eller helt har taget den ud af købsprocessen og først tilbyder forsikringen, når købet er afsluttet.

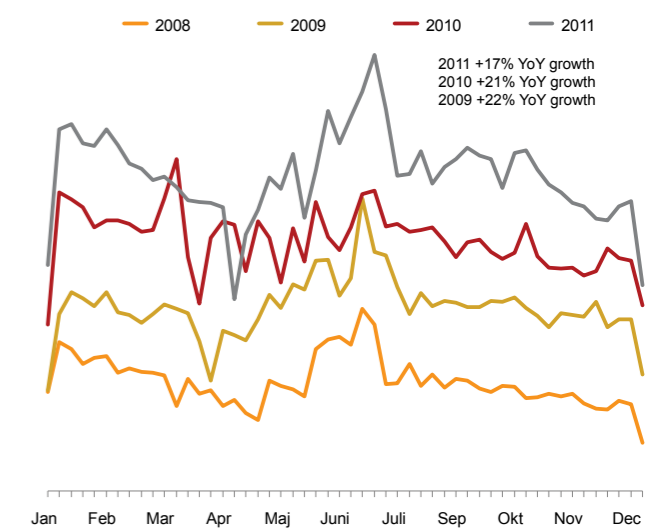
Det er DRF's vurdering, at ud af det samlede estimerede rejsebureauersalg i Danmark i 2010 på 22 milliarder kroner, er det mindst halvdelen af dette salg, der nu foregår via internettet. Dertil kommer det ikke uvæsentlige beløb, der sælges rejser for via udenlandske onlinerejsebureauer såsom Expedia, samt via transportleverandørernes egne hjemmesider. Dette indebærer, at internettet som salgskanal med stor sikkerhed nu udgør danske forbrugeres foretrukne købskanal ved køb af rejser.

Tallene for danske rejserelaterede søgninger fra Google for 2011 understøtter, at danskerne igen overgår sig selv, hvad angår interesse for rejsemønstre. Tallene viser således at der er søgt 17% flere gange efter rejser end i 2010.

Den ændrede forbrugeradfærd stiller store krav til især to af de involverede interessenter i udbuddet af rejser:

- Til rejsebureauerne – som skal være meget skarpe i deres indretning af produkter, søgeord og hjemmesider til de søgninger, som kunderne foretager efter rejser samt,
- Til de danske tilsynsmyndigheder, som skal arbejde hårdt for at sikre, at den markedsføring, der sker overfor danske forbru-

Google: Danske rejsesøgninger 2008 – 2011



gere, overholder dansk lovgivning. Det skal understreges, at det ikke er en let opgave for myndighederne at holde opsyn med udenlandsk etablerede virksomheder, der markedsfører deres rejseprodukter overfor danske forbrugere, men udfordringerne til trods skal forsøget på opfølgning og påtale gøres, om nødvendigt i regi af EU.

I modsætning til ovenstående forbrugeradfærd viser de seneste undersøgelser af den amerikanske forbrugeradfærd i forhold til køb af rejser, at der nu er en bevægelse fra onlinekøb tilbage mod køb af rejser ansigt til ansigt i rejsebureauerne. Det skal blive interessant at se, om den samme trend vil brede sig til Europa og Danmark i de kommende år.

Danskernes foretrukne destinationslande i 2010, som på nuværende tidspunkt er det år, de seneste tal er tilgængelige for, viser, at danskerne fortsat holder sig til de lande, de kender fra tidligere rejser. Således er top 5 landene for danskerne - såvel oversøisk

som i Europa - de samme lande, der har domineret statistikken i de sidste mange år. For landene i Europa er det som sædvanlig Danmarks nabolande Tyskland & Sverige, der har de fleste besøgende danskere, efterfulgt af Spanien. Oversøisk fortsætter USA med at sidde meget tungt på førstepladsen efterfulgt af Thailand og med Egypten på 3. pladsen.

Indrejsetallene for 2011 ligger formodentlig først klar i sensommeren 2012, men baseret på de indrejsetal, der allerede er kendt for 2011, tyder alt på en stigning både for så vidt angår de europæiske og oversøiske destinationer. Der er dermed ingen indikationer på, at antallet af danskernes udlandsrejser er faldende.

Overigten over danskernes Top 5 destinationer ser ud som følger:

Top 5 europæiske rejsemål

2009	2010
1. Tyskland 2.360.616 overnatninger	1. Tyskland 2.528.000 overnatninger
2. Sverige 1.625.242 overnatninger	2. Sverige 1.539.000 overnatninger
3. Spanien 958.910 ankomster	3. Spanien 936.958 ankomster
4. Storbritannien 608.000 ankomster	4. Storbritannien 583.000 ankomster
5. Norge 539.000 ankomster	5. Norge 567.000 ankomster

Top 5 oversøiske rejsemål

2009	2010
1. USA 245.623 ankomster	1. USA 258.788 ankomster
2. Thailand 144.834 ankomster	2. Thailand 150.950 ankomster
3. Egypten 100.349 ankomster	3. Egypten 118.930 ankomster
4. Singapore 30.568 ankomster	4. Kina 45.000 ankomster
5. Forenede Arabiske Emirater 27.788 ankomster	5. Canada 33.085 ankomster
5. Kina 27.688 ankomster	6. Singapore 29.629 ankomster

Brancheanalyse af danmarks 187 største rejsebureauer (regnskabsåret 2010)

Ole Egholm, tidligere direktør for Wasteels Rejser, har siden 1999 gennemført en årlig analyse af den danske rejsebureaubranchen. Analysen udgives af Dansk Brancheanalyse og kan købes direkte hos denne.

Den senest udgivne analyse af rejsebureaubranchen er fra 15. september 2011 og omhandler regnskaberne for de 187 største rejsebureauer i Danmark i 2010. Analysen er på ca. 150 sider og indeholder tilbundsgående analyse af en række parametre i de mange virksomheder. For DRF er det primært nøgletallene i analysen, der er interessante, da de giver et rigtig godt billede af, hvordan det går i rejsebureaubranchen. 2010-nøgletallene viser glædeligt nok, at økonomien i den danske rejsebureaubranche i 2010 generelt var god, hvilket er bemærkelsesværdigt taget i betragtning af, at 2010 ikke var et særligt godt år for dansk økonomi generelt. Trods den danske økonomi, rejser danskerne fortsat, og havde det ikke været for den islandske askesky i april 2010, havde indtjeningen i rejsebureauerne været endnu bedre. DRF's vurdering er, at askeskyen i 2010 kostede rejsebureauerne en pæn del af deres overskud (estimeret til) i størrelsesordenen 80 millioner kroner.

Det er især glædeligt at kunne konstatere, at de danske rejsebureauer i 2010 fik øget omsætningen pr. ansat med over 11 %. Det er flot, at rejsebureauerne kan øge ikke blot omsætningen, men også produktiviteten på samme tid, hvilket skaber bedre forudsætninger for rejsebureauernes overlevelse på langt sigt. Selvom tallene for 2011 først ligger klar i efteråret 2012, tyder de regnskaber for 2010/11, der allerede er offentliggjort, at den positive udvikling i nøgletallene vil fortsætte også i 2011.

Flybilletter – salget via BSP i 2011 samt de foregående 5 år

Danske rejsebureauers salg af flybilletter på IATA-flyselskaberne (og visse andre, ikke-IATA selskaber) foregår via IATA's såkaldte BSP-system. Rejsebureauerne betaler flyselskaberne på ugebasis for de

flybilletter, de som agenter for flyselskaberne har formidlet til kunder. De pågældende tal giver et fornuftigt billede af, hvordan det går med rejsebureauernes salg af flytransport og dermed også af hvordan rejsebureauernes salg af såvel transport som af pakkerejser udvikler sig. IATA udgiver omsætningstallene for Danmark hver måned og de følges med stor interesse af rejsebranchen.

BSP's omsætningstal 2006–2011

For BSP's omsætningstal gælder, at de er baseret på omsætningen fra alle danske rejsebureauer med et dansk IATA-nummer på de flyselskaber, der indgår i BSP-afregningssystemet.

Norwegian trådte i september 2010 ind i BSP. Som det fremgår nedenfor har der været en flot omsætningsstigning på mere end 1 milliard kroner i 2011. Dette kan til dels skyldes et øget salg på de andre flyselskaber i BSP, men en stor del af stigningen skal findes i den omstændighed, at Norwegian's omsætningstal nu også indgår i opgørelsen fra BSP. DRF estimerer, at Norwegian's BSP-omsætning JAN-AUG11 ligger på omkring 3-400 millioner, hvilket forklarer den betydelige stigning i den samlede BSP omsætning. Når væksttallene i BSP fremlægges bør Norwegian's BSP-omsætning derfor fraregnes, for at få et retvisende billede af væksten i BSP-omsætning i forhold til de tidligere år.

Uanset ovenstående er det imidlertid utrolig flot BSP-omsætning, der er opnået i Danmark 2011. 9.060 milliarder er det højeste BSP-omsætningstal nogensinde i Danmark på et år, og det vidner om en stor rejse lyst både i privat og i arbejdsmæssigt regi igennem hele 2011.

	2006	2007	2008	2009	2010	Ændring 2009–2010
Omsætning	20,940 mia. DKK	22,635 mia. DKK	22,937 mia. DKK	20,653 mia. DKK	21,973, mia. DKK	5,5 %
Nettoresultat	+384 mio. DKK	+405 mio. DKK	+ 359 mio. DKK	244 mio. DKK	290 mio. DKK	18,8 %
Dækningsbidrag	13,9 %	14,3 %	14 %	14,2 %	14 %	-1,5 %
Overskudsgrad	2,3 %	2,1 %	1,8 %	1,3 %	1,7 %	+31 %
Omsætningsvækst ift. forrige år	+9,53%	+5,7%	+3,4%	-10,1%	5,5%	-
Omsætning/ansat	5,460 mio. DKK	5,592 mio. DKK	5,816 mio. DKK	5,301 mio. DKK	5,890 mio. DKK	+11,1 %
Gns.løn/ansat	354.000 DKK	365.000 DKK	385.000 DKK	374.000 DKK	390.000 DKK	4,3 %
Antal ansatte	3.835	4.048	3.944	3.896	- 3.731	-4,2 %

Kilde: Dansk Brancheanalyse

Omsætning	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Værdi af solgte billetter (mio. DKK)	8.451	8.924	8.981	7.435	8.035	9.060
Udvikling	+10,4 %	+5,6 %	+0,6 %	-17,2%	+ 8,1%	12,75%

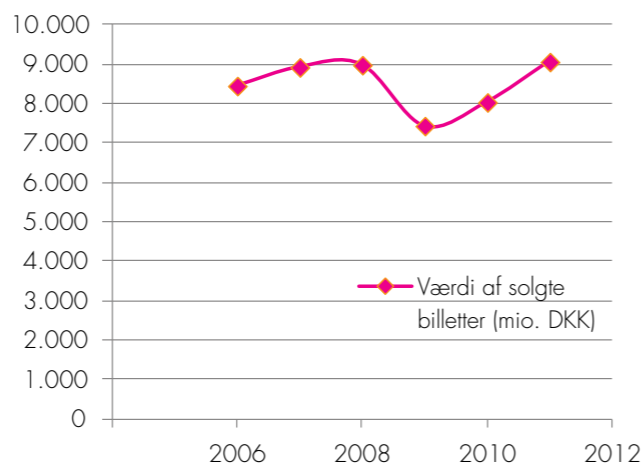
2012 – forventede omsætningstal for hele året

Med tanke på den forventede dæmpede udvikling af den danske og europæiske økonomi er forventningerne for 2012 ikke store set i forhold til stigningen i 2011. Der forudses derfor ikke en signifikant vækst, hverken i antallet af udstedte billetter eller selve omsætningen. Antallet af udstedte flybilletter forventes kun at stige med 3 % til ca. 3,1 million flybilletter, og omsætningen forventes ligeledes maksimalt at stige med et par procent til 9,2 milliarder kroner.

Forventninger til rejsebureauernes IATA-salg i 2012:

Antal udstedte IATA-billetter: Ca. 3,1 million
 Bruttoomsætning: Ca. 9,2 milliarder kroner
 Gennemsnitspris pr. billet: DKK 2.960

Værdi af solgte billetter (mio.DKK.)



BSP's gennemsnitlige billetpris 2006 – 2011

Siden finanskrisen i 2008 er gennemsnitsprisen pr. udstedt flybillet faldet år for år, og i 2011 ligger den næsten 20 % under gennemsnitsprisen i 2008. Der er således solgt et betydeligt antal flere billetter til en lavere pris. Denne ændring beror formentlig bl.a. på, at flyselskaberne af konkurrencemæssige hensyn har sat priserne på billetterne ned. Dernæst tyder det på større prisbevidsthed blandt køberne af flybilletter, både i privat og forretningsmæssig henseende.

Faldet i billetpriserne er ikke slut endnu, og det forventes derfor også, at gennemsnitsprisen for en udstedt billet i 2012 for første gang i nyere tid vil ligge under DKK 3.000, nemlig på DKK 2.960.

Omsætning	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Gennemsnitspris	3.460	3.583	3.628	3.226	3.132	3.020
Udvikling	+13 %	+3,6 %	+0,6 %	-11%	-2,9%	-3,6%



DRF's vigtigste sager

På de følgende sider omtales nogle af de mange sager, som DRF's sekretariat har arbejdet med i løbet af 2011. Der er alene tale om et udpluk af de vigtigste sager, og dermed ikke en udtømmende gennemgang af de emner, der har været arbejdet med.

Bæredygtige rejser og CSR

Både på den hjemlige front og på europæisk plan har arbejdet med at fremme en bæredygtig udvikling i rejsebranchen optaget DRF meget i 2011. På mange måder blev det et skelsættende år for DRF.

DRF's CSR Advisory Board, blev nedsat ultimo 2010 for at inddrage medlemmerne mere aktivt i, hvilken bæredygtighedspolitik DRF skal have og hvordan denne skal udmøntes. Der er i 2011 arbejdet ihærdigt på at få skabt det rette fundament til at lede DRF og dets medlemmer i en mere bæredygtig retning. Det var derfor med stor glæde, at DRF's bestyrelse den 25. oktober 2011 vedtog DRF's CSR Advisory Boards indstilling til en CSR politik og handlingsplan, der kan læses i sin helhed på DRF's hjemmeside.

Den vedtagne CSR politik beskriver, hvordan DRF vil agere samt hvilke mål DRF som organisation har i forhold til at bidrage aktivt til en konstant udvikling indenfor social og miljømæssig bæredygtighed i rejsebranchen.

DRF's CSR politik skal i praksis udmøntes gennem en handlingsplan for henholdsvis miljømæssig og social bæredygtighed, herunder med konkrete aktiviteter og redskaber, indenfor fire definerede indsatsområder:

- DRF (sekretariatets egne aktiviteter),
- Politiske beslutningstagere (nationalt & europæisk plan),
- Medlemmerne (corporate-, leisure- og incomingbureauer), og
- Den rejsende.

DRF's CSR Advisory Board vil derfor i løbet af 2012 arbejde hen imod at definere og implementere en række bæredygtighedsinitiativer under de 4 indsatsområder i handlingsplanen, som tilsammen skal bidrage til en mere bæredygtig – miljømæssig og social –

Øvrige CSR aktiviteter i 2012

Tourism Sustainability Group (TSG)

DRF vil fortsætte sit arbejde i TSG, som DRF har deltaget i siden EU-Kommissionen i 2004 nedsatte arbejdsgruppen i bestræbelsen på at fremme bæredygtighed indenfor turistindustrien.

Destination and Sustainability Committee (ECTAA)

DRF vil arbejde for, at der i ECTAA bliver formuleret en politik og handlingsplan for, hvordan rejsebureauforeninger bør forholde sig i forhold til at fremme bæredygtighed i rejsebranchen.

Lancering af bæredygtighedsværktøjskasse

I 2012 lancerer DRF en række redskaber, der skal understøtte DRF's medlemmer i deres arbejde med at integrere miljømæssige og sociale hensyn i deres forretningsgange.

Dialog & vidensdeling

DRF vil fortsat tage aktiv del i den politiske debat om en bæredygtig turisme og støtte op om alle politikker og tiltag, som bidrager til bæredygtig turismeudvikling.

udvikling på rejseområdet. Særligt vil der til en begyndelse blive fokuseret på at udarbejde en bæredygtighedsværktøjskasse, der skal fungere som hjælp for DRF's medlemmer til prioritering og implementering af konkrete tiltag indenfor bæredygtig rejser (CSR).

På europæisk plan blev 2011 også et spændende CSR år. Arbejdet i EU-Kommissionens arbejdsgruppe (TSG - "Tourism Sustainability Group"), som DRF tager aktiv del i, har især været koncentreret om at udarbejde et Charter for bæredygtig og ansvarlig turisme (Charter for Sustainable and Responsible Tourism) samt udvikling af et europæisk mærke for kvalitetsturisme (European Quality Tourism label).

Hvad angår udviklingen af et europæisk mærke for kvalitetsturisme, har DRF fra starten stillet sig positiv heroverfor, da det kan hjælpe forbrugerne med at foretage et mere kvalificeret valg blandt de mange forskellige nationale og internationale mærknings- og certificeringsordninger, der i dag findes. Efter DRF's opfattelse vil det være at foretrække, hvis der kun eksisterede én europæisk mærkning, som både forbrugerne og turismevirksomhederne havde kendskab og tillid til.

Eftersom indførelse af én altfavnende mærkningsordning er urealistisk både på kort og mellemlang sigt, finder DRF, at arbejdsgruppens forslag om en paraplyordning, der anerkender de ordninger, der allerede er indført på nationalt og regionalt plan, men hvor det frivillige fælles europæiske mærke for kvalitetsturisme sætter overlæggeren, er en god løsning. Desværre har EU-Kommissionen ved arbejdets afslutning uventet meddelt TSG-gruppen, at man planlægger et forordningsforslag vedrørende et europæisk mærke for kvalitetsturisme. EU-Kommissionen fastholder dog, at selvom mærkningen etableres gennem en retsakt, vil det forblive en frivillig paraplyordning for eksisterende kvalitetssystemer, som udarbejdet af TSG-gruppen.

DRF ser frem til at fortsætte arbejdet i TSG i 2012, hvor bl.a. arbejdet med Charteret for bæredygtig og ansvarlig turisme samt det europæiske mærke for kvalitetsturisme også forventes at komme til at fylde meget på dagsordenen. Desuden kommer der til at pågå et projekt omkring bæredygtighedsindikatorer, som vil blive ledet af Surrey Universitet i England. Arbejdet med at skabe et mere grønt og ansvarligt forbrug på rejseområdet generelt fortsætter således med ufortrøden kraft i EU.

Rejsegarantifondsloven

Det fremsatte lovforslag vedrørende udvidelsen af Rejsegarantifondens dækningsområde trådte som bekendt i kraft 1. januar 2010. Som beskrevet i årsrapporten for 2010 var der en række udfordringer med at få registreret de flyselskaber, der ikke mente at være omfattet af lovens etableringsbegreb. Erhvervsankenævnet fastlagde en fortolkning, der bakkede om omkring Rejsegarantifondens fortolkning, hvilket indebar, at en stor del af de flyselskaber, der i første omgang ikke mente at være omfattet af registreringspligten, nu måtte lade sig registrere.



Rejsegarantifonden har politianmeldt de flyselskaber, der ikke har ladet sig registrere til trods for Erhvervsankenævnets kendelser, heriblandt Norwegian, som har valgt at bringe Rejsegarantifondens krav om registrering for domstolene, idet Norwegian ikke vil anerkende Rejsegarantifondens og Erhvervsankenævnets fortolkning af etableringsbegrebet.

Det er beklageligt, at Norwegian, med en så væsentlig volumen på det danske marked, og som samtidig i høj grad også leverer transportydelse til de offentlige myndigheder, ikke anerkender retsstillingen i den nuværende lovgivning.

DRF har som bekendt hele tiden været imod lovforslaget og adskillige gange påpeget de huller og uhensigtsmæssigheder lovforslaget indeholdt. Det mest absurde forhold har naturligvis været, at rejsebureauerne forpligtes til at opkræve og indestå for dækningen i forbindelse med salg af flybilletter og videreformidle denne opkrævning til Rejsegarantifonden. I tilfælde af et flyselskabs konkurs er rejsebureauet nu direkte ansvarlig overfor kunden, men kan ikke få del i den dækningspulje, som man ved lov har pålagt rejsebureauerne at være underlagt ved at skulle indbetale til Rejsegarantifonden.

Situationen for de danske rejsebureauer er således, at kunden i tilfælde af et flyselskabs konkurs, kan få sine penge refunderet af

rejsebureauet, uden at dette har mulighed for at dække sig ind for være blevet pålagt dette urimelige ansvar.

Det er først, hvis rejsebureauet selv går konkurs, fordi der ikke har været midler nok til at dække alle kundernes krav som følge af flyselskabets konkurs, at der kan gøres brug af de midler, som kunden har indbetalt til Rejsegarantifonden.

Med de i skrivende stund netop indtrådte konkurser og betalingsstandsninger hos henholdsvis Spanair og Malev, blev hele den absurde konstruktion i lovens nuværende udformning, på tydelig vis bragt frem i dagens lys.

DRF havde allerede under det lovforberedende arbejde adskillige gange gjort opmærksom på det uhensigtsmæssige i loven. Det viste sig også hurtigt, at en række danskere ikke havde sikret deres køb og dermed pludseligt stod med ekstraudgifter til nye flybilletter. Andre kunder havde reelt set ikke haft mulighed for at tilkøbe sig denne dækning, idet Spanair ikke var etableret i Danmark og dermed ikke var omfattet af loven. For at opnå beskyttelse i denne situation, skulle forbrugeren således have købt sin billet gennem et dansk etableret rejsebureau og i forbindelse hermed tilkøbt dækningen.

Mange rejsebureauer står nu i den helt uacceptable og uholdbare situation, at de skal refundere de kunder, der har købt flybilletter

og konkursdækning, den samlede udgift for de købte flybilletter. Rejsebureauet er med den nuværende udformning af loven uden mulighed for at kunne få dækket tabet ind på denne ekstraudgift, idet kundens oprindelige betaling for den tilkøbte dækning blot er videreført til Rejsegarantifonden, hvorfra rejsebureauet ikke kan få dækket hele eller dele af sit tab.

DRF anbefalede som bekendt, at man for at skabe størst mulig sikkerhed for de rejsende ikke gjorde dækningen frivillig, men derimod pålagde alle flybilletter ud af Danmark et gebyr, der blev indbetalt til Rejsegarantifonden. På den måde ville man undgå den vilkårlighed, hvormed dækningen foregår nu og samtidig sikre, at alle flyselskaber ville være omfattet af lovkravet.

DRF fokuserede i løbet af 2011 på en del flyselskabers knap så synlige tilbud om køb af konkursdækningen. Det har været drøftet, hvornår i købsprocessen dækningen skal tilbydes, og med hvilken synlighed, den skal fremgå. Forbrugerombudsmanden har konkret forholdt sig til dette spørgsmål ved at undersøge, på hvilken måde en række flyselskaber udbød dækningen. På den baggrund blev det konstateret, at tilbud om dækning skal fremgå tydeligt og være en del af købsprocessen, men ikke nødvendigvis fremgå på første side af bookingprocessen. Tilbud om dækning må således ikke være gjort svært tilgængelig for forbrugeren.

Størstedelen af flyselskaberne har nu rettet ind efter henstilling fra Forbrugerombudsmanden, og det er glædeligt at se, at den nu udbydes på en mere synlig måde, også af flyselskaberne. Forbrugerombudsmanden har ligeledes forholdt sig til, hvorvidt et rejsebureau kunne opkræve et gebyr i forbindelse med dets lovpligtige udbud af dækningen.

Forbrugerrådet havde indgivet en anmeldelse mod et rejsebureau, der opkrævede et gebyr udover det beløb, som rejsebureauet var forpligtet til at videreformidle til Rejsegarantifonden. Forbrugerombudsmanden konstaterede i den pågældende sag, at det ikke syntes at være i strid med Markedsføringsloven eller Rejsegarantifondsloven, at rejsebureauet opkrævede et administrationsgebyr. Dette ud fra den forudsætning, at gebyret for det første var gjort tydeligt for forbrugerne og dermed en del af aftalegrundlaget og for det andet, at størrelsen af dette gebyr kunne anses for rimeligt henset til, at det afspejlede rejsebureauets faktiske omkostninger ved at administrere ordningen.

Loven skal revideres i løbet af 2012 og det er selvsagt, at DRF vil arbejde intensivt på, at loven ændres, så den reelt set får den ønskede effekt, nemlig at sikre alle danske rejsende mod flyselskabers konkurs med en obligatorisk ordning, der gælder alle flyrejsende. Dernæst er det vigtigt at sikre lige konkurrencevilkår blandt de selskaber, der er etableret og opererer i Danmark, og af denne grund arbejdes der også i europæisk regi på at få skabt et beskyttelsesniveau, der ikke kun gælder nationalt, men på sigt på europæisk plan.

Retssag mod SOS international?

Som beskrevet i årsberetningen fra 2010, har DRF afventet en tilbagemelding fra SOS International i relation til spørgsmålet om, hvorvidt en kunde efter Pakkerejselovens regler altid har krav på at få refunderet ubrugte skatter og afgifter på en pakkerejse, der enten aflyses af kunden selv eller i situationer, hvor kunden selv er skyld i, at den købte pakkerejse ikke gennemføres.

Flere forsikringselskaber, herunder SOS International, anmodede rejsebureauer om at refundere skatter og afgifter i sager, hvor kunden har gjort brug af sin rejse/afbestillingsforsikring. Det er DRF's opfattelse, at forsikringselskaberne ikke har hjemmel til at kræve sådanne skatter og afgifter refunderet i relation til pakkerejser.

SOS International henviste til en afgørelse fra Pakkerejseankenævnet fra sommeren 2010, hvorefter kunden fik ret til at få refunderet ikke anvendte skatter og afgifter. DRF ønskede denne problemstilling prøvet ved domstolene, da kendelsens lovmæssige berettigelse efter DRF's opfattelse er tvivlsom, da den uden begrundelse ændrer en mangeårig praksis i nævnet, hvorefter kunden ikke tidligere har haft krav på en sådan refundering ved pakkerejser.

På den baggrund anmodede DRF i efteråret 2010 på et møde med SOS International om en redegørelse for på hvilket grundlag, selskabet mente sig berettiget til at opkræve disse ubenyttede såkaldte skatter og skatter på kundens vegne.

Trods adskillige rykkere har SOS International endnu ikke efter 15 måneder formået at komme med en sådan redegørelse, og man kan på den baggrund kun gisne om, hvorvidt denne tøven måske bundet i en erkendelse af, at DRF's fortolkning af reglerne er retvisende. Det er således heller ikke lykket DRF at overbevise SOS International om, at de skulle anlægge en retssag for at få afprøvet lovmæssigheden i deres påståede krav.

Til trods for den ovenstående passive holdning fra SOS Internationals side, må DRF konstatere, at den ikke har afspejlet sig på tilsvarende vis i relation til selskabets dialog med rejsebureauerne. Selskabet er således gladelt fortsat dets fremsendelse af opkrævningsbreve til rejsebureauer, hvor den lovmæssige begrundelse og henvisning for at opkræve skatterne og afgifterne i bedste fald kan betragtes som et udtryk for SOS Internationals manglende kendskab til lovreglerne indenfor branchen. Andre ville nok være mere direkte og betegne visse af skrivelserne som direkte vildledende og manipulerende.

DRF håber fortsat på, at problemstillingen kan blive bragt for domstolene, men eftersom SOS International har forholdt sig passiv i den henseende trods utallige opfordringer, er der nok ikke grundlag for at være alt for optimistisk i håbet om, at få en afklaring ved domstolene i denne omgang.

Samarbejde med Forbrugerombudsmanden

DRF har i løbet af 2011 fortsat det gode samarbejde med Forbrugerombudsmanden. Udover den løbende dialog omkring

opfølgningen på de nye retningslinjer for prismarkedsføring, har DRF haft særligt fokus på den vejledning, der vedrører reglerne om uanmodede elektroniske henvendelser (spam). Vejledningen tog efter DRF's opfattelse ikke tilstrækkelig højde for den teknologiske udvikling og især ikke de erhvervsdrivendes brug af sociale medier som led i deres markedsføring.

Forbrugerombudsmanden har siden været i dialog med de nordiske kolleger om udarbejdelse af et fælles nordisk standpunkt, hvor der i højere grad blev fokuseret på regelfortolkningen i relation til de sociale medier. Dette resulterede i, at der ultimo 2011 blev præsenteret et oplæg til en revideret vejledning. Oplægget var efter DRF's og flere andre organisationers opfattelse ikke tilstrækkeligt konkretiseret til at skabe afklaring i praksis, hvilket Forbrugerombudsmanden viste stor lydhørhed overfor, og har medført en fortsat fornuftig dialog omkring vejledningen.

Det forventes, at det nye fælles nordiske standpunkt bliver offentliggjort i løbet af marts eller april 2012 og vil være med til at skabe klarhed omkring de gråzoner, der hidtil har været på området.

Som i 2010 kan det konstateres, at DRF's samarbejde med Forbrugerombudsmanden fungerer tilfredsstillende, og det er glædeligt at opleve Forbrugerombudsmandens vilje og evne til at vise lydhørhed for erhvervslivets udfordringer uden at gå på kompromis med hensynet til forbrugerbeskyttelsen.

Flysager i forbrugerklagenævnet

Sager om flybilletter solgt som enkeltstående ydelser (flysager) behandles som bekendt i Forbrugerklagenævnet, hvor sagerne har været henvist til siden 2008. DRF valgte dengang at opsigte det daværende Rejseankenævns vedtægter, fordi DRF ikke længere ønskede at finansiere behandlingen af flysager uden flyselskabernes eget bidrag hertil.

DRF har siden haft et fortrinligt samarbejde med Forbrugerklagenævnets sekretariat og sætter stor pris på den jævnlige sparring og erfaringsudveksling. Erhvervslivet repræsenteres i Forbrugerklagenævnet af Dansk Erhverv, hvis repræsentanter DRF ligeledes har en udmærket dialog med i relation til flysagerne.

I 2011 afgjorde Forbrugerklagenævnet 63 flysager. Størst opmærksomhed har naturligvis været nævnets afgørelse i sagerne omkring askeskyen i april 2010, hvor den islandske vulkan Eyjafjallajökull medførte, at luftrummet over Europa for en periode var lukket.

Nævnet valgte at betragte episoden som en force majeure begivenhed og dermed en erstatningsansvarsfrihedsgrund, men konkluderede også, at der i kontraktforhold gælder en gensidig loyalitetsforpligtelse. Ifølge nævnet indebar denne forpligtelse, at et rejsebureau, der har solgt flybilletten til kunden, stadig har en omsorgsforpligtelse overfor kunden til at skaffe denne hjem hurtigst muligt og sørge for passende indkvartering og forplejning uden omkostninger for kunden.

Det er DRF's opfattelse at en så byrdefuld pligt, skal have direkte lovhjemmel, hvilket ikke er tilfældet, eftersom en så klar forpligtelse udelukkende fremgår af forordning 261/2004 om lange forsinkelser, aflysninger og boardingafvisninger, der alene giver flyselskaberne det direkte ansvar i sådan situation.

DRF finder det derfor betænkeligt, at man ved henvisning til almindelige obligationsretlige principper gør rejsebureauet direkte ansvarlig uden hensyntagen til, at rejsebureauet alene optræder som formidler mellem luftfartselskabet og kunden.

Et tilsvarende ræsonnement indebærer, at rejsebureauet også vil kunne gøres direkte ansvarlig i tilfælde af et flyselskabs konkurs, også i den situation, hvor kunden ikke har tilkøbt konkursdækning, hvilket hverken forekommer logisk eller overensstemmende med Rejsegarantifondsloven og derfor ikke er en farbar vej for branchen.

Der har ligeledes været truffet afgørelser i en række andre sager, herunder spørgsmålet om, hvorvidt man som udbyder af en transportydelse er berettiget til at annullere hjemrejsen på en returbillet, når kunden ikke benytter sin udrejsebillet.

Nævnet har desuden taget stilling til, hvorvidt en kunde må acceptere ændringer i rejseplanen samt hvordan sådanne ændringer kan meddeles kunden, og hvad konsekvensen heraf måtte være. Endelig har spørgsmål som konsekvenserne af ændret flytype, manglende oplysning om teknisk mellemlanding samt ansvar for opbevaring af værdifuld bagage været belyst i en række sager.

Selvom DRF ikke altid er enig i udfaldet af afgørelserne, er det stadig glædeligt, at kendelserne er brugbare i den forstand, at de oftest ledsages af en motiveret begrundelse for afgørelsen samt

relevante lovbestemmelser. Dermed er det lettere for DRF at videreformidle den praksis, som kan udledes af Forbrugerklagenævnets afgørelser.

DRF ser frem til at fortsætte den gode åbne dialog med Forbrugerklagenævnet i løbet af 2012.

Pakkerejse-ankenævnet

Pakkerejse-ankenævnet var igennem et turbulent år i 2011, og har i forlængelse af den tidligere formand Landsretsdommer Otto Hedegaard Madsens fratreden, ikke afsagt kendelser siden 3. kvartal i 2011. Nævnets Stiftere (Forbrugerrådet, RiD og DRF) har anmodet Domstolsstyrelsen om, at udpege en ny formand til nævnet og arbejder på at få gjort nævnet beslutningsdygtigt igen.

I første halvdel af 2011 var et større antal sager om Askeskyen til behandling i både Pakkerejse-ankenævnet og i Forbrugerklagenævnet. DRF var, og er, langt fra enig i disse kendelsers udfald, da afgørelserne pålægger de rejsebureauer, der har solgt en pakkerejse en meget byrdefuld forpligtelse til at skaffe kunden hjem hurtigst muligt, samt at sørge for passende indkvartering og forplejning, uden omkostninger for kunden.

Nævnet kom til denne konklusion uagtet, at hele askeskyhændelsen blev betragtet som værende force majeure, hvilket, efter helt almindelige juridiske grundsætninger, burde have medført erstatningsansvarsfrihed for de involverede bureauer. Det var dog ikke tilfældet i nævnets optik, da man valgte at lægge vægt på en gensidig loyalitetsforpligtelse i kontraktforholdet mellem kunden og



bureauet, hvilket efter nævnets opfattelse medførte, at bureauerne skulle drage omsorg for kunden, og derfor holde denne skadesløs for alle omkostninger, der måtte følge af force majeure situationen.

DRF mener at det i følge Forordning 261/04 alene er flyselskaberne som har ansvaret i ensådan situation.

Arbejdet for bedre rammevilkår for Dansk turisme

Dansk turisme kom endelig tilbage på vækstsporet i 2011, idet antallet af overnattende turister steg. Fremgangen i 2011 kan blandt andet tilskrives bedre rammevilkår for udlejere af feriehus, der fik øget bundfradraget fra 10.000 kr. til 20.000 kr. Dertil kom muligheden for delvis lettelse af hotelmomsen for erhvervsmæssige køb, hvor der blev indført en øget afløftningsret fra 25 pct. til 50 pct., som VKO Regeringen gennemførte med finansloven 2011.

Trods en umiddelbar glæde og spirende optimisme over fremgangen, er der fortsat et stykke vej til niveauet før krisen i 2008. Dansk turisme har ikke for alvor fat i de globale vækstrater. På trods af positiv vækst taber Danmark stadig turister til konkurrenter. Det er der flere grunde til, men de grundlæggende rammebetingelser for turisterhvervet betyder, at det stadig er dyrt at være turist i Danmark. Selvom den tidligere regering viste vilje i 2011 til at forbedre erhvervets vilkår, har turisterhvervet stadig for ringe konkurrencevilkår til at kunne tiltrække turister til Danmark.

Mange forskellige stemmer har lettere ved at blive overhørt, derfor er det også DRF's holdning, at det danske turisterherv er nødt til at stå sammen og tale med én klar stemme, hvis turisterhvervet skal opnå større politisk lydhørhed overfor erhvervets udfordringer. Derfor er det vigtigt, at brancherne arbejder efter en fælles dagsorden og med et fælles mål. DRF ønsker at bidrage til at samle erhvervet omkring den samme overordnede dagsorden - nemlig at skabe vækst for turisterhvervet i Danmark ved at få flere gæster til Danmark. Derfor indgår DRF også i netværk med mange af de øvrige turismeaktører, hvor DRF søger at fremme denne overordnede dagsorden:

Turisterhvervets Samarbejdsforum (TS)

Den 1. januar 2011 indtrådte DRF i Turisterhvervets Samarbejdsforum (TS), som er et samarbejde mellem de væsentligste organisationer inden for dansk turisme. TS netværkets formål er at samarbejde om:

- at turisterhvervet anerkendes som et bærende erhverv i Danmark,
- at forbedre turisterhvervets rammebetingelser,
- til stadighed at professionalisere turisterhvervet yderligere.

En stor del af arbejdet i TS regi i 2011 blev anvendt på at planlægge og afholde turistpolitiske valgmøder i forbindelse med Fol-

Turisterhvervets Samarbejdsforum:

Campingrådet
Danhostel - Danmarks Vandrerrhjem
Danmarks Restauranter og Cafeer
Feriehusudlejernes Brancheforening
Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark
HORESTA
DRF

ketingsvalget den 15. september 2011. I alt blev der afholdt 5 valgmøder spredt over hele landet. Til møderne deltog politikere fra hver side af folketingsalen, hvor der blev debatteret om, hvad politikerne vil gøre for at udnytte de store muligheder for vækst i dansk turisme. Derudover blev tiden i TS især brugt på at drøfte og afgrænse, hvad TS' fokusområder skal være i de kommende år.

De overordnede fælles mål for TS i 2012 bliver at fremme en turismepolitik, der tager udgangspunkt i Danmarks konkurrencekraft, tilgængelighed og attraktivitet. DRF ser frem til at fortsætte samarbejdet i 2012, hvor TS bl.a. vil afholde en turismekonference den 22. marts 2012 i samarbejde med Dansk Turismeforskernetværk, der er et netværk bestående af 48 danske turismeforskere. Formålet med konferencen er at skabe en åben og kritisk dialog mellem de danske forskere og turisterhvervet om dansk turismes udfordringer og udviklingsmuligheder. Desuden vil TS afholde 2 arrangementer i forbindelse med Folkemødet på Bornholm (14.-17. juni 2012) for at skabe fokus på turisterhvervet.

Oplevelsesudvalget til Turisme- og oplevelsesudvalget (DE) DRF sidder også med i Dansk Erhvervs netværk indenfor oplevelsesøkonomien, kaldet Oplevelsesudvalget. Arbejdet i Oplevelsesudvalget har desværre i 2011 været præget en del af de reorganiseringer, som DE har foretaget gennem året. HORESTA besluttede i begyndelsen af 2011 at udtræde af Dansk Erhverv pr. 30. juni 2011 og dermed også at fratræde posten som formand for Dansk Erhvervs Oplevelsesudvalg, hvilket satte udvalgets arbejde i stå fra april frem til november 2011.

DE's bestyrelse besluttede kort tid før sommerferien 2011 at om-døbe "Oplevelsesudvalget" til "Turisme- og oplevelsesudvalget" for at signalere, at DE dels opprioriterer turisme som et centralt erhvervspolitisk fokusområde, dels fortsætter arbejdet for at styrke rammevilkår og forretningsudviklingen indenfor oplevelseserhvervene. På et efterfølgende udvalgsmøde præsenterede DE dets turismepolitik, herunder hvad der efter DE's opfattelse fremover vil være de tre vigtigste mål på turismeområdet:

- Turismen skal anerkendes og prioriteres som en reel eksportydelse med et stort vækstpotentiale,
- Styrkelse af konkurrenceevnen,
- Måltrettet anvendelse af markedsføringsmidler.

Trods udnævnelsen af en ny formand for udvalget, adm. direktør Jan Haapanen fra Novasol, i sensommeren 2011, kom udvalget først rigtig i gang igen sidst på året, hvor de sidste organisationsændringer i DE faldt på plads. Udvalget ledes fremover af markedsdirektør i DE, Mette Feifer. DRF ser frem til konstruktivt samarbejde i 2012, hvor en af udvalgets første opgaver bliver at drøfte og give indspark til DE's udarbejdelse af en handlingsplan for turisme og oplevelse samt bidrage med forslag til DE's finanslovsforslag (2013) på turisme- og oplevelsesområdet.

Visionen om Turismens Hus – ét skridt nærmere HORESTA lancerede i begyndelsen af 2011 visionen om Turismens Hus. I korte træk indeholder visionen om Turismens Hus, at så mange af turisme- og oplevelseserhvervenes aktører som overhovedet muligt går sammen og etablerer sig i ét fælles hus – Turismens Hus. Et hus, hvor man arbejder på at skabe en fælles turismeagenda, og hvor man skaber grundlag for synergi, ved at de mange turismeaktører samles omkring den samme overordnede dagsorden – at skabe vækst for turisterhvervet i Danmark ved at få flere gæster til Danmark. Turismens Hus er ikke tænkt som en fælles organisation, men som et fælles hus, hvor erhvervets aktører – private som offentlige – samles.

Den 1. juli 2011 valgte DRF at flytte sammen med kollegerne fra HORESTA og dermed tage det første skridt på vej mod "Turismens Hus". DRF's beslutning om at flytte sammen med HORESTA beror på en tro på, at det stiller DRF stærkere overfor sine interessenter end tidligere. Et samarbejde med HORESTA er således en naturlig forlængelse af det tætte samarbejde DRF allerede har med HORESTA på en række områder. Desuden styrkes DRF's gennemslagskraft i medierne og i offentligheden i kraft af sammenflytningen og den deraf følgende øgede koordinering, idet de to foreninger kan stå tættere sammen overfor bl.a. det politiske system i Danmark.

Ud over at DRF opnår en større gennemslagskraft eksternt, er der som følge af sammenflytningen også sikret et bedre grundlag for en stærkere udvikling af DRF's medarbejdere, ligesom der er økonomiske fordele ved at flytte sammen i ét hus. Sammenflytningen er dermed ikke blot en naturlig følge af diskussionerne om etablering af "Turismens Hus", men også en sikring af, at DRF som forening kan udvikle sig yderligere i de kommende år.

Integrationsministeriet/Justitsministeriet - visumpolitik DRF's særlige interesse for visumområdet har betydet, at DRF gennem årene har fået skabt et tæt og konstruktivt samarbejde med de danske udlændingemyndigheder. Det har udmøntet sig i en række forbedringer af visumadgangen til Danmark indenfor de rammer, som nu engang er udstukket af Folketinget. Et væsentligt skridt mod bedre visumadgang til Danmark blev senest taget med Danmarks implementering af Forordningen om en fællesskabskodeks (visumkodeks) i dansk ret med ikrafttræden den 1. januar 2011. Harmoniseringen af de danske visumregler til Schengenreglerne sikrer en højere grad af ligebehandling af visumansøgere til



Danmark med visumansøgere til de øvrige Schengenlande, særligt henset til at der ikke længere stilles krav om øget dokumentation for visumansøgere til Danmark.

Selvom de seneste års gennemførte initiativer på visumområdet har gjort adgangen til Danmark nemmere, er der fortsat rum for forbedringer i den danske visumpraksis. Det var derfor også med stor interesse, at DRF læste regeringens regeringsgrundlag "Et Danmark, der står sammen" (oktober, 2011), hvori det fremgår, at regeringen vil gennemføre en gennemgribende revision af de danske visumregler, således at de bliver tidssvarende og i tråd med visumreglerne i vores nabolande. I lyset af den proklamerede revision af visumreglerne tilskrev DRF straks Justitsministeriet, for allerede på daværende tidspunkt at gøre opmærksom på, hvilke væsentlige problemstillinger, der bør tages stilling til i forbindelse med moderniseringen af visumreglerne.

DRF betonedede vigtigheden af, at såvel danske som udenlandske repræsentationer, der varetager visumbehandlingen på vegne af Danmark, ikke alene skal kunne udstede visum, men i lighed med mange af de øvrige Schengenlande også skal bemyndiges til at give afslag på visum. DRF har igennem en årrække påpeget problemet med den manglende afslagskompetence, da det kan forlænge sagsbehandlingstiden i visse visumsager og besværliggøre visumudstedelsen. DRF har i den forbindelse udtrykt bekymring for, at den manglende tildeling af afslagskompetence til repræsentationerne kan medføre, at Danmark får svært ved at bibeholde og/eller indgå nye repræsentationsaftaler.

Ovennævnte bekymring viste sig desværre kort tid før årsskiftet at være berettiget, idet Udenrigsministeriet offentliggjorde, at repræsentationsaftalerne med Frankrig ville ophøre pr. 1. januar 2012. Konkret betyder det, at der ikke kan søges om visum til Danmark fra 29 lande, da også repræsentationsaftalerne med Tyskland og Finland blev suspenderet af det tidligere Integrationsministerium tilbage i september 2011, fordi landene har tekniske problemer med at foretage de høringer/konsultationer af sikkerhedsmæssig karakter, hos den danske efterretningstjeneste, PET, som Danmark stiller som krav i forbindelse med udstedelse af visum til visse nationaliteter.

Det er naturligvis i turisterhvervets interesse, at der kan ansøges om visum fra flest mulige steder rundt om i verden. Det har vidtrækkende konsekvenser for dansk turisme og for det øvrige erhvervsliv i Danmark, at repræsentationsaftalerne med Frankrig, Tyskland og Finland er sat ud af kraft. DRF presser derfor også på overfor Justitsministeriet for, at der snarest muligt tages initiativ til at gennemføre de ændringer der skal til, for at give såvel danske som udenlandske repræsentationer kompetence til at give afslag på visumansøgninger til Danmark samt at der findes en løsning på de tekniske problemer, således at de opsagte og suspenderede repræsentationsaftaler kan genoptages.

DRF vil i 2012 fortsætte arbejdet på visumområdet. Det er vigtigt, at Danmark konstant tilstræber at have den mest effektive og fleksible administrative visumpraksis, således at Danmark også kan tiltrække visumpligtige gæster til landet.

Markedsføring af dansk turisme

VisitDenmark

Den nye Lov om VisitDenmark, som trådte i kraft den 1. juli 2010, har efter DRF's mening givet VisitDenmark (VDK) de nødvendige organisatoriske rammer til - gennem målrettet og effektiv markedsførings- og brandingaktiviteter - at kunne tiltrække flere turister til Danmark. Men samspillet med det private turisterhverv skal være langt bedre, end det er i dag, hvis markedsføringen og branding af Danmark internationalt skal ske med mest muligt effekt. Et tættere samarbejde vil uden tvivl give VDK en større markedsforståelse, der kan udmønte sig i mere effektive kampagner med stor effekt og opbakning.

DRF har derfor også løbende haft en dialog med VDK i 2011 om, hvordan samarbejdet mellem incomingbureauerne og VDK kan styrkes. Konstruktivt samarbejde mellem den nationale markedsføringsorganisation, branche- og erhvervsorganisationerne, de private turismeaktører kan skabe de synergieffekter, der gør, at markedsføringen af Danmark resulterer i det fælles mål - flere turister til Danmark. DRF vil derfor også i 2012 videreføre drøftelserne med VDK om, hvordan incomingbureauerne kan inddrages bedre i, hvilke aktiviteter der skal iværksættes og hvordan de skal planlægges.

DRF har gennem årene også gjort opmærksom på, at en mere effektiv markedsføring af dansk turisme kunne opnås gennem et tættere og styrket samarbejde mellem eksport- og turismefremmestyret. Ved at tænke turisme ind i eksportfremmestyret gennem et formaliseret samarbejde mellem VDK og Udenrigsministeriet, som har ansvaret for eksportfremmeindsatsen, vil der kunne opnås en langt større positiv effekt på udemarkedernes kendskab og interesse for Danmark, både som turistland og som forretningsland. Det vil således give større effekt af de midler, som investeres på den internationale markedsføring af Danmark. Derfor finder DRF det også meget positivt, at VDK og Udenrigsministeriet indgik en strategisk partnerskabsaftale i november 2011, der fremadrettet skal sikre en bedre markedsføring af Danmark som turistdestination og af de danske turistprodukter. Aftalen lægger bl.a. op til, at relevante officielle eksportfremstød bruges som en anledning til at promovere Danmark som turistland.

Udenrigsministeriet - Bedre eksportstøtteordninger for turisterhvervet

Turisterhvervet er et eksporterhverv. Med en valutaandtjening på 36 milliarder om året er det endda et af Danmarks vigtigste eksporterhverv. Men politisk anerkendes dansk turisme ikke fuldt udsomet eksporterhverv, idet turisterhvervet ikke er understøttet og indarbejdet i den almindelige eksportfremmeindsats.

DRF har i en årrække forsøgt at gøre politikerne opmærksomme på det paradoksale i, at det danske turisterhverv som Danmarks 5. største eksporterhverv ikke har mulighed for at drage nytte af eksportfremmemidlerne. Det danske turisterhverv består primært af mindre virksomheder, hvilket gør det svært for dem at finansiere deres eksportaktiviteter. Fra politisk side har holdningen indtil videre været, at turisterhvervet støttes gennem turistfremmemidlerne, som administreres af VisitDenmark, og derfor skal turisme ikke have adgang til eksportmidler i lighed med de øvrige eksporterhverv. Men adgang til turistfremmemidlerne bør ikke udelukke turisterhvervets adgang til eksportfremmemidlerne, eftersom VisitDenmark ikke nødvendigvis prioriterer de samme eksportmarkeder eller eksportaktiviteter som de enkelte turismevirksomheder, hvilket medfører, at virksomhederne ikke kan opnå medfinansiering til eksportaktiviteter.

Derfor har DRF også som det seneste initiativ tilskrevet den nye Handels- og Investeringsminister, Pia Olsen Dyhr, med en opfordring om, at den nuværende eksportfremmeordning ændres, således at det danske turisterhverv også kan drage nytte af ordningen i lighed med Danmarks øvrige eksporterhverv. Turisterhvervet skal gives de bedst mulige forudsætninger for at komme ud på eksportmarkederne, hvilket bedst gøres ved at reducere virksomhedernes omkostninger forbundet med at komme ind på nye eksportmarkeder. DRF glæder sig imidlertid over den indgåede partneraftale mellem Udenrigsministeriet og VisitDenmark, som skal styrke samspillet mellem turisme og eksportfremme.

Samarbejde med uddannelsesinstitutionerne i Danmark

Igen har det været et fremgangsrigt år for uddannelsesområderne i rejsebranchen, hvor 2011 har budt på en række spændende tiltag og en positiv udvikling.

Særligt har den positive udvikling kunnet spores på elevuddannelsen rejseliv. 2011 blev året, hvor Niels Brock oplevede den største tilslutning af studerende i en længere årrække. DRF har gennem 2011 deltaget aktivt som undervisere og har ligeledes fungeret som sparringspartner for de studerende i forbindelse med deres eksamensprojekter.

Som i de foregående år vil DRF's engagement på rejseliv fortsætte i 2012 gennem undervisning og som sparringspartner for både elever og undervisere.

Serviceøkonomuddannelsen har igen haft studerende til undervisning hos DRF, qua ITO formandens engagement på uddannelsen. I 2011 har DRF ligeledes bistået flere studerende med deres opgaver, og ønsker fortsat at stå til rådighed for disse såfremt de

studerende måtte have en særlig interesse for et af rejsebranchens mange spændende emner.

De første dimittender forlod CBS i 2011, og er alle blevet godt modtaget af erhvervslivet. Det faglige niveau, de studerende viste i 2011, fulgte de positive tendenser fra 2010, og er stadig over gennemsnittet for det forventede karaktergennemsnit og gennemførelsesprocent. DRF forventer, at de fremtidige dimittender ligeledes vil være med til at skabe øget værdi i deres respektive virksomheder.

DRF har gennem 2010 og 2011 omtalt uddannelsens Advisory Network, og vil igen opfordre DRF's medlemmer til at deltage i netværket og de spændende arrangementer, der afholdes i denne forbindelse. I 2011 blev der blandt andet afholdt seminar med Claus Frimand, der delte ud af sine erfaringer, fra alt mellem afholdelsen af Expo til skabelsen af Ferrari World i Abu Dhabi, til de studerende og netværkets medlemmer.

Advisory Board'et har desværre i 2011 måtte se Ole Sorang (Rezidor Group) træde af som formand, og der er i skrivende stund ikke foretaget valg af ny formand.



DRF's medlemsfordele

Pensionsordning

I begyndelsen af 2010 offentliggjorde DRF's sekretariat, at der var indgået en rammeaftale med PFA Pension, for pensionsordninger og sundhedssikring til de ansatte hos DRF's medlemmer. Efter offentliggørelsen af ordningen, har flere af DRF's medlemmer og deres ansatte tilsluttet sig rammeaftalen gennem både 2010 og 2011.

Konkurrencen på pensionsmarkedet i Danmark er ganske betydelig. DRF er derfor yderst tilfreds med, at PFA Pension igen i 2011 skabte de højeste afkast til deres kunders sammenlignet med konkurrenterne på markedet.

DRF's sekretariat ser frem til at fortsætte det gode samarbejde med PFA Pension i 2012, og forventer at kunne afsløre flere positive tiltag i samarbejdet. DRF håber, at flere medlemmer vil drage fordel af aftalen i 2012 til gavn for både nuværende og fremtidige medarbejdere i branchen. Samtidig hører DRF også gerne fra medlemmer der har forslag til, hvordan pensionsordningen hos PFA kan gøres endnu mere attraktiv.

Medlemskurser

DRF udbød i 2011 traditionen tro, det populære klagesagskursus. For 5. år i træk var der fyldt op i København, men ligesom i 2010, var der desværre ikke tilstrækkelig tilslutning til afholdelse i Jylland. DRF vil i 2012 igen tilbyde et klagesagskursus til alle medlemmer, og afholde det hvor der er tilstrækkelig tilslutning.

Der blev desuden i januar, februar, marts og april udbudt kurser, hvor DRF's opdaterede version af de almindelige betingelser blev præsenteret og gennemgået. Der blev desuden afholdt et kursus i funktionærlovens regler omkring afskedigelser. I maj og november blev der afholdt kursus i mindfulness med fokus på stresshåndtering og arbejdsglæde.

DRF afholdt i 2011 desuden en række kurser og seminarer med eksterne arrangører og samarbejdspartnere. Det primære fokus i 2011 var onlinehandel og markedsføring. I januar afholdtes det første seminar i samarbejde med Specific Media, hvor der blev fokuseret på, hvordan onlinemarkedsføring ved behavioural targeting kan skabe mersalg i rejsebranchen, herunder med præsentation af forskellige aktørers erfaringer med onlinemarkedsføring. Der blev i december fulgt op herpå ved et yderligere seminar i samarbejde med Specific Media, der præsenterede en undersøgelse af brugernes vej til køb på nettet med fokus på blandt andet anvendelse af videokampagner.

I samarbejde med Google blev der i maj afholdt konferencen "Traveler's Road to Decision", der var bygget op omkring Google's undersøgelse af danskernes søgemønstre i forbindelse med, hvordan danskerne vælger deres rejse på nettet. Der var desuden indlæg fra nogle af DRF's medlemmer, der informerede om den erfaring, de havde opnået med deres onlinestrategier.

I slutningen af november afholdt DRF sammen med Zeusmark et seminar vedrørende den stigende tendens inden for domænenavnsmisbrug, typosquatting, og med en redegørelse for de økonomiske og ikke mindst sikkerhedsmæssige konsekvenser af en manglende domænenavnstrategi.

DRF's internationale samarbejde (EU, ECTAA, WTAAA)

DRF's internationale arbejde kan opdeles på tre geografiske områder:

Skandinavien & Norden: Der arbejdes tæt sammen med de øvrige rejsebureauforeninger i de nordiske lande om en række emner af fælles interesse. De nordiske landes juridiske grundlag er næsten identisk, så der er masser af opgaver, der med fordel kan løses fælles, og det bliver de. Seneste eksempel på samarbejdet er den kommende revision af EU's Pakkerejsedirektiv, hvor der løbende afholdes møder mellem de nordiske foreninger om revisionen, hvorefter der indsendes en samlet indstilling til ændringer fra de nordiske rejsebureauforeninger.

Ud over samarbejdet på en række juridiske områder arbejdes der også sammen med den norske (Virke) og svenske (SRF) rejsebureauforening i IATA-regi, idet DRF sammen med Virke & SRF er repræsenteret i det såkaldte "APJC"-mødeforum for Skandinavien, hvor der diskuteres IATA-relaterede emner.

EU: Via ECTAA, der er brancheorganisation for de europæiske rejsebureauforeninger, arbejdes der på en række konkrete områder i europæisk regi, typisk via ECTAA's faste arbejdskomiteer. DRF deltager i samtlige ECTAA arbejdskomiteers arbejde.

Ud over arbejdet i ECTAA, er DRF udpeget som fast medlem af EU Kommissionens faste komite for bæredygtig turisme, hvori der arbejdes med udvikling af bæredygtige rejser på en række forskellige fronter indenfor turismeområdet.

Globalt: Igennem arbejdet i WTAAA, World Travel Agents Associations Alliance, arbejdes der sammen internationalt med at skabe en fælles basis for diskussionerne med flyselskaberne (via IATA) samt på andre emner af fælles interesse, blandt andet på bæredygtighedsområdet.

APJC

Det skandinaviske APJC (Airlines Passenger Joint Council) er stadig et aktivt organ, der arbejder for at forbedre kommunikationen mellem de skandinaviske IATA-bureauer og flyselskaberne. Arbejdet har været produktiv, hvilket især skinner igennem i IATA Stockholms håndtering af de danske bureauers kreditvurdering, og den mulige sikkerhedsstillelse, der kan følge af den. I langt de fleste tilfælde, har det været muligt, at nå til en fornuftig løsning på de udfordringer, der kan komme op i denne sammenhæng, og de reviderede kriterier og administration for IATA-bureauerne.

Agentsiden har også indgivet sine kommentarer og ønsker til efterårets PACConf, hvor IATA beslutter nye tiltag og ændringer til de bestående regler, og er, i samarbejde med IATA Stockholm, blevet hørt i forbindelse med afholdelsen af PACConf'en. Blandt andet er Skandinavien blevet et strålende eksempel på, at det kan lade sig gøre, at nå til enighed om netop de kriterier, der skal danne grundlag for de kreditvurderinger, der ligger til grund for tildelingen af IATA-akkrediteringer, hvilket på ingen måde er tilfældet i langt de fleste andre IATA-regioner.

Den permanente arbejdsgruppe, der er nedsat i APJC regi, og består af både agent og luftfartsrepræsentanter, er i gang med at se på de nuværende ADM-regler og policies, samt på yderligere tiltag, der vil forbedre de nuværende finansielle kriterier for agenter.

De tilbagevendende møder i APJC regi har også været med til, at give en åben og god kommunikation mellem IATA, de skandinaviske agenter og de nationale rejsebureauforeninger, og DRF har store forhåbninger og tiltro til det videre samarbejde.

Agency DEbit Memos – "ADM'ere"

Flyselskabernes brug af ADM'er (ADM's: fremsendelse af ekstraregning til rejsebureauer på flybilletter som efter et flyselskabs mening ikke er udstedt korrekt) har været tiltagende i det forgangne år. En af hovedårsagerne til dette er, at de fleste flyselskaber nu er gået helt over til en outsourced behandling af denne del af deres forretning. De firmaer, der håndterer ADM'erne for flyselskaberne er ofte aflønnet efter, hvor mange ADM'er de udsteder, og en stor del af deres indtægter kommer fra det gebyr, som de opkræver ved siden af det beløb, som selve ADM'en er på. Dette gebyr er ofte væsentlig større end beløbet på den pågældende ADM.

En sådan alternativ indtægtsgenerering har naturligvis aldrig været formålet med udarbejdelsen af IATA's ADM-regler. Af IATA Resolution 850m fremgår det, at instrumentet er ment som et "legitimate accounting tool", som skal opkræve manglende beløb i de tilfælde, hvor en agent enten har betalt forkerte beløb, eller hvor der har været forsøg på omgåelse af flyselskabets egne billetregler i forbindelse med billetudstedelsen.

Det fremgår desuden af resolutionen, at flyselskabet skal udarbejde "ADM policies" og gøre disse offentlige eller kendte for agenterne. Dette glemmes eller undlades desværre ofte, hvilket indebærer, at agenten enten slet ikke er bekendt med flyselskabets ADM policy, eller i andre tilfælde står med et regelsæt, der både er ufuldstændigt og tvetydigt.

Som altid er det den, der har udformet reglerne, der kommer til at tage konsekvenserne af fejl eller utydeligheder. DRF kan kun anbefale, at alle tvivlsomme ADM'er bliver disputed (afvist af rejsebureauet) igennem BSP. Skulle dette ikke føre til noget tilfredsstillende resultat, er der mulighed for at klage ved at indsende en "commercial dispute", hvor IATA vil se nærmere på dem.

Endelig er det muligt at indgive en klage til Travel Agency Commissioneren (TAC), der blandt andet behandler sager, hvor der er tvivl om, hvorvidt en IATA Resolution er blevet anvendt korrekt af et flyselskab.

Emnet har været oppe at vende flere gange på de skandinaviske APJC møder og der er nedsat en arbejdsgruppe, der skal se på mulighederne for at modernisere og revidere ADM-reglerne. Den store udfordring i denne sammenhæng er, at Resolution 850m, i modsætning til de resterende IATA Resolutioner, ikke er en fast regel, men derimod en form for Best Practice, der medfører, at flyselskaberne til tider alene ser reglerne som vejledende. At det forholder sig sådan, hænger sammen med, at IATA flyselskaberne stemmer om alle nye regeltiltag på deres fælles globale møder (PACConf), hvor der, ikke overraskende, ikke kunne nås til enighed om, at gøre ADM resolutionen endelig og bindende for alle under IATA.

DRF hører meget gerne fra medlemmer om uberettigede eller uforståelige ADM'er, og vil lade dem indgå som erfaringsgrundlag for det videre arbejde med en mulig revision af ADM-reglerne.

ECTAA Legal Committee

Arbejdet i Legal Committee har ligesom i 2010 været fokuseret på den kommende revision af Pakkerejsedirektivet.

EU-Kommissionen har flere gange udskudt datoen for fremsættelse af forslag til revision af pakkerejsedirektivet. Seneste tilbagemelding fra EU-Kommissionen lyder, at den vil fremsætte et forslag i efteråret 2012, hvorefter det skal igennem den parlamentariske proces, inden det sendes videre til implementering i de enkelte medlemsstater.

Arbejdet i komiteen har i høj grad bestået i at fremkomme med forslag til lovtekst til EU-Kommissionen, der har anmodet komiteen om hjælp til at udarbejde definitioner, der vil kunne sikre, at forbrugere, der selv sammensætter deres rejse ved at købe delelementerne hos forskellige udbydere online, kan blive dækket af Pakkerejsedirektivet.

Det er på nuværende tidspunkt ikke afklaret, hvad det nye direktiv vil indeholde, og der overvejes flere forskellige muligheder, herunder bl.a. en status quo, hvor der ikke foretages ændringer i den eksisterende lovgivning, alternativt en tilbagetrækning af direktivet, hvorefter det vil være op til de enkelte lande at ændre reglerne nationalt.

En sidste mulighed er en revision af det eksisterende direktiv og er naturligvis den løsning, DRF arbejder hen imod, eftersom de to førnævnte vil fastholde Danmark i en helt urimelig konkurrencemæssig stilling, henset til den danske tradition for et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

For det andet vil forbrugerbeskyttelsen alt andet lige på tværs af Europa være så forskellig, at det vil være uigennemskueligt for for-



brugeren at vide, hvordan denne er beskyttet og dermed også være en betydelig begrænsning i handel på tværs af grænserne.

Det nye direktiv om forbrugerrettigheder har ligeledes fyldt en del på møderne, da direktivet i dets oprindelige udkast ville få væsentlige og byrdefulde konsekvenser for branchen, herunder bl.a. at forbrugerne skulle have en decideret fortrydelsesret og ikke blot en afbestillingsret. Det er imidlertid lykkedes at overbevise EU-Kommissionen om det uhensigtsmæssige heri, og på den baggrund er pakkerejser blevet undtaget dette direktiv og dermed ikke underlagt en generel fortrydelsesret.

ECTAA Tour Operators Committee

I 2011 begyndte processen med Pakkerejsedirektivets revision. Der er, og vil fremadrettet, være et tæt samarbejde med Legal Committee i dette forløb.

DRF har væsentlige fælles interesser med vores nordiske kollegaer fra VIRKE (Norge), SMAL (Finland) og SRF (Sverige). Der har derfor været et tæt samarbejde med disse, og vil være det gennem størstedelen af processen. Det er DRF's førsteprioritet, at der sker en større harmonisering af Pakkerejsedirektivet i de forskellige medlemsstater for at sikre bedre konkurrencevilkår for DRF's medlemmer.

Direktivet om anerkendelse af erhvervs-mæssige kvalifikationer er et af de mange emner, der har været til diskussion i Tour Operators Committee. Direktivet omhandler den gensidige anerkendelse af uddannelser, og dækker et bredt spektrum af disse. I den nuværende form vil Direktivet ligeledes omfatte turistguider og medføre, at danske grupper kan medbringe en dansk guide til alle EU lande, uden at der kan stilles krav om særlig certificering.

Flypassagerers rettigheder, bedre kendt som Forordning 261/2004 skal revideres, og Tour Operators Committee vil i den

sammenhæng, arbejde sammen med Air Matters Committee om en fælles holdning til dette. I slutningen af 2011 var der ikke opnået en fælles holdning, men DRF arbejder for, at Forordningen eksplicit skal indeholde bestemmelser om flyselskabernes ansvar ved schedule changes.

2011 var også året hvor Forordningen om Buspassagerers rettigheder blev vedtaget. Forordningen er efter DRF's overbevisning blevet en fornuftig afvejning af rettigheder og forpligtigelser, hvor der bl.a. er sat en øvre grænse for arrangørens forpligtigelser til indlogering, samt omkostningerne forbundet ved denne.

2012 bliver et år præget af Pakkerejsedirektivet og Forordning 261/2004 om Flypassagerers rettigheder.

ECTAA Fiscal Committee

Den generelle introduktion af momspligt for rejsebranchen har i 2011 været hovedfokus i Danmark, men næsten lige så vigtigt var, og er, de udfordringer det har ført med sig, at de enkelte EU-lande har forskellige fortolkninger af momsdirektivet, leveringsstedsbestemmelserne og rammerne for margenmomsen (TOMS-ordningen for pakkerejser).

De skiftende formandskaber for EU har alle haft moms i rejsebranchen oppe som et indsatsområde, men da alle ændringer i disse regler kræver enstemmighed i EU, så har enhver form for revision lange udsigter.

EU har i den anledning udsendt et meget omfattende spørgeskema til de enkelte medlemslande, i et forsøg på, at få et samlet overblik over, hvordan momsreglerne er blevet indført i de enkelte lande, og for at få klarlagt, hvilke lovgivningsmæssige initiativer, der skal arbejdes frem imod.

DRF har været i kontakt med de danske skattemyndigheder, og bistået dem med besvarelsen af flere punkter i spørgeskemaet. Resultaterne af spørgeskemaet er endnu ikke offentliggjort af EU, og det er endnu usikkert, hvornår det kommer til at ske.

Fiscal Committee har derudover haft fokus på de enkeltområder, der har givet de største udfordringer. Fælles for disse områder er, at de serviceydelser det drejer sig om, enten befinder sig i et definitions-mæssigt grænseland. Dette er bl.a. tilfældet, når leveringsstedet for ydelsen sker i mere end et land, eller når selve servicen ikke er at klassificere som en enkelt ydelse eller en pakke, eller bliver leveret gennem en kæde af leverandører. I den sidstnævnte situation er det oftest spørgsmålet, om et bureau eller en agent handler i eget navn eller på vegne af en kunde eller en forretningsdrivende.

Der er grund til at forvente, at moms fortsat vil være et centralt emne for rejsebranchen både på nationalt og internationalt plan, og DRF vil, igennem Fiscal Committee, deltage aktivt i dette arbejde.

ECTAA Air Matters Committee

Air Matters Committee behandler de mange lovgivnings- og samarbejds-mæssige problemstillinger inden for lufttransportområdet. Komiteen har endnu en gang haft et travlt år ikke mindst fordi EU har fået fornyet fokus på lufttransporten i Europa efter de sidste par års store hændelser, herunder askeskyen og den økonomisk trængte luftfartsindustri.

Det kommer ikke som en overraskelse for rejsebranchen, at det langt fra er reglen, at flyselskaberne lever op til deres kontrakt- og lovgivningsmæssige forpligtigelser overfor den rejsende eller de involverede rejsebureauer.

De regelsæt, der giver de største udfordringer i denne sammenhæng er Forordning 261/04 om boardingafvisninger, aflysninger og lange forsinkelser samt Forordning 1008/08, der bl.a. indeholder regler for flyselskabernes prissætning. Disse regelsæt er oppe til revision. Derudover er EU i gang med et større generelt arbejde, der går under betegelse "Air Passenger Rights". I dette arbejde behandles en lang række problemstillinger på tværs af de forskellige nationale og europæiske regler på området.

Et af de mest centrale emner i den henseende, er spørgsmålet om at beskytte passagerer imod flyselskabernes konkurs. Fokus er her på, hvorvidt der skal oprettes en eller flere garantifonde, om flyselskaberne skal indgå i de nationale fonde, der allerede er etableret, eller om der skal laves forsikringsordninger.

DRF er stærk tilhænger af etableringen af en obligatorisk garanti-ordning for flyselskaberne, i stil med den Rejsegarantifondsordning, der allerede gælder for pakkerejser i Danmark.

CRS Code of Conduct reglerne er ligeledes oppe til revision. Emnet har stadig meget stor betydning for rejsebranchen, da det beklageligvis stadig sker, at flyselskaber, der har en bestemmende indflydelse i et CRS/GDS, undlader eller glemmer at give en fuld og ligelig adgang til alle priser og produkter på alle markeder. En sådan adfærd er naturligvis ikke i overensstemmelse med EU-reglerne, der forbyder interne konkurrencebarrierer i EU. ECTAA og DRF har igennem en længere årrække været involveret i arbejdet omkring dette regelsæt, hvilket har været medvirkende til at øge fokus på problemstillingen.

Den tidligere Travel Agency Commissioner for Europa trådte tilbage i 2011, og alle klager har derfor været behandlet under en midlertidig løsning, som langt fra har været optimal. Det er derfor glædeligt, at der i den nærmeste fremtid vil blive udpeget en ny. DRF kan kun opfordre til, at man som IATA agent benytter sig af denne klageinstans, hvis der opstår konflikter med flyselskaberne, som ikke kan løses mindeligt.

IATA er på nuværende tidspunkt i gang med et projekt, der vil introducere Global Financial Criteria for IATA certificerede rejsebureauer. De endelige regler for dette er endnu ikke fastlagt, men

ECTAA og DRF er i dialog med IATA om spørgsmålet, for at sikre, at det ikke kommer til at betyde stramninger af de nuværende regler.

Et af de springende punkter kan blive, at kreditvurderingerne sandsynligvis vil komme til at blive foretaget fra ét centralt sted, hvorfor dette organ helt vil mangle den almindelige føling med lokalmarkedernes særegenheder og økonomiske virkelighed. Risikoen er, at den samlede globale vurdering vil komme til at have en negativ påvirkning af de markeder og områder, hvor der ikke er mange konkurser eller økonomiske vanskeligheder, som f.eks. i Skandinavien. Hvis andre markeder, hvor der er en høj konkursprocent, eller mange sager om svindel over BSP, så kan det frygtes, at de skandinaviske kriterier vil blive strammet. Det kan både føre til skrappe kreditvurderinger af de enkelte rejsebureauer, til højere garantikrav, eller helt generelt gøre det sværere at opnå en IATA certificering.

Disse vurderinger bør, efter DRF's mening, fortsat blive foretaget af de lokale IATA kontorer, så det faktiske marked og den lokale økonomiske virkelighed fortsat vil være grundlaget for alle spørgsmål om certificeringer. DRF håber og tror på, at der kan skabes en fælles front mellem rejse- og luftfartsbranchen, så alle spørgsmål om certificeringerne fortsat kan behandles og afgøres lokalt.

ECTAA - "Destination and Sustainability Committee"

I Destination and Sustainability Committee har der siden dens opstart i 2010 været en del drøftelser omkring, hvad komitéens primære formål er.

Det har hele tiden været DRF's holdning, at komitéen alene skal beskæftige sig med, hvordan de europæiske rejsebureauforeninger kan arbejde med bæredygtighed, herunder tilvejebringe en værktøjskasse indeholdende redskaber og gode eksempler, der kan igangsætte initiativer hos de enkelte foreninger og deres respektive medlemmer. Desværre valgte ECTAA's bestyrelse at udvide komitéens kommissorium til også at omfatte destinationsproblematikker af mere generel karakter (f.eks. sundhed og sikkerhed), hvilket i høj grad har tilsidesat bæredygtighedsdagsordenen.

I erkendelse af, at komitéen ikke kan behandle både bæredygtighed og destinationsproblematikker i dybden på de 4 årlige møder, blev det i efteråret 2011 besluttet at nedsætte to arbejdsgrupper under komitéen med fokus på henholdsvis bæredygtighed og destinationsproblematikker. Arbejdsgrupperne skal mødes og arbejde sideløbende med komitéen og har til kommissorium at fremkomme med anbefalinger og indstillinger til komitéen, som kommer med de endelige indstillinger til ECTAA's bestyrelse. Foruden en plads i komitéen, har DRF fået plads i arbejdsgruppen for bæredygtighed, som ledes af den engelske rejsebureauforening (ABTA).

DRF finder den nye organisering af komitéens arbejde fornuftig og har stor forventning til, at det vil medvirke til en fælles styrket indsats på bæredygtighedsområdet i ECTAA regi. DRF ser derfor frem til et konstruktivt samarbejde i 2012.

Bestyrelsen

Bestyrelsen for DRF bestod frem til generalforsamlingen den 29. marts 2011 af følgende personer:

Formand Jesper Ewald, FDM Travel
Næstformand og formand for ATO fraktionen, Jesper Schou, Billetkontoret
Bestyrelsesmedlem og formand for FTO fraktionen, Sophie Hulgard, CWT
Bestyrelsesmedlem og formand for BTO fraktionen, Henrik Thomasen, 65-Ferie
Bestyrelsesmedlem og formand for LTO fraktionen, Søren E. Andersen, DSB
Bestyrelsesmedlem og formand for ITO fraktionen, Søren Damstrup, Absolute Scandinavia

På generalforsamlingen den 29. marts 2011 fratrådte Søren E. Andersen bestyrelsen. Samtidig vedtog generalforsamlingen på baggrund af bestyrelsens forslag at reducere antallet af fraktioner i DRF til 3, nemlig to outgoing fraktioner for henholdsvis Corporate rejsebureauer (CTO fraktionen) og Leisure rejsebureauer (LTO fraktionen) og en for Incoming rejsebureauer (ITO fraktionen).

Der blev samtidig valgt et nyt medlem til bestyrelsen til erstatning for Søren E. Andersen. Valget faldt på Peter Rasmussen fra Profil Rejser, som vil være formand for LTO fraktionen frem til generalforsamlingen i foråret 2013.

Formanden for DRF, Jesper Ewald, genvalgte for yderligere en formandsperiode, frem til 2013. Jesper Ewald vil dermed sidde i den maksimale valgperiode på 10 år for et bestyrelsesmedlem.

Bestyrelsen for DRF, efter generalforsamlingen den 29. marts 2011, så efter de gennemførte valg således ud:

Formand Jesper Ewald, FDM Travel valgt for 2 år og kan derefter ikke genvælges
Næstformand og LTO repræsentant Jesper Schou, Billetkontoret, på valg i 2012
Bestyrelsesmedlem og formand for CTO fraktionen, Sophie Hulgard, CWT, på valg i 2012
Bestyrelsesmedlem og formand for LTO fraktionen, Peter Rasmussen, Profil Rejser, på valg i 2013
Bestyrelsesmedlem og repræsentant for LTO fraktionen, Henrik Thomasen, 65 Ferie, på valg i 2012
Bestyrelsesmedlem og formand for ITO fraktionen, Søren Damstrup, Absolute Scandinavia, på valg i 2013

DRF's bestyrelse gennemførte i løbet af 2011 i alt 6 bestyrelsesmøder.

Udvalg og repræsentationer 2011

DRF er repræsenteret i en række faglige udvalg og komiteer i Danmark og i udlandet. De fleste af disse fremgår af nedenstående oversigt.

HORESTA/DRF – Forhandlingsudvalg

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Lotte Wagner (frem til okt. 2011)	MCI
Flemming Madsen (fra okt. 2011)	First United

WOCO/DRF – Meetingplace

Flemming Madsen	First United
-----------------	--------------

Turistførerforeningen/DRF – Forhandlingsudvalg

Hanne Nehmar	BDP
Lene Gaard	DMC
Hans Aldal	Borealis

WOCO – Repræsentantskab:

Peder Andersen	DIS Congress Service
Jens Elers	DMC-incoming

VisitDenmark

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Søren Damstrup	Absolute Scandinavia

Danmarks Statistik – turismestatistikgruppen

Anna Cathrine Andersen	DRF
------------------------	-----

Turisterhvervets Samarbejdsforum (TS)

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Søren Damstrup	Absolute Scandinavia

Dansk Erhverv – Turisme- og oplevelsesudvalget

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF

DRFs Corporate Social Responsibility (CSR) Advisory Board

Asger Domino, Formand	Stjernegaard Rejser
Karina Kaus (indtil 31/10 2011)	Carlson Wagonlit Travel
Lars Ismiris	VIA Travel A/S
Charlotte Haile	C&C Travel
Lars Gundersen	Kipling Travel
Peter Berg Schmidt	Billetkontoret
Lars Mathiasen	Nyhavn Rejser
Melena Schjøth	DIS Congress Service
Carsten Toftrup Callesen (fra 1/11 2011)	Albatros Travel
Anna Cathrine Andersen	DRF
Jakob Hahn	DRF

Integrationsministeriet/Justitsministeriet – visum/ rejsebureauordninger

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Søren Damstrup	Absolute Scandinavia

Erhvervs- og vækstministeriet/Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Forbrugerklagenævnet	
Nils Hornemann	DRF
Jakob Hahn	DRF

Pakkerejse-Ankenævnet

Christoffer Greenfort	DRF
Jakob Hahn	DRF

Forbrugerombudsmandens ressortområder

Nils Hornemann	DRF
Jakob Hahn	DRF

Rejsegarantifondens bestyrelse

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

Skatteministeriet – Moms

Christoffer Greenfort	DRF
Lars Thykier	DRF

Ankenævnsrepræsentanter 2010/2011

Gina Kragh	Traveladvisor
Jakob Hahn (suppleant fra 2011)	DRF
Christoffer Greenfort (suppleant fra 2011)	DRF

APJC (Agency Programme Joint Council)

Jesper Schou	Billetkontoret
Flemming Poulsen	Vejle Rejser
Christoffer Greenfort	DRF(Observator)

PET' kontaktgruppe

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF

IOS – Udenrigsministeriets Internationale Operationelle (krise-)Stab

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF
Christoffer Greenfort	DRF

CBS Advisory Board

Nils Hornemann	DRF
----------------	-----

PFA – Rameaftale for pensionsordninger til DRF's medlemmer

Nils Hornemann	DRF
Jakob Hahn	DRF

Europæiske anliggender

Legal Committee (ECTAA)

Jakob Hahn	DRF
------------	-----

Tour Operators Committee (ECTAA)

Nils Hornemann	DRF
----------------	-----

Fiscal Committee (ECTAA)

Christoffer Greenfort	DRF
-----------------------	-----

Air Matters Committee (ECTAA)

Christoffer Greenfort	DRF
-----------------------	-----

Destination and Sustainability Committee (ECTAA)

Anna Cathrine Andersen	DRF
------------------------	-----

Tourism Sustainability Group (Europa-Kommissionen)

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

ISO/Dansk standard

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

Internationale Anliggender

WTAAA – World Travel Agents' Associations Alliance	
Lars Thykier	DRF

DRF's økonomiske resultat 2011 blev godkendt på DRF's bestyrelsesmøde den 21. februar 2012 og efterfølgende godkendt af DRF's kritiske revisorer, Berit Hjorth Rasmussen (Norsk Rejsebureau) og Carsten Andersen (Spies Rejser) på et møde afholdt den 14. marts 2012.

Det reviderede årsregnskab for 2011 er i sin helhed tilgængeligt på DRF's hjemmeside (www.travelassoc.dk)

Indtægter & omkostninger for DRF's sekretariat 2011 samt budget for DRF 2012

Som det fremgår af årsregnskabet for DRF for 2011, kom foreningen næsten 300.000 kroner bedre ud af regnskabsåret, end oprindelig budgetteret. Det budgetterede underskud blev således på 518.623 kroner, hvilket indebærer, at DRF's formue nu er nede på det niveau, som generalforsamlingen tidligere har fastlagt som værende det minimumsniveau, som formuen skal ligge på, for at foreningen har midler nok til, om nødvendigt, at kunne afvikles på en tilfredsstillende måde.

De aktiviteter der er et resultat af DRF's sekretariats arbejde i 2011 er tilfredsstillende og afspejler samtidig det meget høje aktivitetsniveau på sekretariatet. Der er tillige gennemført besparelser på flere budgetområder, som vil slå fuldt igennem i 2012 budgettet, således at omkostningerne til at drive DRF's sekretariat så vidt muligt kan afgrænses til udgifter, der gavner medlemmernes interesser, enten bredt eller individuelt.

Resultatet for 2011 er på denne baggrund tilfredsstillende og det indstilles derfor også til generalforsamlingen den 17. april 2012, at regnskabet godkendes som forelagt.

Budgettet for 2012 er et udtryk for, at bestyrelsen ønsker, at DRF's økonomi fremover er "selvbærende" således forstået, at indtægter og udgifter balancerer. Samtidig har bestyrelsen besluttet, at dele af DRF's kontingent momsbelægges i henhold til Momslovens regler for moms på foreningsvirksomheders kontingent.

DRF's økonomi 2010-2012

Regnskab 2010 og 2011 / Budget 2011 og 2012 (i 1.000 kr.)	Regnskab 2010	Budget 2011	Regnskab 2011	Budget 2012
Kontingenter	4543	4735	4648	5400
Særligt kontingent	129	-	-	5
Optagelsesgebyrer	8	5	4	
Administrationsbidrag	0	0		0
Resultat forsikringsordninger	700	700	700	600
Diverse indtægter	4	0		
Indtægter	5384	5440	5352	6005
Personaleomkostninger	4128	4300	4200	4385
Lokaleomkostninger	615	572	473	260
Sekretariatsomkostninger	691	650	740	660
Møde- og rejseomkostninger	437	380	369	400
Eksterne omkostninger	265	350	45	300
Omkostninger, årsmøde	94	100	83	100
Omkostninger	6230	6292	5910	6060
Resultat for afskrivninger	-846	-852	-558	-55
Afskrivninger	0	0	0	0
Driftsresultat	-846	-852	-558	-55
Finansielle indtægter, netto	223	150	39	150
Resultat før skat	-623	-702	-519	95
Skat	0	0		0
Årets resultat	-623	-702	-519	95

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
Aktive medlemmer					
2006	133	4	6	2006	135
2007	135	6	8	2007	134
2008	134	12	3	2008	125
2009	125	5	6	2009	126
2010	126	8	16	2010	134
2011	134	5	5	2011	128
Filialer					
2006	98	0	0	2006	98
2007	98	2	0	2007	96
2008	96	4	0	2008	92
2009	92	20	1	2009	73
2010	73	0	4	2010	77
2011	77			2011	
Passive medlemmer					
2006	43	3	1	2006	41
2007	41	4	0	2007	37
2008	37	4	1	2008	29
2009	29	1	0	2009	28
2010	28	0	1	2010	29
2011	29	2	2	2011	27

DRF' kontingent 2012

I forbindelse med budgettet for 2012 er det ligeledes besluttet, at der fremover skal arbejdes med to kontingentskalaer, nemlig en for outgoingbureauerne og en for incomingbureauerne. Begge skalaer fremgår nedenfor. Der er justeret i begge skalaer, således at de

Kontingentskala for outgoingrejsebureauer 2012	
Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)	Kontingent inkl. moms i kr.
0 - 4 mill.	13.500,0
4 - 10 mill.	21.375,0
10 - 25 mill.	28.350,0
25 - 50 mill.	36.337,5
50 - 75 mill.	45.450,0
75 - 100 mill.	59.287,5
100 - 150 mill.	77.512,5
150 - 200 mill.	91.237,5
200 - 250 mill.	98.437,5
250 - 500 mill.	109.462,5
500 - 750 mill.	121.950,0
750 - 1.000 mill.	133.875,0
1.000 - 1.250 mill.	154.350,0
1.250 - 1.500 mill.	172.912,5
1.500 - 1.750 mill.	196.537,5
1.750 - 2.000 mill.	220.612,5
2.000 - mill.	234.523,5

enkelte skalatrin, set i forhold til kontingentniveauerne i 2011, er blevet justeret med en gennemsnitlig stigning på 12 %, dog med en procentuel højere stigning på de lavere kontingenttrin end på de højere.

Der fastholdes i 2012 den samme normering som i 2011, hvilket svarer til lige under 6 fuldtidsnormeringer, så sekretariatet kan fortsætte det høje aktivitetsniveau og samtidig være klædt på til at håndtere alle de opgaver og udfordringer, der vil komme for branchen også i 2012 på bedst mulige vis.

Filialer

For filialer betales der ikke yderligere tillæg til kontingentet.

OBS: Selvstændige juridiske enheder kan ikke anses som filialer, selv om medlem uøver bestemmende indflydelse over et andet bureau.

Passive medlemmer

Passive medlemmer betaler kr. 6.750,-

Optagelsesgebyr

Aktive medlemmer betaler kr. 500,-

Passive medlemmer betaler kr. 500,-

Nystartede bureauer

Betalerselvekontingentet (bruttoomsætning) iht. det budget, de har forelagt for deres bank.

Kontingentskala for incomingrejsebureauer 2012	
Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)	Kontingent inkl. moms i kr.
0 - 3 mill.	14.062,5
3 - 6 mill.	17.437,5
6 - 9 mill.	20.812,5
9 - 12 mill.	24.187,5
12 - 15 mill.	28.687,5
15 - 20 mill.	34.312,5
20 - 30 mill.	39.937,5
30 - 40 mill.	45.562,5
40 - 55 mill.	51.187,5
55 - 75 mill.	56.812,5
75 - 100 mill.	62.437,5
100 - mill.	79.312,5

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

DRF's sekretariat

DRF's sekretariat har bestået af de samme 5 sagsbehandlere/ledere i hele 2011, mens der på posten som administrativ medarbejder skete en udskiftning pr. 31. oktober 2011, hvor Pia Klestrup fratrådte sin stilling. Pia Klestrup er pr. 10. januar 2012 blevet erstattet af Louise Alkjær. Stillingen som studentermedhjælper har i næsten hele 2011 været besat af Alexander Ortving (tiltrådt 1. februar 2011), som afløste Sophie Frandsen der fratrådte 31. januar 2011.

Udvidet ansvarsforsikring

DRF fortsatte samarbejdet med såvel Europæiske Rejseforsikring som Gouda Forsikring i 2011 til parternes tilfredshed. Aftalerne løber til og med 2011. Samarbejdet med de to toneangivende rejseforsikringselskaber i Danmark giver ikke blot en vigtig økonomisk støtte til DRF, men sikrer også at der er en rigtig god dialog med de selskaber, der leverer det efter DRF's vurdering bedste rejseforsikringsprodukt til danske rejsende.

Samarbejdet giver desuden mulighed for at have en tæt dialog med de to forsikringselskaber i forbindelse med kriser i verden, således at de rejsende, der er forsikret i Gouda eller Europæiske kan sikres den bedst mulige service, hvis de opholder sig i et område, hvor der er brug for assistance.

Europæiske Rejseforsikring

Igen i 2011 arbejdede DRF og Europæiske meget tæt sammen omkring den Udvidede Ansvarsforsikring. Samtlige sager der blev anmeldt til Europæiske er blevet behandlet i vores Samarbejdsudvalg, der i 2011 blev afholdt hele 7 gange. Europæiske er stadigvæk af den helt klare opfattelse, at DRF's store branchekendskab er med til at sikre vores kunder den helt rigtige sagsbehandling, både ud fra et rejsebrancheperspektiv og ud fra et forsikringsperspektiv.



Samarbejdsudvalget har i løbet af 2012 bestået af en lang række personer:

Jesper Ewald	FDM Travel
Lars Thykier	DRF
Niels Grosen	Europæiske Rejseforsikring
Dan Landt	Europæiske Rejseforsikring
Maria Meng	Europæiske Rejseforsikring
Peter Andersen	Europæiske Rejseforsikring
Michael Holstberg	Europæiske Rejseforsikring

Det arabiske forår

2011 vil nok for altid blive husket for det arabiske forår, der faktisk startede allerede i december 2010 og rigtig tog fart i januar 2011, hvor befolkningerne i en lang række lande, som bekendt startede revolutioner mod deres undertrykkende regimer. I rejsebranchen - og i relation til forsikringen - var det selvsagt urolighederne i Tunesien og i særdeleshed Egypten, der udgjorde de største udfordringer og betød de største og fleste skader. Både hos bureauerne, hos DRF og hos Europæiske var der således stor aktivitet i flere måneder, i forsøget på at løse den lange række af problemstillinger urolighederne affødte.

Senere på året betød jordskælvet og den efterfølgende tsunami og atomkraftværksulykke i Japan, samt en mindre askesky i Europa, ny travlhed i rejsebranchen og hos Europæiske, uden at det dog på nogen måder var af samme omfang, som i forbindelse med de borgerlige uroligheder i Nordafrika og Mellemøsten.

Skadesbehandling

Samarbejdsudvalget har i 2011 behandlet 139 skader, hvilket faktisk er et fald på 17 %. Dette fald skal naturligvis ses i lyset af det meget store antal skader som Samarbejdsudvalget behandlede i 2010, især som følge af askeskyen, der lukkede luftrummet over Europa ad 2 omgange. Normalvis behandler udvalget ca. 110 skader, så 2011 var stadigvæk et både travlt og ikke mindst dyrt år for branchen og for Europæiske.

85 % af skaderne blev helt eller delvist dækket, mens 9 % af skaderne blev afvist, da de ikke var dækningsberettigede eller fordi erstatningen var under selvriskobeløbene. 6 % af skaderne er endnu ikke blevet afsluttet, primært som følge af manglende svar fra forskellige underleverandører eller som følge af juridiske skridt foretaget af rejsebureauerne, på samarbejdsudvalgets opfordring.

På trods af de mange skader og de meget store tab hos vores kunder, har summerne på forsikringen heldigvis vist sig at være tilstrækkelige i langt de fleste tilfælde. Alle vores kunder har derfor som udgangspunkt fået deres tab dækket inden for de gældende summer pr. rejsebureau, selvom enkelte meget store operatører på primært det egyptiske marked, beklageligvis har haft større tab end summerne kunne matche.

Udvidet Ansvarsforsikring pr. 1. januar 2012

Som følge af de senere års voldsomme udvikling i både antallet af skader og ikke mindst i størrelsen af de anmeldte krav, har Europæiske besluttet at hæve præmien pr. 1. januar 2012. Stigningen er på 15 % og vedrører dækningerne "Pakkerejser", "Indkvartering", "Transport der sælges alene" og "Krydstogter". Incomingbureauerne vil således ikke være ramt af denne præmiestigning, da de slet ikke i samme omfang har været ramt af begivenhederne i 2010 og 2011.

Et lille udpluk af de sager, samarbejdsudvalget har behandlet i 2011

Personskade

Person kommer til skade i forbindelse med bustur

Under en bustur i Japan kommer en person til skade, da han vil forlade bussen. Manden falder ud af en dør, lander uheldigt og kommer til skade. Han får efterfølgende hjælp på et hospital og får samtidig hele rejsens pris tilbagebetalt fra bureauet. Der er flere og meget forskellige forklaringer fra de andre gæster, guiden, chaufføren og gæsten selv, så Samarbejdsudvalget beslutter at dække 50 % af bureauets omkostninger i sagen, da det ikke er ganske klart, hvem der havde skylden i sagen. formuetab før afrejsen

Aflysning af 'bryllupsrejse' til tropeø

Et par havde bestilt en rejse med det formål at blive gift på destinationen. Da bureauet finder ud af, at der gælder en særlig 10 måneders regel i landet, der indebærer, at der skal være gået mindst 10 måneder, siden begge parter blev skilt, før de kan gifte sig i landet igen. Dette kan det kommende brudepar ikke leve op til, hvorfor de aflyser rejsen og har ret til at få alle deres penge refunderet, da brylluppet var hovedformålet med rejsen. Forsikringen dækker bureauets omkostninger.

Aflysning af fodboldrejse til England

Da politiet i Liverpool, som følge af usædvanlig hård frost, aflyser en fodboldkamp i byen, har bureauets gæster ret til at få hele rejsens pris refunderet, da hovedformålet med rejsen var fodboldkampen. Forsikringen dækkede bureauets omkostninger i den forbindelse.

Aflysning af rejser som følge af uroligheder i Egypten

Flere bureauer var nødt til at aflyse rejser til Egypten som følge af de borgerkrigs-lignende tilstande i landet i februar måned. Forsikringen dækker bureauernes nettoudgifter, således at de penge, de ikke kunne få refunderet fra hoteller i landet, er dækket af forsikringen. Luftfartsselskaberne refunderede i øvrigt billetterne fuldt ud.

Aflysning af rejser til Japan som følge af naturkatastrofen

Som følge af problemer i Japan efter jordskælvet og tsunamien i marts måned, blev et bureau nødt til at aflyse flere gruppers rejse til landet. Forsikringen dækker de af bureauets omkostninger, som de ikke kunne få refunderet fra luftfartsselskaber eller hoteller i Japan.

Mexicanas konkurs

Da Mexicana gik konkurs må et bureau købe nye billetter til en gruppe der skal på rundrejse i USA og Mexico. Da konkursen er bekræftet og da der ikke er penge i boet efter luftfartsselskabet, dækker forsikringen bureauets omkostninger til nye billetter.

Aflyst Take That koncert i København

Da ovennævnte koncert aflyses på selve koncertdagen får flere

bureauer en række omkostninger til restauranter m.m., som er forudbestilt, betalt og ikke kan refunderes. Forsikringen dækker disse omkostninger, da gæsterne selvsagt har krav på at få refunderet hele deres betaling, da koncerten var hovedformålet med arrangementerne, og da restauranterne ikke kunne tilpligtes at tilbagebetale de modtagne forudbetalinger.

Formuetab efter afrejsen

Ikke færdigbygget hotel i forbindelse med VM i fodbold i Sydafrika

Da gæsterne ankommer til hotellet finder de ud af, at dette langt fra er færdigbygget og klart til at modtage gæster. Der mangler således både vinduer, døre, restaurant samt personale. Bureauet får gæsterne kørt til et andet hotel og Samarbejdsudvalget giver dækningstilsagn til de udgifter, som bureauet ikke kan få dækket af agenten samt det ikke færdigbyggede hotel, som havde afgivet garanti overfor bureauet og FIFA. Sagen kører i øjeblikket i Retten.

Busnedbrud

Da en bus går i stykker kort tid efter afgang fra destinationen, må et bureau skaffe en anden bus fra nærområdet, som kan transportere gæsterne hjem. Forsikringen dækker den lille forskel, der var i pris på de to busser samt en kompensation for at gæsterne ikke får sovebus hjem, som de ellers havde betalt for.

Evakuering af gæster fra Egypten

Et rejsebureau skulle have sine gæster hjem fra Egypten kort tid efter, at de er landet. Gæsterne bliver kørt til et hotel, hvor de får mad og drikke og derefter kørt retur til lufthavnen for at blive fløjet hjem til Danmark. Forsikringen dækkede bureauets udgifter til mad og drikke samt til evakuering op til den maksimale sum.

Orkanen Maria

Da ovennævnte orkan lukker en lufthavn i Caribien og derved forhindrer en gruppe gæster i at forlade landet, betaler bureauet gæsternes udgifter til mad, drikke og overnatning. Da det luftfartsselskab, som gæsterne skulle være fløjet med, ikke vil dække bureauets omkostninger, dækker forsikringen disse.

Ikke maskinlæsbart pas

Da et rejsebureau ikke havde informeret sine gæster om det amerikanske krav om at indrejsende skal være i besiddelse af maskinlæsbare pas, og da gæsterne blev afvist i Kastrup lufthavn ved check-in til USA, måtte bureauet refundere gæsterne hele rejsens pris, da reglen skulle have været nævnt i bureauets generelle betingelser. Ydermere havde bureauet fået kopi af passene tilsendt, og havde ikke reageret på at passene ikke var maskinlæsbare. Der var derfor tale om en klar bureaufejl og forsikringen dækkede denne refundering.

Hvem skal kontaktes ved spørgsmål til den udvidede ansvarsforsikring?

Forsikringsbetingelser, tegningsblanket samt skadeanmeldelse kan downloades fra Danmarks Rejsebureauforenings hjemmeside www.travelassoc.dk under medlemsinformationer.

Konkrete og generelle spørgsmål til dækning under forsikringen kan rettes til

Europæiske
Michael Holstberg,
direkte telefon 33 27 84 78 / e-mail mkh@er.dk

Peter Andersen,
direkte telefon 33 27 83 16 / e-mail pan@er.dk

Dan Kjølhede Laursen,
direkte telefon 33 27 84 46 / e-mail dkl@er.dk

Maria Meng,
direkte telefon 33 27 83 14 / e-mail mam@er.dk

Konkrete og generelle spørgsmål til forsikringspolisen, præmieopkrævning, tro & love erklæring, pax deklaration eller årsopgørelse kan rettes til:

Peter Andersen,
direkte tlf. 33 27 83 16 / e-mail pan@er.dk

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

Gouda Rejseforsikring



Salg og Administration Jan Møller Direkte tlf. 88 88 81 82 jam@gouda.dk	Skade Henrik Iding Direkte tlf. 88 88 81 61 hei@gouda.dk
--	---

Mette Hansen
Direkte tlf. 88 88 81 68
meh@gouda.dk
Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke DRF's sekretariat samt Pakkerejseankenævnet for godt samarbejde omkring Goudas udvidede ansvarsforsikring.

I 2011 kunne vi atter byde velkommen til nye rejsebureauer, der valgte Gouda som samarbejdspartner på den udvidede ansvarsforsikring. Vi har således haft en stigning i forsikrede pax på 42 % i forhold til 2010.

Også på den udvidede ansvarsforsikring har Gouda et serviceniveau for skadebehandling på 5 arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor samtlige nødvendige oplysninger er indsendt.

På samme tidspunkt sidste år, havde vi noteret 66 anmeldte sager med skadesdato 2010. Dette tal er, som følge af efteranmeldelser i løbet af 2011, nu steget til 83. Det er dog ikke usædvanligt, at sager efteranmeldes, da der forud for en anmeldelse under den udvidede ansvarsforsikring typisk vil være en del korrespondance mellem underleverandør og rejsebureau. Gouda har pt. fået anmeldt 52 sager med skadesdato 2011 – et tal vi forventer stiger som følge af efteranmeldelser.

Af de 52 sager har Gouda helt eller delvist dækket 70 % af sagerne, 10 % er endnu ikke afsluttede og i 20 % af sagerne har vi ikke kunnet imødekomme ønsket om erstatning.

Udvidet ansvarsforsikring – hændelser i 2011

Vi har i 2011 haft sager i forbindelse med følgende større hændelser i verden:

- Uroligheder i Egypten og Syrien
- Tsunami i Japan

Herudover har vi set en del sager vedrørende:

- Leverandørsvigt, herunder flyforsinkelser og annulleringer af fly
- Bureau fejl
- Vejrmæssige forhold

Nedenfor følger nogle af de konkrete sager, vi modtog i 2011 - opdelt efter dækning.

Før afrejsen

Adgang til Tibet
De kinesiske myndigheder lukkede for adgangen til Tibet, hvorved kundernes rejse måtte annulleres. Gouda har betalt de udgifter rejsebureauet ikke har kunnet få refunderet fra underleverandørerne.

Rejsebureau fejl
Ved en fejl slettede rejsebureauet kundens flybooking. Gouda har dækket ekstraudgifter ved ombooking af kunderne.

Uroligheder i Egypten
Som følge af de omfattende uroligheder i Egypten måtte rejsebureauet aflyse rejser til landet. Gouda har betalt de udgifter, rejsebureauet ikke har kunnet få refunderet fra underleverandørerne.

Fejl i priskalkule
Medarbejder hos rejsebureauet havde begået fejl ved udregning af rejsens pris. Som følge deraf var rejsen blevet solgt for billigt til kunderne.

Den udvidede ansvarsforsikring dækker rejsebureauets ansvar i forhold til kunderne.

Da rejsebureauet ikke i denne sag ifalder noget ansvar overfor kunderne, kan rejsebureauets tab ikke dækkes.

Tsunami i Japan
Som følge af tsunamien i Japan måtte kundernes rejse annulleres. Gouda har betalt de udgifter rejsebureauet ikke har kunnet få refunderet fra underleverandørerne.

Efter afrejsen

Barnaby's England
Afvikling af rejsen var forbundet med diverse leverandørsvigt, der medførte, at alene 3 ud af 6 dage blev gennemført i overensstemmelse med rejsebeskrivelsen.

Gouda har dækket forholdsmæssige afslag til kunderne svarende til 50 % af rejsens pris.

Helikopter transport - Grønland
Kunderne ankom til Aasiaat, hvorefter de skulle have været med skib til næste destination på rundrejsen. Skibet kunne pga. is ikke komme i havn i Aasiaat og havde ingen mulighed for det inden for de næste mange dage. Gouda har dækket afhjælpning i form af helikoptertransport, således at kunderne kunne fortsættes deres rundrejse.

Katmandu
Flyvning fra Lukla til Kathmandu ikke mulig pga. tæt tåge. Kunderne blev på stedet i flere dage og blev herefter fløjet til Katmandu med helikopter. Gouda har dækket ekstraudgifter til ophold og fortæring samt helikoptertransport.

Strejke i Chile
Voldsomme prisstigninger på gas og olie udløste en borgerlig protest, ulovlige barrikader blev opsat for at forhindre al normal transport og havne blev lukket af befolkningen. Dette medførte, at kunderne blev forhindret i at bevæge sig frit og gennemføre deres rejseplaner i flere dage. Da der ikke var tale om en varslet strejke, har Gouda dækket kundernes krav på forholdsmæssigt afslag.

Rejsegarantifonden

Rejsegarantifonden er etableret ved lov tilbage i 1979, og loven er ændret en del gange siden da, sidst i 2009 hvor der indførtes konkursbeskyttelse for køb af enkeltbilletter "forudbetalt billeje i udlandet" og "flybilletter indkøbt med et rekreativt formål". Rejsegarantifondens sekretariat er hjemmehørende i Holte, hvor 10 medarbejdere arbejder med såvel tilsyn med de registrerede rejseudbydere i fonden, dels servicerer Pakkerejse-Ankenævnet.

Bidrag til Rejsegarantifonden i 2011

5 kroner bidraget pr. rejsekunde blev afskaffet i 2004 og afløst af et administrationsbidrag, som hovedsageligt relaterer sig til de registrerede rejseudbydere omsætning af rejseudgifter omfattet af fondens dækning. Det samlede aconto administrationsbidrag for 2011 udgjorde 10,4 mio. kroner. Bidraget for 2011 bliver efterreguleret medio 2012 på basis af årsregnskabet for 2011. På nuværende tidspunkt forventer fonden en samlet efterregulering af omsætningsbidraget i omegnen af kr. (2,6 mio.), dvs. en refusion til rejseudbydere. Grundbidraget efterreguleres ikke. Det bemærkes, at fondens regnskab endnu ikke er revideret, hvorfor der er tale om et uforpligtende skøn.

I november 2008 besluttede fondens bestyrelse at indstille til økonomi- og erhvervsministeren, at rejsearrangørerne ligesom før 2005 skulle betale et fast bidrag pr. afrejst rejsekunde. Årsagen hertil var de store tab, fonden blev påført i efteråret 2008 på Øster Lindets og Dianas konkurser, og som havde medført en voldsom reduktion i fondens formue. Ifølge loven kan bestyrelsen i sådanne tilfælde indstille til ministeren, at der på ny – ud over det omsætningsbestemte administrationsbidrag – skal betales et særskilt bidrag til fondens formue.

Bidragets størrelse blev fastsat til 20 kr. pr. afrejst pakkerejsekunde, som havde købt rejsen efter 1. januar 2009. Opkrævningen skulle fortsætte, til fondens formue igen androg ca. 50 mio. kr. Det skete ultimo 2009, således at der ikke skal opkræves bidrag af solgte



Strand i Løkken

pakkerejser efter 1. januar 2010. Bidrag for de kunder, der købte en pakkerejse i løbet af 2009 skulle afregnes til fonden efterhånden som kunderne afrejste, dvs. det kunne godt være i løbet af 2010.

Konkurser 2011

HJ Rejser v/Henning Jørgensen,
konkurs 8. februar 2011, kr. 0,35 mio.

Indigo Travel Services Denmark A/S,
konkurs 24. maj 2011, kr. 0

Billet Centralen A/S, konkurs 9. august 2011, kr. 0

Otium-Travel A/S, konkurs 13. oktober 2011, kr. 3,3 mio.

Politianmeldelser

Fonden har i 2011 indgivet politianmeldelse mod 14 rejseudbydere – enten fordi de udbød rejseudbydere omfattet af fondens dækning uden at være registreret i fonden (overtrædelse af § 8 stk. 2) eller fordi de ikke afgav oplysninger til fonden (overtrædelse af § 13). Fonden offentliggør navnene på de rejseudbydere, fonden indgiver politianmeldelser mod, hvis rejseudbyderne forinden er underrettet om, at offentliggørelse vil ske. I 2011 offentliggjorde fonden, at der var indgivet politianmeldelse mod flg.:

- Air Mauritius
- British Midland (BMI)
- Norwegian
- Syrian Air
- Central Africa Consultants v/Niels Larsen
- Field and Forest Hunting Tours I/S
- Randers Turistbus ApS
- Eventours.dk I/S
- Polsk Jagtformidling v/Bent Paulsen
- ETU Dansk Rejsservice ApS
- Lidvin Travel v/Lidvin Virkesdal
- Klitland-Travel ApS

Registrerede arrangører for perioden 31. december 2004 til 31. december 2011

Pr. 31.12.2011 var der 661 registrerede rejseudbydere. Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj 2012 gøre rede for den nuværende kapitaltilstand samt offentliggøre yderligere oplysninger, der kan have interesse for rejseudbyderne og offentligheden, der naturligt følger det, der sker i fonden.

Pakkerejse-Ankenævnet

Statistiske oplysninger om PakkeRejse-Ankenævnet

I 2011 blev der registreret 298 klagesager, hvilket svarer til ét fald på ca. 12 % i forhold til 2010 (338).

Derudover er der indkommet ca. 412 (2010: ca. 436) skriftlige klager, herunder mails, og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet.

I alt i 2011 har Ankenævnet således modtaget ca. 710 sager (2010: ca. 795).

I 2011 har sagsbehandlingstiden for 164 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 7 måneder og dermed over den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Sagsbehandlingstiden i 2010 for 180 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 6 måneder.

Antallet af afsagte kendelser i 2011 er således faldet fra 180 til 164, dvs. 16 færre – et fald på ca. 9 % - og den gennemsnitlige behandlingstid i 2011 er steget fra ca. 6 måneder til ca. 7 måneder – en stigning på ca. 17 %. Årsagen hertil er bl.a., at Ankenævnet pga. formandskifte ikke har afsagt kendelser i sidste kvartal. Ankenævnet vil fortsat bestrebe sig på at fastholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid af den størrelsesorden på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet har i 2011 modtaget ca. 1.620 (2010: ca. 1.960) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 390 (2010: ca. 545) henvendelser. I alt for året 2011 således ca. 2.010 (2010: ca. 2.500), hvilket er et fald på ca. 490 svarende til ca. 20 %.

Vedrørende de i 2011 afgjorte sager

I 2011 er der afsluttet i alt 276 sager (2010: 268), der er opdelt, dels i 164 afsagte kendelser, dels i 112 forligte eller tilbagetrukne sager.

Som følge af at ankenævnets formand fratrådte ultimo september 2011 har Ankenævnet i 2011 kun afholdt 7 møder, hvor der i alt er blevet afsagt 164 kendelser, hvilket som ovenfor nævnt svarer til et fald på knap 9 % i forhold til 2010, hvor Ankenævnet afholdt 11 møder og afsagde 180 kendelser.

På nuværende tidspunkt er der alene kun 1 afsagt kendelse i 2011, som ikke er blevet efterlevet af den erhvervsdrivende. Fordelingen af afsagte kendelser og forligte/tilbagetrukne sager har for de sidste tre år været således:

Resultatet af de afsagte 164 kendelser kan for året 2011 herefter opdeles således:

Resultat	2011 (9 mdr.)		2010	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	60	37	59	33
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav	54	33	72	40
Klageren har ikke fået medhold	45	27	43	24
Afvist fra behandling i Ankenævnet	5	3	6	3

	2011 (9 mdr.)		
	2011	2010	2009
Afsagte kendelser	164	180	326
Forligte eller tilbagetrukne sager	112	88	94

De afsagte 164 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter indeles således:

Klagepunkt	2011 (9 mdr.)		2010	
	Antal	%	Antal	%
INDKVARTERINGEN				
- andet hotel end bestilt	8	4,9	15	8,3
- støjgener	6	3,7	12	6,7
- rengøring	0	0,0	2	1,1
- beliggenhed/placering	9	5,5	10	5,6
- standard/indretning/udstyr/størrelse	46	28,0	36	20,0
- swimmingpool	3	1,8	3	1,7
- faciliteter i øvrigt	16	9,8	21	11,6
- vand/el/varme/aircondition	2	1,2	2	1,1
- fugt og lugtgener	0	0,0	1	0,6
I alt	90	54,9	102	56,7
TRANSPORTEN				
- standard	3	1,8	13	7,2
- afvisning/mistet transport	7	4,3	2	1,1
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	9	5,5	9	5,0
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	3	1,8	1	0,6
- bagage	3	1,8	2	1,1
- visum/pas	0	0,0	2	1,1
I alt	25	15,2	29	16,1
ANDET				
- afbestille/hæve/afbryde rejsen (kunden)	7	4,3	6	3,3
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	5	3,1	4	2,2
- rejseleder/guide	10	6,1	7	3,9
- prisændring/tillæg/rabatter	1	0,6	0	0,0
- aftalens indgåelse/booking	11	6,7	6	3,3
- billeje	1	0,6	0	0,0
- udflugter/kursus/teater-,koncert-og fodboldbilletter	12	7,3	24	13,4
- tilskadecomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	2	1,2	2	1,1
I alt	49	29,9	49	27,2
Alle kendelser	164	100,0	180	100,0

Kategori	2011 (9 mdr.)		2010	
	Antal	%	Antal	%
Kategori 1	98	59,8	112	62,2
Kategori 2:				
Rundrejse	27	16,4	37	20,6
Krydstogt	11	6,7	15	8,3
Sprogrejse	3	1,8	1	0,6
Jagtrejse	4	2,5	3	1,7
Fiskerejse	1	0,6	0	0,0
Sportsrejse mv.	14	8,5	4	2,2
Koncertrejse	0	0,0	0	0,0
Vinrejse mv.	4	2,5	2	1,1
Trekking	0	0,0	0	0,0
Safari	2	1,2	4	2,2
Kurophold	0	0,0	2	1,1
	66	40,2	68	37,8
	164	100,0	180	100,0