

Årsberetning 2012



DRF 

Danmarks Rejsebureau Forening

BERETNING FRA DRF's FORMAND

2012 – endnu et udfordrende år i en lang række

2012 blev om ikke et vendepunkt så et år, hvor det i det store hele er gået tilfredsstillende for den danske rejsebranche. Og havde det ikke været for tre flykonkurer på stribe i første halvår, så havde året været rimeligt set i relation til udviklingen i den danske og den internationale økonomi.

Årets tre store flykonkurer – og her primært Cimber Sterlings – satte fokus på rejsebureauernes agentforbehold eller med andre ord, hvor grænsen går for kundekrav som følge af flyselskabers konkurs. DRF har i sit arbejde for at fastholde værdien og indholdet af agentforbeholdet opfordret til og støttet gennemførelsen af en retssag, således at der en gang for alle kan fastlægges en domstolspraksis herom. Og endelig ser det ud til, at der over sommeren 2013 kan forventes en afgørelse i en principiel sag ved en byrettsdom.

En lang række af årets mærkesager har været på dagsordenen gennem flere år – og efter alt at dømme vil de fortsat dukke op i de kommende årsberetninger. Som eksempler kan nævnes revisionen af Rejsegarantifondsloven og herunder Konkursforsikringen ved B2C køb af stand alone-produkter som fly og billeje, DRF's forslag om en 5-krones afgift på alle flyrejser for at sikre rejsende ved konkurs, Danmarks visumpolitik og Pakke-rejseankenævnet. Emner, som spænder over alle DRF's fraktioner og som alle også har været aktuelle i de foregående årsberetninger. Og det er netop her i det

seje og langsigtede politiske arbejde, at DRF høster respekt for sin indsats ved at arbejde aktivt og kompetent for at løse medlemmernes fælles udfordringer.

Internt har 2012 været brugt til at gennemføre den vedtagne strategi – og ikke mindst sikre økonomien bag DRF. Det er ikke en hemmelighed, at såvel medlemmer som brancheforening har været under stærkt økonomisk pres de senere år, og derfor har fokus været på at skabe balance mellem medlemmernes forventninger til aktivitetsniveau og indsatser – og at sikre de økonomiske midler, der skal til for at kunne indfri forventningerne til DRF.

Alt i alt har 2012 været et udfordrende og spændende år for den danske rejsebranche og dermed DRF, og jeg synes, at DRF er godt fagligt rustet i såvel bestyrelse som sekretariat til at fastholde og videreudvikle DRF som en aktiv brancheorganisation for den danske rejsebranche.

For mit vedkommende er det sidste år som formand for DRF, da jeg efter fem valgperioder går af ved det kommende Årsmøde. Det har været ti udfordrende år, som jeg altid vil se tilbage med tilfredshed på, da det gennem perioden er lykkedes både at samle rejsebranchen om DRF og – ikke mindst – at få opbygget et stærkt og professionelt sekretariat, hvor den faglige indsats og de personlige indsatser helt klart har været med til at gøre DRF til en aktiv og respekteret brancheorganisation.



Med venlig hilsen

Jesper Ewald
Bestyrelsesformand
Til daglig: FDM Travel.

DRF's SEKRETARIAT 2012



Politisk konsulent
Anna Cathrine
Andersen



Juridisk konsulent
Christoffer Greenfort



Juridisk konsulent
Nils Hornemann



Administration
Louise Alkjær



Studentermedhjælper
Alexander Schermann Ortving
(til 1. juni 2012)

2012 I HOVEDPUNKTER

- Ud fra de senest tilgængelige tal (2011) fremgår det, at danskerne rejste på over 8 millioner rejser.
- Danskernes 10 største favoritrejsemål ligger fortsat alle i Europa, dog er USA nu tæt på en top 10 placering.
- Rejsebureauomsætningen (i de 185 største danske rejsebureauer) steg som forventet i 2011 med ca. 8,7 % til 23,9 milliarder kr. og forventes i 2012 at stige med yderligere 3-4 % til ca. 24,5 milliarder kroner.
- Der blev i 2012 solgt for 9.542 milliarder kroner IATA-flybilletter.
- IATA-flybilletternes gennemsnitspris steg med 5 % i 2012, mens antallet af udstedte billetter i 2012 steg med 0,5 % i forhold til 2011.
- Der blev gennemført 17 % flere rejsesøgninger på Google i 2012 end i 2011.
- DRF havde 123 medlemmer ved udgangen af 2012.
- Der var 3784 ansatte i de 185 største danske rejsebureauer i 2011.
- Der var 650 medlemmer af Rejsegarantifonden (RGF) ved udgangen af 2012.
- Efterveerne ovenpå finanskrisen og den strukturelle økonomiske krise i Europa kunne ikke mærkes i rejsebureaubranchen i 2012. Der var således blot 4 konkurser i løbet af året blandt de registrerede i Rejsegarantifonden.
- Der blev i 2012 solgt 165.000 konkursdækninger vedr. ferierejsendes køb af enkeltprodukter (forudbetalt billeje i udlandet og flyrejser solgt alene). På trods af mere markedsføring af dækningen og store flykonkurser i det forgangne år, er der kun sket mindre stigning på antallet i forhold til 2011 (125.000). Sammenlignes tallet med 2010 (180.000), er der faktisk sket et fald i antallet af solgte dækninger i 2012.
- Der var en lille tilbagegang i dansk turisme i 2012, idet der samlet set var en tilbagegang på -1,1 pct. i udenlandske og danske overnatninger i forhold til 2011. Dog oplevede hotellerne en fremgang på 500.700 overnatningerne svarende til en stigning på 4,2 pct. i forhold til 2011.
- Moms på udgående rejser fra Danmark indførtes i rejsebureaubranchen pr. 1. januar 2011, og er efterhånden blevet implementeret.

INDHOLD

Formandens beretning	2
2012 i hovedpunkter	3
DRF's vigtigste sager i 2012	9
Arbejdet for bedre rammevilkår for dansk turisme	15
Markedsføring af dansk turisme - VisitDenmark	16
Samarbejde med uddannelsesinstitutionerne i Danmark	17
DRF's medlemsfordele	19
Ansættelsesret og Retssag mod SOS International	19
Samarbejde med offentlige myndigheder	20
Bæredygtige rejser og CSR	22
DRF's internationale samarbejde	22
Bestyrelse, udvalg og repræsentationer	26
DRF's økonomi	28
Medlemsstatistik	29
Udvidet ansvarsforsikring	30
Rejsegarantifonden	33
Pakkerejse-Ankenævnet	34



Afdelingschef
Jakob Hahn



Direktør
Lars Thykier

2012 - ET POSITIVT ÅR MED FREMGANG PÅ EN RÆKKE OMRÅDER

På trods af svære økonomiske omstændigheder i det meste af Europa, som stadig har en afsmittende effekt på Danmark og dansk økonomi, er det generelt gået godt i den danske rejsebranche.

Uanset hvilke parametre man ser på, er det nemlig gået fremad. Salgsudviklingen på rejser ud af Danmark er fortsat positiv, og både salget af hhv. pakkerejser, selvstændige landarrangementer og flybilletter alene går op i forhold til de foregående år. Trods en lille tilbagegang i dansk turisme generelt, oplevede hotellerne en vækst på 4,2 pct., hvilket er positivt tegn for incomingbureauerne, idet de primært som indkvartering sælger hoteldydelser som en del af deres produktsortiment.

Det går med andre ord bedre end nogen kunne forvente af rejsebureaubranchen midt i en krisetid for dansk økonomi. Fremgangen kommer endda i en periode, hvor ny lovgivning for rejsebranchen ellers har givet rigeligt med nye udfordringer.

Tænk blot på indførelsen af moms fra 1. januar 2011, en lovændring der blev vedtaget af den tidligere regering med henblik på at skaffe finansiering af den såkaldte "Skattepakke 2.0". Indførelsen af moms i rejsebranchen skulle efter VK-regeringens egne beregninger give et nettoprovenu på 195 millioner kroner - et provenu der endnu ikke er bekræftet. Forventningen i rejsebranchen er fortsat, at nettoresultatet af at indføre moms i danske rejsebureauer viser sig at være lavere, end det beløb regeringen lagde til grund i sine beregninger. Det er dog muligt, at effekten aldrig vil kunne oplyses, da Skatteministeriet ikke i øjeblikket mener, at nettoprovenuet vil kunne beregnes konkret.

Folketinget besluttede i 2009 efter Sterlings konkurs i 2008, at introducere en ny konkursdækning, som skal beskytte private rejsendes køb af enkeltprodukter, herunder køb af flybilletter eller billeje i udlandet. Dækningen har som tidligere omtalt vist sig at være meget mindre efterspurgt, end politikerne meldte ud da loven blev vedtaget. Loven har desuden vist sig meget svær at administrere i forhold til flyselskaberne, og efter dommen i Østre Landsret i juni 2012 hvor flyselskabet Norwegian fik medhold i, at det ikke var omfattet af konkursdækningskravet, er lovændringen de facto værdiløs. Dommen betyder, at der nu kun er enkelte udenlandske flyselskaber der er registreret i Rejsegarantifonden og dermed udbyder forsikringen. Folketinget havde i 2009-loven indbygget en evaluering af ordningen i 2012/13, og der ligger derfor også på nuværende tidspunkt en endnu ikke offentliggjort rapport klar i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med forslag til, hvordan loven kan og bør justeres for at give de flyrejsende den dækning, som Folketinget oprindeligt ønskede at de skulle have. Det er forventningen, at rapporten offentliggøres i løbet af det tidlige forår 2013.

2012 blev alligevel ikke året for EU Kommissionens justering af de to vigtigste rejserelaterede regelsæt, som EU Kommissionen har ansvaret for, nemlig revisionen af hhv. Pakkerejsedirektivet fra 1990 og EU's "denied boarding-forordning" fra 2004. Begge regelsæt trænger til en grundig revision for at leve op til de krav, der stilles til brancheadfærd og forbrugerbeskyttelse i 2013. Det ser ud til, at den nye udgave af "denied boarding-forordningen" vil blive offentliggjort i løbet af marts 2013, hvorefter den skal behandles i EU-Parlamentet. Hvis det er muligt at nå en behandling inden det nuværende Parlament i 2014 skal opløses og nyvælges, forventes det, at den nye version af "denied boarding-forordningen" træder i kraft i foråret 2014.

DANSKERNES REJSEMØNSTER

Vi rejser fortsat rigtig meget som nation og de seneste tal fra 2011 bekræfter, at det at rejse er en aktivitet, som vi nødig vil undvære, uanset om der er økonomisk krise eller ej.

Forskellen fra år til år er dermed ikke et spørgsmål, om vi rejser - for det gør vi - men mere hvor vi rejser hen. I 2011 var den mest populære destination for danske rejsende igen Tyskland. Faktisk er der ingen ændringer i rækkefølgen af de 3 mest populære destinationslande for danskere. Det er således fortsat Tyskland, Sverige og Spanien der er danskernes foretrukne rejsemål, se tabel på side 6.

Reglerne for køb af konkursbeskyttelse ved køb af forudbetalt billette i udlandet samt flybilletter solgt alene, har ikke medført en væsentlig ændring i købsmønstret i forhold til tidligere. Det var ellers forventeligt, at flere danske forbrugere ville vælge at købe konkursbeskyttede produkter hos de danske udbydere. Men til trods for flyselskaberne Spanair, Malevs og Cimber Sterlings konkurser i 2012, var det samlede antal solgte flybilletter med konkursbeskyttelse lavere end i 2010, det første år, hvor det var muligt at tilkøbe denne beskyttelse. Der blev således i 2012 solgt 160.000 mod 180.000 i 2010.

Årsagen hertil skyldes formentlig, at forbrugerne ikke i tilstrækkelig grad er opmærksomme på, at beskyttelsen overhovedet findes og at de samme forbrugere er af den opfattelse, at det (flybillette) produkt de køber, ikke er risikabelt. På baggrund af ovennævnte konkurser samt SAS' krise sidst i 2012, bør de fleste dog efterhånden være blevet overbevist om, at flybilletter i høj grad kan være risikable køb.



DANSKERNES TOP 5 DESTINATIONER I EUROPA OG OVERSØISK:

Top 5 europæiske rejsemål

2010	2011
1. Tyskland 2.360.616 overnatninger	1. Tyskland 2.583.749 overnatninger
2. Sverige 1.539.000 overnatninger	2. Sverige 1.278.239 overnatninger
3. Spanien 936.958 ankomster	3. Spanien 921.048 ankomster
4. Storbritannien 583.000 ankomster	4. Norge 837.088 overnatninger
5. Norge 567.000 ankomster	5. Storbritannien 614.000 ankomster

Top 5 oversøiske rejsemål

2010	2011
1. USA 258.788 ankomster	1. USA 274.420 ankomster
2. Thailand 152.398 ankomster	2. Thailand 156.102 ankomster
3. Egypten 118.930 ankomster	3. Egypten 93.347 ankomster
4. Kina 45.000 ankomster	4. Kina 50.000 ankomster
5. Canada 33.086 ankomster	5. Canada 38.179 ankomster



BRANCHEANALYSE AF DANMARKS 185 STØRSTE REJSEBUREAUER

Danske rejsebureauers salg af rejser var i 2011 igen på rekordniveau ifølge analysen fra Dansk Brancheanalyse (DBA). I den analyse af 2011-salget, der blev udgivet af DBA i september 2012, overgik 2011-salget 2010-salget med 8,7 % og nåede dermed op på en rekordomsætning på 23,879 milliarder kroner. Bundlinjen var dog, det øgede salg til trods, stort set uforandret på 281 millioner kroner (2010: 290 millioner kroner).

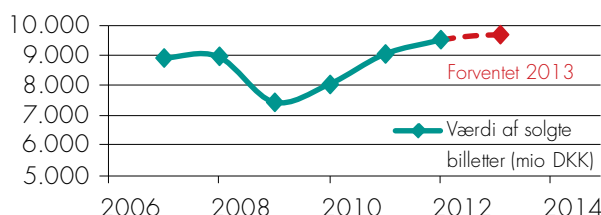
Det lave antal rejsebureaukonkurser i 2011+2012 (4 stk. pr. år) sammenholdt med, at Rejsegarantifondens samlede tab på disse 2 års konkurser kun udgjorde 3,8 millioner kroner (heraf de 3,65 i 2011), bekræfter samtidig, at der er tale om en moden og velkonsolideret branche, der også kan navigere i kriseramte tider.

Det er DRF's vurdering, at ud af det samlede estimerede rejsebureauersalg i Danmark på 23,9 milliarder kroner i 2011, er det ca. halvdelen af dette salg, der foregår via internettet. Dertil kommer de ikke uvæsentlige beløb, der sælges via udenlandske rejsebureau-hjemmesider og via transportleverandørernes egne hjemmesider, fx flyselskaberne. Dette medfører, at det totale salg af rejser til danske rejsende sandsynligvis ligger et godt stykke over 30 milliarder kroner i 2011.

IATA-SALGET I DANMARK I 2012

IATA-omsætningen i danske rejsebureauer i 2011 viste en uventet stor fremgang i forhold til 2010. Derfor var det ventet, at stigningen i 2012 ikke ville blive tilsvarende stor. Stigningen blev på 5,5 % fra

Værdi af solgte billetter (mio.DKK.)



2011 til 2012 og dermed ikke nær så markant som i 2011, omend det svarer til en fremgang i salget på en halv milliard kroner til i alt 9,541 milliarder kroner. Omsætningsfremgangen i 2012 indebærer dermed igen en ny omsætningsrekord på dansk IATA-omsætning i et kalenderår, og de danske IATA-rejsebureauer ligger dermed langt over omsætningen i de hidtil to bedste år (i 2007 var omsætningen 8,99 milliarder og i 2011 var den på 9,06 milliarder).

Det mest overraskende ved 2012-tallene fra IATA var imidlertid ikke omsætningsstigningen, men dens grundlag. Der blev nemlig ikke solgt mere end 3.016.000 billetter, svarende til en stigning i antal solgte billetter på kun 0,5 %.

Gennemsnitsbilletprisen for en solgt flybillet steg derfor også i 2012 for første gang i mange år, så prisen pr. billet igen ligger et godt stykke over 3000,- kr. Sammenlagt medfører omsætningsstigningen set i forhold til antallet af solgte flybilletter til en forøgelse af gennemsnitspris pr. billet på 145,- kroner i forhold til 2011. BSP-salgstal opdelt pr. måned fremgår af oversigt og graf.

Omsætning	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Værdi af solgte billetter (mio. DKK)	8.924	8.981	7.435	8.035	9.060	9.541
Udvikling	+5,6 %	+0,6 %	-17,2 %	+8,1 %	+12,7 %	+5,4 %

	2007	2008	2009	2010	2011	Ændring 2010-2011
Omsætning	22,635 mia. DKK	22,937 mia. DKK	20,653 mia. DKK	21,973, mia. DKK	23,879 mia. DKK	+8,6 %
Nettoresultat	+405mio. DKK	+ 359 mio. DKK	244 mio. DKK	290 mio. DKK	281 mio. DKK	-3,1 %
Dækningsbidrag	14,3 %	14 %	14,2 %	14 %	13,2 %	-0,8 %
Overskudsgrad	2,1 %	1,8 %	1,3 %	1,7 %	1,6 %	-0,1 %
Omsætningsvækst ift. forrige år	+5,7 %	+3,4 %	-10,1 %	5,5 %	8,6 %	
Omsætning/ansat	5,592 mio. DKK	5,816 mio. DKK	5,301mio. DKK	5,890 mio. DKK	6,311 mio. DKK	+7,15 %
Gns.løn/ansat	365.000 DKK	385.000 DKK	374.000 DKK	390.000 DKK	398.000 DKK	+ 2 %
Antal ansatte	4048	3944	3896	- 3731	- 3784	+ 1,4 %

Kilde: Dansk Brancheanalyse



DRF I MEDIERNE

Siden begyndelsen af 2012 har DRF haft en kommunikationskonsulent fra HORESTA tilknyttet sekretariatet. Ud over den almindelige eksponering af DRF i forbindelse med enkeltsager og kriser i løbet af 2012, har den øgede indsats resulteret i udsendelse af i gennemsnit én pressemeddelelse pr. måned i 2012.

Emnerne har været meget forskellige og har handlet om bl.a. pasregler for danskere i udlandet, om behovet for ændring af rejsegarantifondsloven og om behovet for at tegne den rigtige rejseforsikring. I 2013 forventer DRF at styrke indsatsen på kommunikationsområdet yderligere.

DRF'S VIGTIGSTE SAGER

På de følgende sider omtales nogle af de mange sager, som DRF's sekretariat har arbejdet med i løbet af 2012. 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.

REJSEBUREAUERNES AGENTFORBEHOLD – EN MÆRKESAG

Efter flyselskaberne Spanair, Malev og Cimber Sterlings konkurser i første halvdel af 2012, blev danske rejsebureauer mødt af en stribe krav om refundering af de solgte flybilletter. Kravene blev fremsat af utilfredse rejsende som ikke havde købt den konkursdækning, der ellers kan tilkøbes, når billetten bestilles hos rejsebureauet. Argumentet fra de rejsende var, at de ikke vidste, at de ikke ville få deres penge retur i tilfælde af at flyselskabet gik konkurs.

Kravet om tilbagebetaling blev fremsat på trods af, at de danske rejsebureauer der havde solgt billetterne i forbindelse med salget af flybilletterne havde oplyst, at de alene solgte billetterne på vegne af/som agenter for flyselskabet og at enhver henvendelse om mangler ved transportforpligtelsen skulle ske til flyselskabet (agentforbeholdet).

Enkelte rejsebureauer valgte, på trods af deres efter DRF's mening gyldige agentforbehold, at tilbagebetale kunderne for de billetter, de havde købt. Generelt var holdningen i den danske rejsebureaubranche dog, at der ikke er juridisk grundlag for at rejsekunder kan rette krav om refundering af flybilletter overfor rejsebureauerne, når et flyselskab går konkurs.

En påstand der også støttes af det faktum, at der i vores naboland Sverige, som har en næsten identisk forbrugerlovgivning, ikke gælder en forpligtelse for rejsebureauerne til at betale pengene tilbage for flybilletter købt på et konkursramt flyselskab, da rejsebureauerne alene optræder som formidlere for flyselskaberne og dermed ikke har indflydelse på transportaftalens korrekte opfyldelse.

DRF besluttede derfor at støtte gennemførelsen af en principiel sag om agentforbeholdets gyldighed. Sagen er nu anlagt ved Roskilde ret og forventes klar til domsforhandling i juni 2013.

Det er af afgørende betydning, at sagen om agentforbeholdet gennemføres, da den har stor betydning for den økonomiske risiko et rejsebureau, som en formidler af flybilletter, udsætter sig for. DRF vil derfor også føre sagen så langt som muligt i retssystemet for at få medhold.

SAMARBEJDE MED FORBRUGER- OMBUDSMANDEN

DRF har også i 2012 haft et godt samarbejde Forbrugerombudsmanden. De nye retningslinjer for prismarkedsføring blev revideret. DRF har siddet med i arbejdsgruppen, hvor det efter forhandlinger med Forbrugerombudsmanden tidligere blev besluttet, at pakkerejser skulle undtages fra retningslinjerne, men naturligvis stadig være omfattet af markedsføringslovens almindelige bestemmelser om prisoplysning.

Derudover har DRF været i fortsat dialog om det fælles nordiske standpunkt til markedsføring via de sociale medier. Standpunktet blev offentliggjort i maj 2012 og har været med til at skabe klarhed over nogle af de gråzoner, der hidtil har været på området, og som DRF tidligere har påpeget.

I begge forløb har det været glædeligt at opleve Forbrugerombudsmandens lydhørhed overfor alle interessenters bemærkninger. Det har efter DRF's vurdering resulteret i nogle velafbalancerede retningslinjer og standpunkter, som er med til at skabe mere klarhed over nogle af de områder, der skaber udfordringer for rejsebranchen.

Endelig har DRF indgivet en klage over rejseudbydere, der ikke har overholdt markedsføringslovens regler om gennemsigtighed i prisoplysningerne. Til DRF's tilfredsstillelse har Forbrugerombudsmanden, trods dennes knappe ressourcer, valgt at tage klagen op og forfølge denne, så det sikres, at der skabes lige konkurrencevilkår i branchen og samtidig sikre forbrugerne gennemsuelighed i markedsføringen.

Det er på den baggrund glædeligt at opleve Forbrugerombudsmandens vilje og evne til at vise forståelse for erhvervslivets udfordringer, uden at gå på kompromis med hensynet til forbrugerbeskyttelsen.

REJSEGARANTIFONDSLOVEN

Som beskrevet i årsrapporten for 2011 skulle rejsegarantifondsloven revideres senest 2 år efter, at den var trådt i kraft 1. januar 2010. DRF har som bekendt gennem hele forløbet været imod 2009-lovændringen. Både før, under og efter lovforslagets gennemførelse, har DRF adskillige gange påpeget en række huller og uhensigtsmæssigheder, som lovforslaget indeholdt, desværre uden at vinde politisk lydhørhed herfor.

DRF påpegede bl.a. det betænkelige i den måde, hvorpå man valgte at indføre konkursbeskyttelse på flybilletter, en model som i høj grad bærer præg af at være et resultat af et uigennemtænkt populistisk lovforslag, der af politiske årsager blev hastet igennem.

Hvornår skal man registreres i Rejsegarantifonden?

Som bekendt skulle det være muligt at købe konkursbeskyttelse, når man som privatrejsende købte en flybillet hos et rejsebureau eller flyselskab, der var etableret i Danmark. En af de udfordringer, som DRF gjorde opmærksom på, var spørgsmålet om etablering i Danmark og dermed, hvornår man skulle registreres i Rejsegarantifonden og tilbyde konkursbeskyttelse. Rejsegarantifonden havde sin fortolkning af, hvornår en virksomhed var registreret i Danmark og fik medhold i denne i Erhvervsankenævnet i 2012, da en række flyselskaber valgte at klage over, at de efter Rejsegarantifondens opfattelse skulle registreres.

Herefter valgte størstedelen af flyselskaberne at lade sig registrere og udbyde dækningen, men Norwegian ville ikke anerkende Rejsegarantifondens fortolkning og anlagde derfor sag ved domstolene med påstand om, at Norwegian ikke var etableret i Danmark til trods for, at flyselskabet, set på passagerantallet, er det næststørste flyselskab i Danmark. Østre Landsret afsagde dom i sagen i sommeren 2012 og gav Norwegian medhold i, at selskabet ikke kunne betragtes som etableret i Danmark og derfor heller ikke skulle registreres i Rejsegarantifonden.

Dommen gik således imod både Rejsegarantifonden og Erhvervsankenævnet. Konsekvensen af dommen har været, at en række af de flyselskaber, der tidligere var registreret i Rejsegarantifonden nu ikke længere kan være dette. Det har medført, at det i skrivende stund efterhånden er under en tredjedel af alle de flyselskaber, der flyver fra danske lufthavne, der skal tilbyde forbrugeren konkursbeskyttelse. Muligheden for at opnå en reel konkursbeskyttelse på flybilletter må på denne baggrund betragtes som illusorisk.

Til trods for ovenstående er det mest absurde i loven dog stadig det forhold, at rejsebureauerne forpligtes til indestå for et flyselskabs konkurs i forbindelse med rejsebureauets formidling af flybilletter. Rejsebureauet skal således på vegne af den kunde, der ønsker at tilkøbe konkursbeskyttelse, videreformidle det opkrævede beløb herfor til Rejsegarantifonden. I tilfælde af et flyselskabs konkurs er rejsebureauet 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 videreformidle beløbet til Rejsegarantifonden. Situationen for de danske rejsebureauer er således, at kunden i tilfælde af et flyselskabs konkurs, kan få sine penge refunderet af rejsebureauet. Rejsebureauet har med den nuværende udformning af loven derfor ingen mulighed for at kunne få dækket tabet ind på denne ekstraudgift, idet kundens oprindelige betaling for den tilkøbte dækning blot er videreformidlet til Rejsegarantifonden, hvorfra rejsebureauet hverken kan få dækket hele eller dele af sit tab.



Det er først, hvis rejsebureauet selv går konkurs som følge af flyselskabets konkurs, fordi der ikke har været midler nok i rejsebureauet til at kunne refundere beløbene for kundernes købte flybilletter, at der kan gøres brug af de midler, som kunden har indbetalt til Rejsegarantifonden.

Ovenpå de 3 store konkurser i 2012 hos henholdsvis Spanair, Malev og Cimber Sterling har lovens mangler manifesteret sig yderligere. Mange rejsebureauer stod netop i den helt uacceptable og uholdbare situation, at de skulle refundere de kunder, der havde købt konkursdækning, den samlede udgift for de købte flybilletter, selvom rejsebureauet ikke havde indflydelse på de enkelte flyselskabers konkurs.

DRF anbefalede som bekendt helt tilbage i 2009, at man for at skabe størst mulig sikkerhed for de rejsende ikke gjorde dækningen frivillig, men derimod pålagde alle flybilletter ud af Danmark et mindre gebyr, der blev indbetalt til Rejsegarantifonden. På den måde ville man undgå den nuværende mangelfulde dækning og desuden skabe lige konkurrencevilkår ved at sikre, at alle luffartselskaber, der flyver ud af Danmark ville være omfattet af lovkravet.

Samtidig ville man sikre de danske forbrugere bedst muligt ved at alle opnår beskyttelsen på lige vilkår, idet beskyttelsen herved bliver en integreret del af flybilletter, uanset om den er købt som en selvstændig transportydelse eller som en del af en pakkerejse.



Det er glædeligt at konstatere, at der generelt er bred opbakning blandt de involverede interessenter til at gøre ordningen obligatorisk, og DRF's forslag bakkedes således også op af andre aktører i rejsebranchen og af Forbrugerrådet.

Rejsegarantifondens tilsyn.

Et andet og for branchen mindst ligeså væsentlig element er den bekymrende udvikling, som har fundet sted i Rejsegarantifondens tilsyn. Der lanceres løbende nye nøgletal og stilles nye krav til rejsebureauernes garantistillelse. Krav der ikke var en del af forudsætningerne, da tilsynsmodellen blev indført ved en tidligere lovrevision tilbage i 2004.

Derfor er der i høj grad behov for, at man fastsætter strammere retningslinjer for, hvilke krav tilsynet kan stille til rejsearrangørerne. Statistikken understreger med al ønskelig tydelighed, det absurde i, at andelen af rejsearrangører, der er underlagt kravet om forhøjet garantistillelse, og dermed af Rejsegarantifonden forudsættes at drive virksomhed på et økonomisk uforsvarligt grundlag, på det seneste er steget til at udgøre mere end en fjerdedel af de registrerede rejsebureauer.

Hertil kommer den andel, der er på tilsynets overvågningsliste. Samlet set indebærer det, at mere end 320 rejsebureauer – godt og vel halvdelen af alle registrerede virksomheder i Rejsegaran-

tifonden - øjensynligt ikke har en, ifølge tilsynet, tilfredsstillende økonomi. Det er DRF's opfattelse, at der ikke tilnærmelsesvist er sammenhæng mellem de krav, der stilles af tilsynet og den risiko for konkurs, de pågældende rejsearrangører rent faktisk påfører Rejsegarantifonden.

DRF har erfaret, at en række velkonsoliderede og gennem mange år økonomisk fornuftigt drevne virksomheder, pludselig mødes med nye krav, der synes helt ude af proportioner henset til de pågældende virksomheders historik. Flere rejsebureauer har valgt at klage til Erhvervsankenævnet over de krav, der stilles af tilsynet.

17 måneder efter, at den første klagesag over Rejsegarantifondens tilsyn var indbragt for Erhvervsankenævnet, blev der truffet afgørelse i klagen. Erhvervsankenævnet forholdt sig stort set ikke til de påstande, klager havde anført om, at der skulle være proportionalitet mellem tilsynets krav til garantistillelse og den reelle risiko for, at Rejsegarantifonden måtte lide et tab som følge af rejsebureauets økonomiske forhold. Det er efter DRF's opfattelse meget beklageligt, at Erhvervsankenævnet ikke har forholdt sig til klagers påstande og stort set blot har givet tilsynet carte blanche. Det overvejes i skrivende stund, hvorvidt sagerne skal føres videre til domstolene.

Rammevilkårene for danske rejsebureauer er således både administrativt og økonomisk forringet i betydelig grad og er med til at flere rejsebureauer overvejer enten at lukke eller flytte til udlandet for at undgå, hvad de opfatter som et ufleksibelt tilsyn, der desværre medvirker til at forringe konkurrencevilkårene for danske virksomheder på det europæiske marked og dermed også forhindrer en sund udvikling i vækstlaget.

DRF bakker naturligvis op omkring tilsynets funktion og rolle, men ønsker blot, at det fremadrettet sikres, at Rejsegarantifonden udøver dets tilsyn under mere faste rammer, så man ikke mistænkeliggør hele rejsebranchen ved at stille helt urealistiske og uproportionale krav, der i høj grad forringer rammevilkårene, vækstgrundlaget og i sidste ende konkurrencevilkårene for den danske rejsebranche.

Oplægget til den forventede revision af loven er i skrivende stund endnu ikke offentliggjort, men DRF arbejder fortsat intensivt på, at loven ændres, så den får den ønskede effekt, at sikre alle danske rejsende både mod flyselskabers og rejsebureauers konkurs med en obligatorisk ordning, der gælder alle flyrejsende.

Pakkerejse-ankenævnet

Pakkerejseankenævnet fik i 2012 ny formand, da den tidligere formand grundet uoverensstemmelser med DRF valgte at trække sig i efteråret 2011. Den nye formand, byretsdommer Mikael Kragh tiltrådte i sommeren 2012 hvervet som Pakkerejseankenævnets nye formand.

Der havde på baggrund af formandsskiftet ikke været afsagt kendelser siden ultimo september 2011, så der var nok at tage fat på,

da Pakkerejseankenævnets første møde med den nye formand blev afholdt i august 2012.

Siden har der været arbejdet intenst på at få nedbragt sagspuklen og sagsbehandlingstiden, der grundet ovennævnte forhold væsentligt har overskredet den i vedtægterne tilstræbte sagsbehandlingstid. Der har været afholdt ekstraordinære møder i efteråret, og målet er at få bragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ned på det tilstræbte niveau på 6 måneder i løbet af efteråret 2013.

DRF ser frem til godt og mangeårigt samarbejde med den nye formand, der er gået konstruktivt og effektivt til værks i arbejdet med at nedbringe sagspuklen og atter få kørt Pakkerejseankenævnet i stilling, så rejsebranchen og forbrugerne fortsat kan nyde godt af at have et privat ministerielt godkendt nævn med særlig faglig ekspertise til at behandle tvister om pakkerejser.

Hvem skal behandle klager over flyrejser?

Det har i løbet af 2012 været fremme, at klager over rejser, der udelukkende relaterer sig til transport, typisk køb af flybilletter, og dermed ikke er en pakkerejse, bør overføres fra Forbrugerklagenævnet til Pakkerejseankenævnet.

For så vidt angår sager om de flyrejser, der behandles af Forbrugerklagenævnet, er det som beskrevet i afsnittet om Forbrugerklagenævnet fortsat DRF's opfattelse, at disse sager bedst behandles i Forbrugerklagenævnet.

Desuden har det været fremført, at sager efter Denied boarding forordningen (261/2004) ligeledes burde ligge hos Pakkerejseankenævnet for på denne måde at sikre, at forbrugerne kun skal klage et sted over en rejse.

DRF er af den opfattelse, at sagerne efter forordningen fortsat skal behandles af Trafikstyrelsen, idet disse sager i høj grad fordrer en særlig teknisk fagkundskab, som kun piloterne og andet teknisk uddannet personale i Trafikstyrelsen er i besiddelse af. Det vil ikke være betryggende for retssikkerheden, hvis spørgsmål af så teknisk kompliceret karakter, som sagerne efter forordningen ofte er, skulle behandles i Pakkerejseankenævnet.

Såfremt det var tilfældet, ville sagsomkostningerne i Pakkerejseankenævnet desuden stige til et helt uacceptabelt niveau henset til, hvor ofte, der skulle indhentes syns- og skønsmænd til at vurdere sagerne, og sagerne ville således alligevel ende i Trafikstyrelsen for en udtalelse herfra.

Der er efter forordningens ikrafttrædelse opstået en række selvbestaltede såkaldte konsulentvirksomheder, der markedsfører sig på at være behjælpelige med at håndtere klager over forordningen mod et gebyr på omkring en fjerdedel af den compensation, som passageren måtte få udbetalt.

Seneste skridt er, at visse af disse virksomheder nu retter direkte henvendelse til rejsebureauer og foreslår forretningsordninger, hvor rejsebureauerne tilbydes en form for henvisningskommission af udbetalte compensationer.

Det er DRF's vurdering, at virksomhederne via deres hjemmesider og markedsføring giver passageren et alt for optimistisk indtryk af, hvornår man er berettiget til økonomisk compensation, hvilket i sidste ende kan føre til en overtrædelse af markedsføringsloven. Desuden har det i flere tilfælde vist sig, at de pågældende virksomheder rent faktisk har rådgivet på et forkert grundlag, der mest af alt vidner om manglende juridisk kendskab til reglerne.

Virksomhederne har også givet udtryk for, at Trafikstyrelsen ikke er rette sted at behandle sagerne, og at passagerernes klager i det nuværende klagesystem ikke bliver håndteret ordentligt. Det er DRF's vurdering, at disse udtalelser er kommercielt motiveret uden juridisk belæg, og DRF er af den opfattelse, at det er mest hensigtsmæssigt og betryggende ud fra et retssikkerhedsmæssigt synspunkt, at sagerne efter forordningen fortsat behandles af Trafikstyrelsen som værende den mest kompetente instans i den henseende.

Flysager i forbrugerklagenævnet

Sager om flybilletter solgt som enkeltstående ydelser (flysager), behandles som bekendt i Forbrugerklagenævnet, hvortil sagerne har været henvist siden 2008. DRF valgte at opsigte det daværende Rejseankenævnets vedtægter, fordi man ikke længere ønskede at finansiere behandlingen af flysager uden luffartselskabernes økonomiske bidrag hertil.

Rejsebranchen har hidtil været repræsenteret i Forbrugerklagenævnet via Dansk Erhverv, hvis repræsentanter DRF ligeledes har en udmærket dialog med i relation til flysagerne. Med virkning fra 2013 har DRF takket være hjælp fra Dansk Erhverv fået en selvstændig repræsentationspost i Forbrugerklagenævnet.

Det er af stor betydning for DRF at kunne være repræsenteret i Forbrugerklagenævnet. Ovenpå sidste års konkurser udgør flysagerne efterhånden en stor del af klagerne i Forbrugerklagenævnet. Der er således i løbet af 2012 i alt blev oprettet 1.195 sager, heraf var 955 relateret til flykonkurserne hos Spanair, Malev og Cimber Sterling.

Sagerne omkring flykonkurserne har som beskrevet andetsteds medført, at DRF har valgt at bringe spørgsmålet om rejsebureauernes ansvar for deres formidling af flybilletter for domstolene. Årsagen til, at DRF fører sagen for domstolene er, at Forbrugerklagenævnet under henvisning til nogle ældre afgørelser i nævnet er af den opfattelse, at rejsebureauerne betragtes som kundens direkte aftalepart.

Dette indebærer ifølge Forbrugerklagenævnets, at rejsebureauet er ansvarligt for transportaftalens rette opfyldelse og dermed også for luffartsselskabets eventuelle konkurs til trods for, at rejsebureauet ikke har nogen selvstændig indflydelse herpå.

Forbrugerklagenævnet har i samarbejde med DRF på baggrund af retssagen valgt at sætte sagerne om flykonkurserne i bero, indtil der foreligger en afgørelse fra domstolene. Det forventes, at der foreligger en afgørelse fra domstolens 1. instans i løbet af sommeren 2013.

Sagen er særdeles principiel for den danske rejsebranche set ud fra konkurrencemæssige synspunkter, idet rejsebureauer i de fleste andre europæiske lande ikke er ansvarlige for et luffartselskabs eventuelle konkurs. I disse lande betragtes rejsebureauet som agent for luffartselskabet, og dermed har bureauet hverken ansvaret for transportens korrekte gennemførelse eller luffartselskabets eventuelle konkurs.

Samarbejdet med Forbrugerklagenævnets sekretariat har også i 2012 været upåklageligt, og DRF sætter stor pris på den jævnlige sparring og erfaringsudveksling med Forbrugerklagenævnets sekretariat. Uanset udfaldet af den kommende retssag, ser DRF frem til at fortsætte den gode åbne dialog med Forbrugerklagenævnet også i løbet af 2013.

Tilbagegang i dansk turisme 2012

Turisterhvervet blev hårdt ramt, da den økonomiske krise satte ind i 2008, hvor især antallet af udenlandske turister faldt markant. Dansk turisme kom dog tilbage på vækstsportet i 2011, idet antallet af overnattende turister steg en anelse, hvilket blandt andet kan tilskrives de rammevilkårs-forbedringer, som den tidligere VKO regering gennemførte med finansloven 2011 (øget bundfradrag for udlejere af feriehus samt øget momsaflyftning på erhvervsmæssige

køb af hotelydelser), samt afholdelsen af store begivenheder som VM i landevejscykling. Desværre holdt den positive udvikling ikke i 2012, hvor der samlet set var en lille tilbagegang i overnatninger. Til billedet hører dog, at hotellerne oplevede en fremgang på 500.700 overnatninger svarende til en stigning på 4,2 pct. i forhold til 2011.

Set i lyset af, at turisterhvervet er et betydningsfuldt eksporterhverv for dansk økonomi, da et stigende antal turister betyder stigende omsætning og større jobskabelse, er det beklageligt, at den spirende positive udvikling fra 2011 ikke kunne fastholdes. Det er ikke mindre beklageligt, når det tages i betragtning, at turismen internationalt er i vækst. At Danmark ikke har fat i de globale vækstrater, men derimod fortsat taber turister til konkurrenterne, er der flere grunde til. En del af forklaringen er unægtelig, at 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.

Det danske turisterhvervs manglende konkurrenceevne overfor udlandet betyder, at der er et stort uudnyttet vækstpoteiale indenfor dansk turisme. Mulighederne for at skabe vækst og udvikling i dansk turisme er større end nogensinde i kraft af globaliseringen, og turismen er og bliver en vækstindustri, som Danmark skal udnytte bedst muligt. Sammen med en række andre centrale turismeaktører kæmpede DRF derfor også i 2012 for at opnå større politisk lydhørhed overfor erhvervets udfordringer.



Turismen i Danmark 2012

Offentliggjorte tal fra Danmarks Statistik viser, at de udenlandske overnatninger gik tilbage med -1,4 pct. i 2012 sammenlignet med 2011.

Også de danske overnatninger er gået en smule tilbage i 2012, nemlig -0,7 pct.

Tæller man både de udenlandske og danske overnatninger sammen, er der en tilbagegang på -1,1 pct.

Turisterhvervets Samarbejdsforum:

- Campingrådet
- Danhostel - Danmarks Vandrerhjem
- Danmarks Restauranter og Cafeer
- Feriehusudlejernes Brancheforening
- Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark
- HORESTA
- DRF
- Dansk Erhverv
- Dansk Industri

Det skal Turismens Vækstråd:

- Opstille fælles strategiske mål for vækst i turisme- og oplevelseserhvervet
- Drøfte og opstille fremtidsscenarier for turismen
- Samarbejde og udvikle én fælles strategi og handlingsplan til indfrielse af målene
- Komme med forslag til øget innovation i erhvervet
- Fungere som ambassadører for det samlede turisterhverv i Danmark



ARBEJDET FOR BEDRE RAMMEVILKÅR FOR DANSK TURISME

Turisterhvervets Samarbejdsforum (TS)

I TS regi blev der i 2012 arbejdet målrettet hen imod at fremme en turismepolitik, der tager udgangspunkt i Danmarks konkurrencekraft, tilgængelighed og attraktivitet.

TS afholdt i samarbejde med Turismeforskerne i Danmark (TiD), som er et netværk bestående af 48 danske turismeforskere, en turismekonference i foråret 2012. Formålet med konferencen er at skabe en åben og kritisk dialog mellem de danske forskere og turisterhvervet om dansk turismes udfordringer og udviklingsmuligheder. Det var en spændende konference, hvor det blev aftalt, at TS & forskernetværket skal skabe et større samspil mellem den viden som produceres og den viden som efterspørges af erhvervet. Derfor er det også aftalt, at turismekonferencen skal være en tilbagevendende årlig begivenhed, som i 2013 vil finde sted den 20. marts på Roskilde Universitet.

Derudover deltog TS i Folkemødet på Bornholm (14.-17. juni 2012), hvor der både blev afholdt et folkeligt arrangement og politiske debatter, der tilsammen bidrog til at sætte fokus på turisterhvervet. Det var en stor succes, hvor TS havde mange besøgende i sit telt. TS planlægger derfor at gentage succeszen igen i 2013. Derudover gik en stor del af TS arbejdet i efteråret 2012 med kontakt til medlemmerne af regeringens vækstteam på turismeområdet.

DRF fortsætter samarbejdet i TS-kredsen i 2013 for derigennem styrke turisterhvervets fælles dagsorden, - nemlig at skabe vækst for turisterhvervet i Danmark ved at få flere gæster til Danmark!

Dansk Erhvervs (DE) "Turisme- og oplevelsesudvalg"

Arbejdet i DE's Turisme- og Oplevelsesudvalg i 2012 fokuserede på drøftelser og indspark til DE's udarbejdelse af en handlingsplan for turisme og oplevelse. Det er DE's strategiske mål at styrke turisme- og oplevelseserhvervenes konkurrencekraft. Der er udpeget 4 overordnede fokusområder i den politiske indsats for at skabe bedre konkurrencekraft for turisme og oplevelseserhvervene: Attraktive oplevelser, styrket konkurrenceevne, større synlighed og bedre tilgængelighed. DRF støtter fuldt op omkring de 4 definerede fokusområder, som er i tråd med de fokusområder, som DRF incoming også har besluttet at arbejde politisk med.

Regeringens vækstteam på turismeområdet har også optaget en stor del af tiden i udvalget, hvor blandt der har været afholdt møde de ansvarlige embedsmænd for regeringens vækstteam på turisme og oplevelsesområdet. Derudover har en række af vækstteamets medlemmer været inviteret til dialog om, hvordan der skabes vækst indenfor turisme og oplevelsesområdet.



Endelig har der været afholdt en række temadrøftelser omkring bl.a. den værdiskabende oplevelse og om hvordan digitale oplevelser kan styrke kerneforretningen.

DRF ser frem til at fortsætte det konstruktive samarbejde i 2013, hvor bl.a. vækstteamets anbefalinger, der vil blive offentliggjort i foråret 2013, også kommer til at optage udvalget.

Turismens Vækstråd (TV)

August 2012 tog HORESTA initiativ til at stifte "Turismens Vækstråd" som frem til april 2013 skal udarbejde en plan for de kommende års turismeudvikling. Rådet, med adm. direktør og tidligere borgmester Mads Lebech som formand, består af 40 topledere, der enten beskæftiger sig meget direkte med turisme og oplevelser eller har stærke interesser i erhvervet og den vækst dagsorden, der skal sættes. DRF deltager i TV og er repræsenteret ved adm. direktør Lars Thykier.

TV arbejder på et strategisk rådgivende niveau og fungerer som en tænketank, der identificerer og udvikler nye idéer, mål og løsninger samt afdækker muligheder for synergi og vækst. Endvidere arbejdes der med at sætte en fælles politisk dagsorden med henblik på at optimere de rammevilkår, som erhvervet arbejder under. Med etableringen af TV er det håbet, at der kan sættes en helt ny dagsorden for udviklingen af dansk turisme. TV skal mødes fire gange i løbet af 2012 og 2013, hvorefter dets konklusioner og anbefalinger vil blive offentliggjort i forlængelse af det fjerde og sidste møde, som finder sted i april 2013.

MARKEDSFØRING AF DANSK TURISME – VISITDENMARK

Der er efterhånden opnået bred enighed om, at et konstruktivt samarbejde mellem den nationale markedsføringsorganisation, eksportfremmesystemet generelt, branche- og erhvervsorganisationerne og de private turismeaktører er vejen til at skabe de synergieffekter, der gør, at markedsføringen af Danmark resulterer i det fælles mål – flere turister til Danmark!

I erkendelse heraf indgik VisitDenmark derfor også i november 2011 en strategisk partnerskabsaftale med Udenrigsministeriet, 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, hvilket DRF finder glædeligt. Ved at tænke turisme ind i eksportfremmesystemet forventes det, at der kan opnås en langt større positiv effekt på udlandets 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.

For at hjælpe VisitDenmark med at samle turismens mange interesser indgik DRF, HORESTA og WOCO i foråret 2012 et partnerskab med VDK med henblik på at styrke turismens rolle i dansk eksportfremme. Som led i denne fælles indsats blev der i maj (2012) afholdt møde om, hvordan turismen i højere grad

og helt konkret kan indgå i officielle fremstød med henblik på at skabe synergi mellem turismesektoren og den øvrige eksportsektor. Det blev aftalt at udnytte det royale besøg i Brasilien den 16. til 21. september 2012, som kick-off til at styrke dansk turismes position ved officielle erhvervsfremstød på relevante markeder fremadrettet. Som led i fremstødet blev der planlagt to forskellige eventkoncepter: "COOLDENMARK Event" (brandingevent) og "Happy Danes in Brazil" (B2B salgsevent). Fremstødet blev gennemført med stor succes, og udgør det hidtil største danske turismefremstød i Brasilien. På et efterfølgende evalueringsmøde blev det besluttet at fortsætte Cool Denmark-samarbejdet samt at arbejde hen imod at få de fremtidige turismefremstød i langt højere grad koordineret med øvrige officielle besøg, idet det er med til at skabe effektfulde erhvervsfremstød.

Udover fremstødet i Brasilien, deltog DRF i turismefremstødet i Kina, Beijing den 26.-27. august 2012, som blev gennemført i samarbejde med VDK, Erhvervs- og Vækstministeriet og Den danske Ambassade i Beijing. På fremstødet havde DRF lejlighed til at drøfte dansk turisme med daværende Erhvervs- og vækstminister Ole Sohn.

DRF ser frem til at fortsætte det konstruktive samarbejde med VisitDenmark om turismefremstød i 2013.





SAMARBEJDE MED UDDANNELSES- INSTITUTIONERNE I DANMARK

2012 har på uddannelsesområdet fortsat den positive udvikling, og der er både blevet knyttet tættere bånd til eksisterende samarbejdspartnere og indgået nye samarbejder.

Det er stadig primært elevuddannelsen, hvor indsatsen har båret frugt. Vanen tro har DRF deltaget aktivt som undervisere og samlingspartnere hos Niels Brock i København, hvor engagementet er blevet udvidet med yderligere undervisning. Helt nyt på elevområdet er DRF's samarbejde med handelsskolen Tradium i Randers, hvor DRF ligeledes har fået mulighed for at deltage aktivt i form af undervisning af eleverne. DRF ser frem til at fortsætte samarbejdet med de to uddannelsesinstitutioner og bidrage til at sikre elevuddannelsens fortsatte udvikling.

2013 var også året hvor bekendtgørelsen for elevuddannelsen blev revideret. Alle tegn peger hen mod en moderniseret bekendtgørelse, som tager højde for branchens behov. DRF forventer, at bekendtgørelsen bliver vedtaget primo 2013, og at den vil medføre et styrket engagement i 2013 i uddannelsesregi.

DRF har fortsat engagementet hos Serviceøkonomuddannelsen, hvis elever besøgte DRF og modtog undervisning i de mange spændende emner, der handler om rejsebranchen. Dette forventes at fortsætte uformindsket i 2013.

Dimittenderne fra Cand.soc (SEM) der forlod CBS i 2012 har alle fundet beskæftigelse i erhvervslivet. Det faglige niveau der blev demonstreret hos de første dimittender i 2011 er fortsat i 2012. DRF forventer, at det fortsatte høje niveau vil være af stor betydning for branchen i fremtidige år.

I 2011 måtte advisory boardet for Cand.soc (SEM), hvori DRF er repræsenteret, desværre sige farvel til den hidtidige formand Ole Sorang fra Rezidor Hotel Group. I 2012 har Jens Klarskov fra Dansk Erhverv overtaget hvervet som formand.



DRF MEDLEMSFORDELE

DRF har i forbindelse med Lønundersøgelsen 2012 konstateret, at der er en stigende brug af pensionsordninger i branchen. DRF tilbyder i samarbejde med PFA Pension en af de mest attraktive ordninger på markedet, både hvad angår omkostninger og afkast. Aftalen blev indgået i 2010 og oplever stadig større tilslutning. PFA leverede i 2012 et rekordoverskud, der resulterede i et gennemsnitsafkast på 11 %, og afkast på helt op til 18 % for PFA+ kunder.

2012 var også året hvor DRF indgik i et samarbejde med OFIR om jobannoncer og promovning af relevante jobopslag på DRF's hjemmeside. Aftalen giver DRF's medlemmer en væsentlig reduceret pris på jobopslag, og samtidigt giver det mulighed for, at job-søgende kan finde ledige stillinger indenfor branchen på DRF's hjemmeside. Der vil i 2013 blive arbejdet videre på en yderligere tilpasning af jobopslag og promovning.

DRF har desuden en løbende samarbejdsaftale med Advokatfirmaet LETT. Firmaet fører i tæt samarbejde med sekretariatet de rets-sager, som DRF er involveret i og der er således også sikkerhed for at blive repræsenteret af advokater, der har et godt kendskab til branchen. Sekretariatet samarbejder derfor også med LETT i de sager, hvor et medlem selv fører en sag.

DRF's sekretariat kan altid kontaktes for yderligere information om medlemsfordelene.

MEDLEMSKURSER

DRF udbød i 2012 en række kurser i både Jylland og København. Det populære klagesagskursus tiltrak fulde huse i København både forår og efterår, men der var desværre, ligesom de sidste par år, ikke tilstrækkelig tilslutning til, at kurset kunne blive afholdt i Jylland. DRF vil også i 2013 tilbyde klagesagskursus til alle medlemmer, og afholde det, hvor der er tilstrækkelig tilslutning. Desuden planlægges andre relevante kurser forår og efterår med både interne og eksterne undervisere.

I april og november 2012 blev der udbudt kurser i Markedsføring på de sociale medier. Undervisningen på kurset blev varetaget af ekstern underviser advokat Sonny Kristoffersen og afdelingschef på DRF Jakob Hahn.

I maj og oktober 2012 udbød DRF både i Jylland og København kurser i mindfulness med fokus på stresshåndtering og arbejdsglæde, og i september måned 2012 var DRF vært ved et moms-seminar, der blev varetaget af to eksterne konsulenter fra Deloitte. Seminaret blev udbudt i København.

Ligeledes blev kurset om opsigelser i virksomheden i november måned 2012 også kun udbudt i København. Nils Hornemann fra DRF stod for undervisningen på dette kursus.

ANSÆTTESRET

I 2012 har der fortsat været en efterspørgsel på ansættelsesretlig rådgivning. Sagerne har hovedsageligt omhandlet ansættelsesforholdets afslutning, men der har også været en stigning i andre henvendelser. Disse har blandt andet været om Ligebehandlingsloven, konkurrenceklausuler og loyalitetsforpligtelser samt brugen af disse. Antallet af henvendelser vedrørende nyansættelser har været det samme som i 2011, og afspejler branchens nuværende behov for arbejdskraft.

RETSSAG MOD SOS INTERNATIONAL

Som beskrevet i årsberetningerne fra 2010 og 2011 har DRF haft en række drøftelser med 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 forsikringsselskaber, herunder SOS International, anmoder fortsat rejsebureauer om at få refunderet skatter og afgifter i sager, hvor kunden har gjort brug af sin rejse/afbestillingsforsikring. Det er stadig DRF's opfattelse, at forsikringsselskaberne ikke har hjemmel til at kræve sådanne skatter og afgifter refunderet i relation til pakkerejser.

På den baggrund anmodede DRF i efteråret 2010 SOS International om en redegørelse for, på hvilket juridisk grundlag SOS International var berettiget til at opkræve de ubenyttede såkaldte skatter og afgifter på kundens vegne. SOS har endnu ikke efter snart 28 mdr. fremlagt den anmodede dokumentation for kravenes berettigelse. DRF har flere gange opfordret SOS International til at udtage stævning mod DRF eller et af dets medlemmer for at få afprøvet spørgsmålene ved domstolene, men til trods for denne opfordring er SOS endnu ikke gået denne vej, men fortsætter som sagt ufortrødent med at opkræve refunderinger hos rejsebureauerne.

DRF håber fortsat på, at problemstillingen kan blive bragt for domstolene, men eftersom SOS International stadig ikke har gjort alvor af selskabets trusler om at forfølge kravenes overfor de rejsebureauer, der ikke imødekommer selskabets refusionsanmodninger, er der nok desværre ikke den store sandsynlighed for en afklaring ved domstolene i denne omgang.

DRF fastholder den vurdering, at rejsebureauerne ikke er forpligtede til at refundere skatter og afgifter på pakkerejser, da den endelige økonomiske opgørelse mellem rejsebureauet og kunden i forbindelse med sidstnævntes afbestilling er hjemlet i Pakkerejselovens § 9.

SAMARBEJDE MED OFFENTLIGE MYNDIGHEDER

Justitsministeriet - visumpolitik

I efteråret 2011 besluttede det tidligere Integrationsministerium at suspendere repræsentationsaftalerne med Tyskland og Finland midlertidigt, da disse lande har tekniske problemer med at foretage de høringer/konsultationer af sikkerhedsmæssig karakter, som Danmark stiller som krav i forbindelse med udstedelse af visum til visse nationaliteter. Med udgangen af 2011 ophørte Frankrig ligeledes med at udstede visum på vegne af Danmark i en række lande, idet Frankrig ikke længere ønskede at varetage visumudstedelsen på det foreliggende grundlag (manglende afslagskompetence i visumsager). Suspensionen og opsigelserne af repræsentationsaftalerne har nogle u hensigtsmæssige konsekvenser for dansk turisme, idet nogle ansøgere må rejse meget langt – i visse tilfælde til andre lande – for at indgive ansøgninger om visum med Danmark som hoveddestination.

Det er naturligvis i turist erhvervets interesse, at der kan ansøges om visum fra flest mulige steder rundt om i verden. Derfor pressede DRF også på overfor Justitsministeriet for, at der hurtigst muligt blev taget initiativ til at gennemføre de ændringer, der var nødvendige for, at de opsagte og suspenderede repræsentationsaftaler kunne genoptages. Med virkning fra den 15. maj 2012 blev der ved en ændring af udlændingeloven skabt mulighed for, at andre landes repræsentationer kan tildeles afslagskompetence, når de repræsenterer Danmark på visumområdet. De andre Schengen-landes ønske om at få afslagskompetence giver således ikke længere anledning til problemer. Den gennemførte lovændring var dog ikke tilfredsstillende, idet lovændringen ikke samtidig sikrede, at de danske repræsentationer blev tildelt afslagskompetence i visumansøgninger til Danmark. Desuden blev de tekniske problemer, som gør det administrativt umuligt for visse udenlandske repræsentationer at varetage visumudstedelsen på vegne af Danmark heller ikke løst med lovændringen. Det skal dog nævnes, at Udenrigsministeriet arbejder intensivt på at indgå nye repræsentationsaftaler med andre Schengen-lande, der er repræsenterede i de lande, hvor de førortalte Schengen-lande tidligere har repræsenteret Danmark.

I overensstemmelse med Regeringsgrundlaget fra efteråret 2011 nedsatte regeringen i marts 2012 en arbejdsgruppe om revision af de danske visumregler. Det fremgår af grundlaget "Et Danmark, der står sammen" (oktober, 2011), at regeringen vil gennemføre en gennemgribende revision af de danske visumregler med henblik på at styrke virksomhedernes forretningsmuligheder over for udenlandske samarbejdspartnere og styrke det danske turist erhverv. Den tværministerielle arbejdsgruppe på embedsmandsniveau har deltagelse af en række ministerier med Justitsministeriet som formand, og med deltagelse af repræsentanter fra Dansk Industri, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Erhverv og DRF. Revisionen skal sikre, at reglerne bliver tidssvarende og i tråd med visumreglerne i vores nabolande.

Udover et indledende møde i maj 2012, har der siden september 2012 været afholdt en række møder i visumarbejdsgruppen. DRF har arbejdet for at få forbedret adgangen for visumpligtige turister til Danmark, og herunder især argumenteret for, at de danske repræsentationer tildeles afslagskompetence i visumsager, at den såkaldte landegruppeinddeling som Udlændingesservice anvender i visumsagsbehandlingen afskaffes og ikke mindst, at de danske visumregler ikke står i vejen for at fastholde og udbygge systemet for repræsentationsaftaler. I skrivende stund (marts 2013) er arbejdsgruppen ved at færdiggøre de anbefalinger til ændringer af dansk visumpraksis mv., som arbejdsgruppen har kunnet opnå enighed om at anbefale. DRF er i vid udstrækning tilfreds med de fremkomne anbefalinger, om end DRF gerne på enkelte områder så, at anbefalingerne gik videre end arbejdsgruppens rapport lægger op til.

Arbejdsgruppen forventer at afrapportere til regeringen i løbet af foråret 2013, hvor anbefalingerne til ændringer af den danske visumpraksis mv. forventes offentliggjort. Arbejdsgruppen har stor politisk bevågenhed og der forventes derfor en del opmærksomhed om rapportens anbefalinger. Arbejdsgruppen har en forventning om, at regeringen først vil gennemføre de anbefalinger, som kræver en decideret lovændring efter sommerferien 2013.

Arbejdet med at forbedre visumområdet optog således en stor del af DRF's tid i 2012 og vil også i 2013 optage DRF. Det er vigtigt, at Danmark konstant tilstræber at have den mest effektive og fleksible administrative visumpraksis, således at Danmark kan tiltrække visumpligtige gæster til landet.



Væksteamet for turisme og oplevelsesøkonomi består af:

Adm. direktør Dorte Krak, Arp-Hansen Hotel Group (formand)

Direktør Lisette Vind Ebbesen, Skagens Museum

Adm. direktør Jan Haapanen, Novasol

Professor og centerleder Anne-Mette Hjalager, Syddansk Universitet

Adm. direktør Lars Bernhard Jørgensen, WOCO

Adm. direktør Lars Liebst, Tivoli

Direktør Lars Lundov, Sport Event Denmark

Direktør Anna Porse Nielsen, Manto A/S

Adm. direktør Jan Olsen, VisitDenmark

Adm. direktør Georg Sørensen, Herning Messecenter

Erhvervs- og vækstministeriet – dansk turisme

Dansk turisme kom for alvor på den politiske dagsorden i 2012, idet regeringen i sit regeringsgrundlag har udpeget turisme som ét af i alt 7 fokusområder, hvor Danmark har en særlig styrkeposition og vækspotentiale, der skal være med til at løse Danmarks vækstudfordring.

I sensommeren 2012 nedsatte regeringen derfor vækstteamet for turisme og oplevelsesøkonomi, der skal give et "offensivt bud på en national strategi og konkret handlingsplan for at skabe vækst i dansk turisme" (oktober 2011).

Som omtalt andetsteds i årsberetningen, har DRF gennem de netværk, som DRF sidder med i, anvendt mange ressourcer i 2012 på at drøfte muligheder og udfordringer for at styrke væksten i turismen og oplevelsesøkonomien med vækstteamets medlemmer. DRF har i den forbindelse også søgt at fremme en forståelse af, at konkurrencekraft, tilgængelighed og attraktivitet skal danne udgangspunkt for vækststrategien. Dette forudsætter imidlertid større international konkurrencedygtighed. Derfor har DRF også gjort opmærksom på de konkrete områder, der stiller turismen i Danmark dårligere end turisterhvervene i andre EU-lande, særligt vore nabolande.

Desuden har DRF sendt et turismeoplæg "Dansk turisme – fra stilstand til vækst" som indspil til vækstteamets arbejde, som en kreds af interesseorganisationer indenfor dansk turisme, herunder DRF, udarbejdede sammen tilbage i januar 2011. Oplægget beskriver 11 initiativer, der strategisk vil kunne bidrage til at forbedre turisterhvervets konkurrenceevne. DRF har sideløbende søgt at finde støtte i det politiske landskab for oplægget.

Væksteamet skal aflevere dets anbefalinger i foråret 2013. Det er DRF's forventning, at meget ny lovgivning og innovation på turismeområdet kommer til at ske i regi af vækstteamet, og derfor afventer

DRF vækstteamets anbefalinger med stor interesse. DRF ser frem til, at den nationale strategi og handlingsplan forhåbentlig bliver udmøntet i konkrete vækstinitiativer og bedre konkurrencevilkår for erhvervet. Det er et arbejde DRF kommer til at følge tæt i det kommende år.

Udenrigsministeriet - Bedre eksportstøtteordninger for turisterhvervet

Turisterhvervet - med en valutaindtjening på 29,2 milliarder om året - er et af Danmarks vigtigste eksporterhverv. Trods det, har turisterhvervet haft svært ved at drage nytte af eksportfremmemidlerne. Fra politisk side har holdningen hidtil været, at turisterhvervet alene støttes gennem turistfremmemidlerne, som administreres af VisitDenmark. Derfor skal turisme ikke have adgang til eksportmidler i lighed med de øvrige eksporterhverv. Det danske turisterhverv består primært af smv'er, hvilket gør det svært for dem at finansiere deres eksportaktiviteter. På den baggrund tog DRF kontakt til 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.

På et møde med ministeren i juni 2012 påpegede DRF, at adgangen til turistfremmemidlerne ikke bør udelukke turisterhvervets adgang til eksportfremmemidlerne. Baggrunden herfor var, at VisitDenmark ikke nødvendigvis prioriterer de samme eksportmarkeder eller eksportaktiviteter, som de enkelte turismevirksomheder, hvilket medfører, at virksomhederne ikke kan opnå medfinansiering til eksportaktiviteter. Derudover blev turisterhvervets deltagelse i eksportfremstød samt ministerens muligheder for at være med til at tiltrække besøgende, såvel forretnings- og som fritidsrejsende, til Danmark, når hun deltager i eksportfremstød i udlandet blandt andet drøftet.

Det var et meget positivt møde, hvor ministeren var meget lydhør overfor de frembragte problemstillinger og tilkendegav, at hun vil have fokus på udvikling af turismemarkedsføringen i forbindelse med de kommende eksportfremstød. Ministeren understregede desuden, at hun var indstillet på, at samarbejdet mellem Udenrigsministeriet, Visit Denmark og turisterhvervet i øvrigt blev gjort stærkere. Endelig blev det oplyst, at der er muligheder for danske rejsebureauer for at søge Eksport Promotion Denmark om støtte til deltagelse i eksportfremstød på lige fod med andre brancher.

BÆREDYGTIGE REJSER OG CSR

DRF har som bekendt gennem en lang årrække arbejdet med at fremme en social- og miljømæssig bæredygtig udvikling i rejsebranchen, både på nationalt og europæisk plan. Ikke kun fordi bæredygtighed og CSR har været buzzwords og fortsat er det i erhvervslivet og samfundet generelt, men fordi det udover god samvittighed giver god økonomisk mening at arbejde med bæredygtighed/CSR i rejsebranchen. En strategisk, struktureret tilgang til bæredygtighed styrker bundlinjen. Der er både besparelser, motiverede medarbejdere og nye kunder i at arbejde hen imod en mere ansvarlig og bæredygtig forretning. Derfor arbejder DRF på at gøre området mere tilgængeligt for vores medlemmer.

I 2011 nedsatte DRF et Advisory Board til at lede DRF og dets medlemmer i en mere bæredygtig retning. Dette medførte, at DRF i maj 2012 kunne lancere en online CSR værktøjskasse til DRF's medlemmer. Værktøjskassen består af tre dele: viden, værktøjer og inspiration, og er relevant for alle, uanset om man allerede beskæftiger sig med området eller først skal til at i gang med bæredygtighedsarbejdet. Formålet med værktøjskassen er således at understøtte DRF's medlemmer i prioriteringen og implementeringen af konkrete tiltag indenfor bæredygtig turisme (CSR) og skabe store resultater for små ressourcer.

CSR værktøjskassen vil løbende blive opdateret og tilføjet nye redskaber i bestræbelsen på at understøtte DRF's medlemmer bedst muligt i deres arbejde med at integrere miljømæssige og sociale hensyn i deres forretningsgange. Der arbejdes nu på at få udvidet værktøjskassen med Travelife-konceptet, www.travelife.eu, som er et online leverandørstyringsystem der indeholder information om leverandørstyring og planlægning af aktiviteter. Travelife, som vil blive gjort tilgængelig på dansk, kan være en stor hjælp for de rejsebureauer, som ønsker at arbejde mere detaljeret med leverandørstyring, planlægning og rapportering.

På europæisk plan har arbejdet i EU-Kommissionens arbejdsgruppe (TSG - "Tourism Sustainability Group"), som DRF tager aktiv del i, især været koncentreret om udarbejdelsen af et Charter for bæredygtig og ansvarlig turisme (Charter for Sustainable and Responsible Tourism) samt udviklingen af et europæisk mærke for "kvalitetsturisme" (European 'Quality Tourism' label), der forventes klart i løbet af 2013. Desværre meddelte EU-Kommissionen i efteråret 2012, at den med udgangen af 2012 ville nedlægge de fleste ekspertgrupper, herunder TSG. DRF finder det beklageligt, idet TSG siden 2004 har været en stor drivkraft i forhold til at få turisme og bæredygtighed på den politiske agenda i EU. Trods nedlæggelsen af TSG, er der ikke noget, som direkte indikerer, at EU har planer om at sætte arbejdet med at skabe et mere grønt og ansvarligt forbrug på rejseområdet i bero. DRF har derfor stor forventning til, at arbejdet vil fortsætte i andet EU-regi med ufortrøden kraft.

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 mange opgaver, der med fordel kan løses i fælles regi. Seneste eksempel herpå, er samarbejdet om den kommende revision af EU's Pakke-rejsedirektiv, 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.

Ud over arbejdet i ECTAA, er DRF udpeget som fast medlem af EU Kommissionens komite for bæredygtig turisme (TSG), 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 på internationalt plan med at skabe en fælles basis for diskussionerne med flyselskaberne (via IATA) samt på andre emner af fælles interesse, herunder på bæredygtighedsområdet.

IATA's APJC (Agency Programme Joint Council)

Under ledelse af den danske formand for det skandinaviske APJC, Jesper Schou/Billetkontoret, er arbejdet i APJC-Scandinavia afviklet i en positiv og fremadrettet ånd. Revisionen af de såkaldte "financial criteria" i august 2012 forløb gnidningsfrit, og indebar at de hidtidige kriterier på enkelte punkter blev justeret og efterfølgende godkendt af flyselskaberne på den såkaldte Passenger Conference i oktober 2012. De rejsebureauer, der er medlem af det skandinaviske APJC godkendte til orientering enstemmigt de foreslåede justeringer.

I 2012 blev der, udover møder i arbejdsgruppen vedr. fastlæggelse af finansielle kriterier for IATA-rejsebureauerne, også holdt



3 almindelige APJC-møder, hvor en række forhold blev diskuteret, herunder håndtering af uberegtigede ADM'er til rejsebureauerne og de økonomiske krav som skandinaviske rejsebureauer har overfor de mange luffartsselskaber, som gik konkurs i 2012.

APJC fortsætter sit virke i 2013, men hvordan APJC kommer til at fortsætte efter 2013 er endnu usikkert, da de fleste af APJC/Scandinavia's funktioner flyttes til IATA's kontor i Madrid fra 2014. Dette medfører risiko for, at den nuværende velfungerende dialog med IATA på lokalt plan bliver udskiftet med en mere formel og rigid dialog med IATA i Madrid.

DRFs (internationale) arbejde i World Travel Agents Association Alliance (WTAAA)

DRF har igennem ECTAA (den europæiske rejsebureauforening) siden 2006 også været aktivt involveret i det globale rejsebureauforenings arbejde (World Travel Agents Associations Alliance – WTAAA.)

I den internationale forening arbejdes der primært med forholdene til de andre store globale interesseorganisationer, nemlig IATA (flyselskaberne), UNWTO (FN's verdens turismeorganisation) og reservationssystemernes europæiske forening "ET TSA" og den tilsvarende amerikanske forening Travel Alliance. De tre store reservationssystemer Amadeus, Sabre og Travelport deltager i begge sidstnævnte grupper.

Arbejdet fokuserede indledningsvis næsten udelukkende på forholdet til IATA, men i de senere år er fokus bredt ud, således at det er de store leverandører til rejsebureauerne, der fokuseres på. Lige nu er der tale om et fokus på flyselskaberne og reservationssystemerne, men på lidt længere sigt er det forventningen, at der også vil blive fokuseret på såvel krydstogtselskaberne og hotelindustrien.

DRF/Lars Thykier er i 2012 blevet valgt som formand for WTAAA for en periode af to år. Valget giver DRF en unik mulighed for at sætte dagsordenen på de områder, der er vigtige set med danske øjne. Formandens fokus vil derfor også i første omgang være at indlede egentlige forhandlinger med IATA ikke blot om deres seneste påfund NDC (se nedenfor), men også om rammerne for en ny IATA-agentaftale, som skal erstatte den gamle aftale, der stammer fra 1950'erne. At DRF er valgt som formand for WTAAA giver foreningen helt enestående muligheder til i en global sammenhæng at påvirke udviklingen i en for danske rejsebureauer gunstig retning.

IATA's nye distributionsprojekt: "New Distribution Capability" (NDC)

NDC er et af de projekter som den internationale luffartsselskabsorganisation IATA kører under den fælles overskrift der hedder "Simplifying the Business", SiB. SiB opstiller en række mål for, hvordan flyrejsende senest i år 2020 skal kunne rejse. Et af målene er, at passagerflowet gennem lufthavnene skal gøres så smidig som mulig, og det skal være lettere i fremtiden at håndtere de rejsende og deres rejседokumenter.

IATA har selv følgende overskrift på målet med NDC-projektet: "The New Distribution Capability" (=NDC) will enable differentiation and personalization through distribution channels, giving users of indirect channels the same customer experience as those who come directly to airline websites".

Kort fortalt er NDC et projekt, som efter DRF's opfattelse er et forsøg på at øge andelen af kunder, der køber deres flybilletter direkte hos luffartsselskaberne fra nuværende ca. 35-40 % til > 60 % i 2020.

NDC er en videreudvikling af de hjemmesider, som udbydere af andre rejseydelser tilbyder, fx når man som kunde skal købe hotelovernatninger. IATA har derfor også udarbejdet en prototype på, hvordan en typisk NDC-baseret hjemmeside kan se ud, hvor ikke blot grundydelsen (flyrejsen) kan købes, men hvor også en række tillægsydelser visualiseres og kan købes.

Projektet er fortsat i sin vorden og DRF har gennem sin deltagelse i WTAAA fået tildelt en plads i den IATA-arbejdsgruppe, der arbejder med NDC. Jesper Schou, direktør for Billetkontoret har derfor deltaget i de to workshops, der er blevet afholdt i efteråret 2012 i Montreal. Her blev rammerne for det fremtidige NDC-arbejde fastlagt. Der afholdes yderligere NDC-workshops i 2013 og det er forventningen, at DRF også vil være repræsenteret der. Desuden vil NDC-emnet være på dagsordenen i de faste møder, der allerede er aftalt med IATA i 2013.

Nordic-Baltic Samarbejde

Der har siden før etableringen af DRF i 1938 været et tæt samarbejde mellem de skandinaviske og efterfølgende nordiske rejsebureauforeninger. Samarbejdet fortsætter i dag og er siden medio 1990'erne blevet udvidet til også at omfatte de baltiske landes rejsebureauforeninger.

I nordisk regi samarbejdes der især om håndteringen af diverse IATA-spørgsmål og projekter. Der samarbejdes desuden om EU-orienterede forhold, herunder især revisionen af pakkerejsedirektivet. Samarbejdet udmønter sig også i aftaler om, hvem fra de enkelte rejsebureauorganisationer, der deltager i de forskellige samarbejdsfora under ECTAA, herunder de enkelte komiteer.

På det kommercielle område er der i 2012 tilkommet et projekt vedrørende indsamling af rejsestatistikker fra de respektive markeder i Norden, som kan give markedet og omverdenen bedre information om rejsetrends. Det er analysefirmaet GfK, der har tilbudt at indsamle og sammenstille data, så der let kan gives et billede af rejsesalget i de enkelte lande. Samme statistik er i øvrigt blevet indsamlet i flere andre europæiske lande igennem flere år, og giver et meget præcist billede af udviklingen. Det er håbet, at det også vil være tilfældet i Norden, når kriterierne for dataindsamlingen er på plads, hvilket forhåbentlig vil være tilfældet i løbet af 2013.

Et andet stort fælles nordisk emne har været forsikringer, især de udvidede ansvarsforsikringsprodukter, som i Danmark har været udbudt hos Gouda og Europæiske i mange år. DRF's nordiske rejsebureauforenings kolleger var efter askeskyen meget interesserede i også at kunne udbyde denne forsikring, og forhandlingerne var langt fremme i Sverige, Norge og Finland. De mange flyselskabskonkurser i begyndelsen af 2012 medførte desværre, at forsikrings-selskaberne trak sig fra forhandlingerne og for nuværende findes der ikke et fælles nordisk produkt på området. Forhandlingerne om produktet bliver forhåbentlig genoptaget i 2013.

Det årlige rejsebureauforeningsmøde med de nordiske og baltiske lande blev i 2012 afholdt i København med DRF som vært. Det blev en succesrig to-dages konference med deltagelse af såvel IATA som ECTAA. Særligt IATA's dengang nye NDC-projekt blev diskuteret heftigt, ligesom forårets mange flyselskabskonkurser også var i fokus. Samarbejdet fortsætter ufortrødent, og mødet i august 2013 afholdes i Finland.

Andre internationale opgaver

Ud over DRF's deltagelse i VTAAA, er foreningen også involveret i et andet internationalt projekt, nemlig den internationale standardiseringsorganisation ISO's arbejde med at udvikle standarder til brug for rejsebureaubranchen.

Arbejdet med ISO-standarderne er ved at blive mere fokuseret på områder, hvor turistindustrien rent faktisk kan se et formål med udarbejdelse af standarder. Et eksempel på dette er det udkast til en vejledende standard for "adventure tourism", som forventes færdigforhandlet i 2013. DRF deltager også aktivt i dette arbejde, både som formand for den danske standardiseringskomite på området og som deltager i visse af ISO-arbejdsgrupperne.

ECTAA

DRF's arbejde i ECTAA har i 2012 være afspejlet i et stærkt engagement, og DRF har været repræsenteret i samtlige komitéer.

ECTAA Tour Operators & Legal Committee

Tour Operators Committee har sammen med Legal Committee haft fokus på de to store emner med særlig relevans for rejsebranchen, Revisionen af Pakkerejsedirektivet og Denied boarding Forordningen (261/2004).

I arbejdet med Pakkerejsedirektivets revision har der været særligt fokus på de såkaldte dynamiske pakker. De er specielt relevante i forbindelse med køb af flybilletter, hvor der samtidig henvises til hoteller eller andre samarbejdspartnere, som forbrugeren kan benytte for at få særlige tilbud. Denne type samkøb er ikke i dag omfattet af Pakkerejseloven. DRF's ønske er derfor, at sådanne dynamiske pakker fremover bliver omfattet af Direktivets bestemmelser. Begge komitéer har fremsat formuleringsforslag til EU Kommissionen, der

har anmodet om forslag til formulering af nye bestemmelser i direktivet. Det forventes, at Kommissionen vil offentliggøre dets revisionsudkast medio-ultimo 2013.

Arbejdet med Forordning 261/2004 har haft særlig fokus på at afdække de mange nuværende usikkerheder i Forordningen, samt implementere den nuværende praksis på baggrund af domme fra EU Domstolen. EU Kommissionen har i marts 2013 offentliggjort et udkast til en ny forordning og den indeholder bl.a. nye regler for kompensationsret ved forsinkelser samt en begrænsning på, hvor længe omsorgsforpligtelsen er gældende for flyselskaberne; en konsekvens af askeskyen i 2010.

ECTAA Fiscal Committee

De skiftende formandskaber for EU har alle haft moms i rejsebranchen på dagsordenen, men da alle ændringer kræver enstemmighed i EU, har en revision af momslovgivningen lange udsigter.

Fiscal Committee har særligt fokuseret på de generelle udfordringer med implementering af moms i rejsebranchen, herunder især TOMS-reglerne og den momsmæssige behandling af salg af enkeltstående tjenesteydelser som f.eks. indkvartering på et hotel.

Der er grund til at forvente, at momsproblematikken fortsat vil være et centralt emne for rejsebranchen både på nationalt og internationalt plan. DRF har i 2012 deltaget aktivt i dette arbejde.

ECTAA Air Matters Committee

Arbejdet i Air Matters Committee har fokuseret på revisionen af Forordning 261/2004, hvor der har været et tæt samarbejde med Tour Operators Committee og Legal Committee. Derudover har komitéen haft særlig fokus på IATA's NDC-projekt (New Distribution Channels), hvor DRF ikke alene har været repræsenteret i Air Matters Committee, men også deltaget i ekspertgruppernes møde om dette, som det fremgår ovenfor i afsnittet om NDC.

ECTAA - "Destination and Sustainability Committee"

Destination and Sustainability Committee blev i 2012 opdelt, så fokus blev lagt på individuelle emner. Destinations- og CSR-problematikker er for forskellige, og det gav for store udfordringer at arbejde med begge problematikker i det samme forum. DRF støttede beslutningen, da dette vil resultere i et forum, der alene beskæftiger sig med bæredygtighed/CSR, hvorefter indsatsen kan målrettes dette.

Destination and Sustainability Committee har derfor fortsat arbejdet med at tilvejebringe værktøjer der kan fremme bæredygtighed/CSR i rejsebranchen. Der er fortsat en væsentlig forskel landene imellem i udbredelsen af CSR-politikker, men DRF forventer dog en fortsat positiv udvikling gennem styrkelse og forbedring af de tilgængelige værktøjer i 2013.

BESTYRELSEN

Bestyrelsen for DRF bestod frem til generalforsamlingen den 17. april 2012 af følgende personer:

Formand Jesper Ewald, FDM Travel
Næstformand (LTO fraktionen), Jesper Schou, Billetkontoret
Bestyrelsesmedlem og formand for FTO fraktionen, Sophie Hulgard, CWT
Bestyrelsesmedlem (LTO fraktionen), Henrik Thomasen, 65-Ferie
Bestyrelsesmedlem og formand for LTO fraktionen, Peter Rasmussen, Profil Rejser
Bestyrelsesmedlem og formand for ITO fraktionen, Søren Damstrup, Absolute Scandinavia.

På generalforsamlingen den 17. april 2012 fratrådte Henrik Thomasen bestyrelsen. Der blev samtidig valgt et nyt medlem til bestyrelsen til erstatning for Henrik Thomasen. Valget faldt på direktør Asger Domino fra Stjernegaard Rejser.

Bestyrelsen for DRF, efter generalforsamlingen den 17. april 2012, så efter de gennemførte valg således ud:

Formand Jesper Ewald, FDM Travel, kan ikke genvælges.
Næstformand og LTO repræsentant Jesper Schou, Billetkontoret, på valg i 2013.
Bestyrelsesmedlem og formand for CTO fraktionen, Sophie Hulgard, CWT, på valg i 2014.
Bestyrelsesmedlem og formand for LTO fraktionen, Peter Rasmussen, Profil Rejser, på valg i 2013.
Bestyrelsesmedlem og repræsentant for LTO fraktionen, Asger Domino, Stjernegaard Rejser, på valg i 2013.
Bestyrelsesmedlem og formand for ITO fraktionen, Søren Damstrup, Absolute Scandinavia.
Søren Damstrup erstattedes fra maj 2012 af næstformand Hanne Nehmar, direktør i BDP. Hanne Nehmar er på valg i 2013.

DRF's bestyrelse gennemførte i løbet af 2012 i alt 6 bestyrelsesmøder.

UDVALG OG REPRÆSENTATIONER 2012

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
Flemming Madsen	First United

WOCO/DRF – Meetingplace

Flemming Madsen	First United
Peder Andersen	DIS Congress Service

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
Hanne Nehmar	BDP

Danmarks Statistik – turismestatistikgruppen

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

Turisterhvervets Samarbejdsforum (TS)

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Hanne Nehmar	BDP

Dansk Erhverv – Turisme- og oplevelsesudvalget

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF

DRFs Corporate Social Responsibility (CSR) Advisory Board

Asger Domino, Formand	Stjernegaard Rejser
Lars Ismiris	VIA Egencia A/S
Charlotte Haile	C&C Travel
Lars Gundersen (indtil juli 2012)	Kipling Travel
Peter Berg Schmidt	Billetkontoret
Lars Mathiasen	Nyhavn Rejser
Melena Schjøth	DIS Congress Service
Carsten Tostrup Callesen	Albatros Travel
Anna Cathrine Andersen	DRF
Jakob Hahn	DRF

Integrationsministeriet/Justitsministeriet – visum/rejsebureauordninger

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF

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

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

Ankenævnsrepræsentanter 2012/2013

Pakkerejseankenævnet	
Gina Kragh	Jysk Rejsebureau
Jakob Hahn	DRF

Forbrugerklagenævnet	
Jakob Hahn	DRF

APJC (Agency Programme Joint Council)

Jesper Schou	Billetkontoret
Flemming Poulsen	Vejle Rejser
Christoffer Greenfort (indtil juli 2012)	DRF (Observatør)
Lars Thykier (fra 1. august 2012)	DRF (Observatør)

PET kontaktgruppe

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF

IOS – Udenrigsministeriets Internationale Operationelle (krise-)Stab

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF

CBS Advisory Board

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

PFA – Rammeaftale 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 (indtil 1. juli 2012)	DRF
---	-----

Air Matters Committee (ECTAA)

Christoffer Greenfort (indtil 1. juli 2012)	DRF
Lars Thykier (fra 1. juli 2012)	DRF
Jakob Hahn (fra 1. juli 2012)	DRF

Destination and Sustainability Committee (ECTAA)

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

Incoming (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 ØKONOMI 2012

DRF's økonomiske resultat for 2012 blev godkendt på DRF's bestyrelsesmøde den 20. februar 2013 og efterfølgende godkendt af foreningens kritiske revisorer Berit Hjorth Rasmussen (Norsk Rejsebureau) og Carsten Andersen (Spies Rejser) på et møde afholdt den 15. marts 2013.

Det reviderede årsregnskab for 2012 er tilgængeligt i sin helhed på DRF's hjemmeside (www.travelassoc.dk)

Det økonomiske resultat for 2012 taler næsten for sig selv. Der er trods stor aktivitet i løbet af året med satsninger på flere store udviklingsprojekter tale om et pænt overskud i foreningen.

På indtægtsiden holdt det opstillede budget som forudsat, og da det samtidig var muligt at holde omkostningerne således at de ender på et beløb, der næsten ligger TDKK 350 under budgetteret niveau, var det muligt at opnå et positivt resultat.

Omkostningerne indeholder udgifter på omkring TDKK 220 til to ikke-budgetterede, men af bestyrelsen besluttede opgaver med udarbejdelse af DRF's CSR-koncept og gennemførelse af en retssag om agentforbeholdet.

Overskuddet vil blive brugt på at konsolidere DRF's egenkapital,

som efter underskuddet i 2011 bliver bragt op på lidt over 4 millioner kroner, svarende til bestyrelsens og generalforsamlingens beslutning om; "at egenkapitalen til enhver tid skal svare til det beløb det maksimalt vil koste af lukke foreningen og betale enhver sit."

DRF's kontingent og budget for 2013

På DRF's medlemsmøde den 31. oktober 2012 blev det besluttet at indstille til Generalforsamlingen, at kontingentet i 2013 videreføres på uændrede niveauer, hvilket vil sige på samme niveau som i 2012. Det differentierede kontingentniveau for Incoming og Outgoing fastholdes ligeledes.

Budgettet er, ligesom det var tilfældet i 2012, lagt ud fra en forudsætning om, at det skal gå i nul. Som grundlag for fastholdelsen af kontingentet på et uændret niveau, ligger forudsætningen om, at bemanningen i DRF's sekretariat fastholdes på det samme niveau som i 2012 (6 fuldtidsnormeringer), samt at der indhentes ekstern konsulentassistance i den udstrækning, det er påkrævet.

Filialer

Såfremt et medlemsbureau har filialer, indebærer dette ikke et tillæg til kontingentet. Er der derimod tale om selvstændige juridiske enheder, skal der betales et separat kontingent.

Regnskab 2011 og 2012 / Budget 2012 og 2013 (i 1.000 kr.)	Regnskab		Budget	
	2011	2012	2012	2013
Kontingenter	4648	5400	5412	5050
Særligt kontingent	-	-	-	-
Optagelsesgebyrer	4	5	3	3
Administrationsbidrag		0		0
Resultat forsikringsordninger	700	600	700	700
Diverse indtægter				
Indtægter	5352	6005	6115	5753
Personaleomkostninger	4200	4385	4126	4150
Lokaleomkostninger	473	260	171	260
Sekretariatsomkostninger	740	660	621	650
Møde- og rejseomkostninger	369	400	294	350
Eksterne omkostninger	45	300	381	250
Omkostninger, årsmøde	83	100	-8	200
Omkostninger	5910	6060	5586	5815
Resultat før afskrivninger	-558	-55	529	-62
Afskrivninger	0	0	0	0
Driftsresultat	-558	-55	529	-62
Finansielle indtægter, netto	39	150	150	50
Resultat før skat	-519	95	678	-12
Skat		0		0
Årets resultat	-519	95	678	-12

Dette gælder også selvom et medlem anses for at udøve en bestemmende indflydelse over den pågældende virksomhed.

Passive medlemmer

Medlemskab af DRF som passivt medlem koster 6.750,- kr.

Optagelsesgebyr for aktive og passive medlemmer:

kr. 500,-

Beregning af kontingent for nystartede rejsebureauer:

Et nystartet rejsebureau, der søger om optagelse i DRF, vil skulle betale kontingent på grundlag af det budget, som det pågældende bureau har forelagt og fået godkendt af sin bank eller investorer.



MEDLEMSSTATISTIK

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
2012	128	15	7	2012	120
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	21	0	2011	56
2012	56	12	0	2012	44
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
2012	27	1	0	2012	26

Kontingentskala for Outgoing rejsebureauer 2013

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

Kontingentskala for Incoming rejsebureauer 2013

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

DRF's sekretariat

DRF's sekretariat bestod i 2012 af 5 sagsbehandlere og en administrativ medarbejder. Siden sommerferien 2012 har sekretariatet dog haft en langtidssygemeldt medarbejder. Frem til juni 2012 var Alexander Schermann Ortving ansat som studentermedhjælper, hvorefter stillingen blev nedlagt.

DRF's sekretariat vil i første halvdel af 2013 bestå af 5 medarbejdere, heraf fire sagsbehandlere og en administrativ medarbejder. Christoffer Greenfort fratræder med udgangen af maj 2013.

UDVIDET ANSVARSFORSIKRING

En grundsten i DRF's medlemskrav er kravet til medlemmerne om at have tegnet en såkaldt "udvidet ansvarsforsikring". Af samme grund er samarbejdet med rejsebureaubranchens to hovedleverandører, Gouda og Europæiske, også en forudsætning for, at medlemskravet vedr. forsikring kan opretholdes.

Det er derfor også tilfredsstillende, at samarbejdet med begge selskaber kan fortsætte i 2013, på trods af de meget store omkostninger som begge selskaber måtte bære som følge af – især - de mange flyselskabskonkurser i 2012.

Den tætte dialog med Gouda og Europæiske indebar en regulering af forsikringerne fra 1. januar 2013 fremfor en afvikling af samme, og det er håbet at samarbejdet dermed vil kunne fortsætte i de kommende år til glæde for DRF's medlemmer.

Europæiske ERV

Igen i 2012 har DRF og Europæiske haft et meget fint samarbejde vedr. den Udvidede Ansvarsforsikring. Samtlige sager der blev anmeldt til Europæiske er blevet behandlet i vores Samarbejdsudvalg, der i 2012 blev afholdt 7 gange. Europæiske nyder godt af den sparring og det branchekendskab, som DRF bibringer udvalgsarbejdet, og det er åbenlyst at kombinationen af forsikrings- og branchekendskab som udvalget repræsenterer, tillige kommer vores kunder til gode, i form af god og korrekt rådgivning og ditto sagsbehandling. Europæiske ERV vil derfor gerne takke DRF for det gode samarbejde, som vi håber fortsætter uændret i 2013.

Samarbejdsudvalget har i 2012 bestået af:

Jesper Ewald	FDM Travel
Lars Thykier	DRF
Dan Kjølhede Laursen	Europæiske ERV
Maria Meng	Europæiske ERV
Peter Andersen	Europæiske ERV
Michael Holstberg	Europæiske ERV



2012 i korte træk

I 2012 oplevede branchen desværre en lang række flyselskabskonkurser, som betød utrolig stor travlhed hos såvel DRF, rejsebureauerne som hos Europæiske. Ikke mindst Cimber-Sterling og Spanair konkurserne betød store tab hos bureauerne, stor frustration hos kunderne og et historisk økonomisk pres på ansvarsforsikringen. Senere på året betød det aflyste New York maraton nye storskader anmeldt på forsikringen og meget hektisk aktivitet hos de berørte bureauer.

Skadesbehandling i Samarbejdsudvalget

Udvalget har i 2012 behandlet 181 skader, hvilket er en stigning på ca. 30 % og faktisk det højeste antal nogensinde. Den overvejende grund er selvsagt, at så mange bureauer blev ramt i årets løb af de mange flykonkurser som tilfældet var. Året var dyrt for rejsebranchen og altså historisk dyrt for Europæiske.

88 % af skaderne blev helt eller delvist dækket, mens 7 % af skaderne blev afvist på grund af ikkedækningsberettigede skader, eller fordi erstatningen var under selvrisikobeløbene. 5 % 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 kunne få deres tab dækket inden for de gældende summer pr. rejsebureau, selv om enkelte store bureauer beklageligvis har haft større tab, end summerne kunne matche.

Udvidet Ansvarsforsikring pr. 1. januar 2013

Som følge af endnu et begivenhedsrigt år og altså endnu et år der udviklede sig meget negativt for den udvidede ansvarsforsikring, så Europæiske sig desværre nødsaget til at overveje den fremtidige udformning af forsikringen. Denne proces begyndte allerede i løbet af sommeren 2012 med flere møder med DRF, hvor man diskuterede, hvorvidt man skulle hæve præmien signifikant eller i stedet ændre på dækningerne eller summerne i produktet.

DRF's holdning var den, at forsikringens indhold ikke skulle ændres og at man klart foretrak præmiestigninger fremfor begrænsninger. I september meddelte Europæiske derfor, at præmien vskulle stige markant i 2013 for så vidt angår Pakkerejsedækningen, men efter en del henvendelser fra DRF's medlemmer hvilket faktisk affødte en hel del spørgsmål fra bureauernes side, om man kunne ændre på dækningerne i stedet for at hæve præmien.

Disse henvendelser førte til blev der i tillæg til det hidtidige produkt også udviklet et alternativt forsikringsprodukt, hvor der ikke er dækning for konkurs og hvor man frit kan vælge mellem om man ønsker dækning for både person- og tingsskade, før afrejse og efter afrejse. Produktet blev lanceret i november 2012 og omkring 30 % af Europæiskes kunder har dags dato valgt en sådan forsikring i 2013.

Et lille udpluk af de sager, Samarbejdsudvalget har behandlet i 2012

Før afrejse

Den langt overvejende del af skader behandlet under denne dækning var Cimber-Sterling relaterede skader, men derudover behandlede udvalget blandt andet:

Strejke i tysk lufthavn

Dagen før en gruppe gæster skulle rejse via Tyskland, bliver bureauet opmærksom på en strejke i den pågældende lufthavn. Bureauet måtte købe alternative billetter, og forsikringen dækkede denne udgift.

Hotelproblemer i New York

På grund af Orkanen Sandy måtte et bureau skaffe nye hoteller på Manhattan til en stor gruppe gæster, da det oprindeligt bookedede hotel var oversvømmet. Det lykkes bureauet, og forsikringen dækkede denne afhjælpning.

Underleverandør konkurs

Kort tid før en gruppe skulle ankomme til København blev et bureau opmærksom på, at den reserverede natklub var gået konkurs. Bureauet måtte derfor leje ny restaurant m.v. til gæsterne, og forsikringen dækkede denne udgift.

Ferie aflyst grundet vejr

Kort før en gruppe skulle afrejse måtte bureauet aflyse turen grundet meget dårligt vejr. Gæsterne fik refunderet det indbetalte beløb, og forsikringen dækkede denne udgift, dog fratrukket det beløb som det lykkedes bureauet at hente hjem fra underleverandøreren på destinationen.

Efter afrejse

Også under denne dækning behandlede udvalget adskillige fly-konkurssager, men derudover blandt andet også:

Den mistede nytårsfest

Grundet en række forsinkelser på udrejsen nåede et dansk ægtepar ikke deres nytårsarrangement i USA. Da gæsterne havde betalt for en festlig aften som de altså ikke fik, måtte bureauet refundere gæsterne prisen for arrangementet, og forsikringen dækkede denne refusion.

2 mistede skidage

Grundet ekstremt meget sne i alperne kan en stor gruppe gæster ikke nå frem til deres destination og mister derved 2 hele dage på pisterne. Gruppen fik refunderet 2/8 dele af den samlede pris fra bureauet, og forsikringen dækkede udgiften.

Den forsvundne agent

Da en gruppe ankom til deres destination, er der ingen til at modtage dem og ingen hotelbookinger er tilsyneladende på plads. Det viser sig senere, at bureauets agent på stedet er forsvundet med alle pengene og ikke har foretaget reservationer af nogen art. Bureauet måtte i alt hast finde nye overnatningsmuligheder til gæsterne samt efterfølgende kompensere gæsterne for de hotelovernatninger, de ikke fik. Forsikringen dækkede denne udgift for bureauet.

Manglende motorcykel

Da gæsterne ankommer til destinationen, stod der ikke som ellers booket 2 motorcykler klar til dem. Bureauet fik hurtigt skaffet nye motorcykler og tog efterfølgende kontakt til underleverandøren, der ikke umiddelbart ville hjælpe. Til sidst lykkes det dog bureauet at få refunderet et mindre beløb fra underleverandøren, og forsikringen dækker herefter differencen.



Hvem skal kontaktes ved spørgsmål til den udvidede ansvarsforsikring?

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

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

Europæiske

Key Account Manager Martin Fuglsang, direkte telefon 33 27 83 24, e-mail mfu@er.dk

Key Account Manager Pia Kehler, direkte telefon 33 27 84 44, e-mail pka@er.dk

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

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

Europæisk Administration, e-mail ua@er.dk

Gouda Rejseforsikring

Salg og Administration

Jan Møller

Direkte tlf. 88 88 81 88

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.

Til trods for mange sager i 2012, har vi formået at overholde vores servicelevel for skadebehandling på 5 arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor samtlige nødvendige oplysninger er indsendt til Gouda.

På samme tidspunkt sidste år, havde vi noteret 52 anmeldte sager med skadesdato i 2011. Dette tal er, som følge af efteranmeldelser i løbet af 2012, nu steget til 59. 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 fået anmeldt 106 sager med skadesdato i 2012, et tal vi forventer stiger som følge af efteranmeldelser. Sagsantallet er steget med 104 % og skadesudgifterne 469 % i

forhold til 2011. På trods af dette har Gouda alene hævet standardpræmierne med 30 %. Standardpræmien på dækning uden før afrejse er ikke blevet forhøjet.

Af de 106 sager har Gouda helt eller delvist dækket 71 % af sagerne, 14 % er endnu ikke afsluttede og alene i 15 % af sagerne har vi ikke kunnet imødekomme ønsket om erstatning.

Udvidet ansvarsforsikring – hændelser i 2012

2012 har været præget af 3 flykonkurser:

- Spanair – 27. januar
- Malev – 3. februar
- Cimber Sterling – 3. maj

Herudover har der været en del sager vedrørende:

- Costa Concordias forlis
- Uvarslet strejke blandt sikkerhedspersonalet i CPH
- Leverandørsvigt, herunder flyforsinkelser og annulleringer af fly
- Bureaufejl
- Vejræssige forhold

Nedenfor følger nogle af de konkrete sager, vi modtog i 2012 - opdelt efter dækning.

Før afrejsen

Costa Concordias forlis

Som følge af Costa Concordias forlis måtte kunder ombookes og enkelte rejser annulleres. Gouda har dækket ekstraudgifter til ombooking samt ydelser, der ikke kunne refunderes vedr. annullerede rejser.

Leverandørsvigt - flyselskab

Flyselskabet annullerede flyvninger, men tilbød alene at refundere de ikke benyttede flybilletter. Gouda har betalt ekstraudgifter til booking af nye og dyrere flybilletter. Vi ser desværre en stigning i denne type sager, hvor flyselskabet ikke lever op til deres forpligtelse til at tilbyde ombooking til andet flyselskab.

Fejl ved udstedelse af visum

Rejsebureauet har udover transport og indkvartering stået for kundernes visumansøgning. Desværre var der en fejl i datoen, hvorefter kunderne blev nægtet indrejse til Rusland. Gouda har dækket ekstra overnatning samt udgifter til nye flybilletter.

Lukning af lufthavn som følge af ombygning af landingsbane.

Som følge af den midlertidige lukning af destinationslufthavn, var rejsebureauet nødsaget til at anvende anden og dyrere lufthavn. Gouda har dækket ekstraudgifter til afgifter mv.

Efter afrejsen

Evakuering pga. cyklon

Kunder var på rejse i Zambia, Botswana og Mozambique. Under slutningen af opholdet i Mozambique blev gæsterne flyttet/evaku-

eret pga. cyklon warning. I stedet for at kunderne skulle rejse hjem før tid på nye flybilletter, blev der arrangeret fly fra Mozambique til Johannesburg og fly fra Johannesburg til Cape Town t/r, hvor de havde 3 nætter før hjemrejse som planlagt, i stedet for opholdet i Mozambique. Gouda har dækket ekstraudgifterne til ændring af rejseruten.

Hvalsafari kunne ikke gennemføres

Kunderne skulle flyve fra Manila til Legaspi, hvor de skulle deltage i en hvalsafari. Som følge af dårligt vejr var flyturen ikke mulig, hvorefter kunderne mistede deres hvalsafari. Gouda har dækket refundering af hvalsafari, der ikke kunne refunderes af leverandøren.

Oversvømmelser på Fiji

Oversvømmelse på Fiji afstedkom ekstraudgifter til indkvartering samt refundering af bestilte turarrangementer. Herudover har Gouda dækket forholdsmæssigt afslag for manglende ferieoplevelser.

Flyelskab var grounded

En gruppe skulle flyve indenrigs i Indien fra Varanasi til Delhi. Flyelskabet aflyste deres flyvning fra Varanasi – Delhi pga. økonomiske problemer og mange af deres fly var grounded i adskillige dage af samme grund. Gruppen kom først af sted til Delhi to dage senere. Gouda har dækket ekstraudgifter til nye flybilletter samt forholdsmæssigt afslag for mistede feriedage.

Personskade - fald i poolområde

Kunde oplyste at være kommet til skade under nedgang via trappe til hotellets swimmingpool. Kunden gjorde opmærksom på, at der manglede gelænder på trappen, hvilket var årsagen til tilskadekomsten. Hotellet blev anmodet om at kommentere sagen og oplyste, at hele trappen havde været nedtaget og at tydelige skilte havde været opsat. På baggrund af input fra hotellet blev kundens krav afvist.

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 dels tilsyn med de registrerede i fonden, dels servicerer Pakkerejse-Ankenævnet.

Bidrag til Rejsegarantifonden i 2012

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 2012 udgjorde 8,2 mio. kroner. Bidraget for 2012 bliver efterreguleret medio 2013

på basis af årsregnskabet for 2012. På nuværende tidspunkt forventer fonden en samlet efterregulering af omsætningsbidraget på ca. kr. 1,5 mio., som skal opkræves hos rejseudbydere. Grundbidraget efterreguleres ikke. Det bemærkes, at fondens 2012 regnskab endnu ikke er revideret.

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 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.

Der skal desuden betales bidrag for de rejsekunder, der vælger at tilkøbe konkurssikring til en flybillet til privat brug. Bidraget er pt. fastsat til kr. 20 pr. person og det opkræves hos kunden og indberettes og videreafregnes til fonden, når kunden er afrejst.

Konkurser 2012

Eventours I/S, konkurs 25. januar 2012, kr. 0,12 mio.
Malev Hungarian Airlines, konkurs 14. februar 2012, kr. 0
Cimber Sterling A/S, konkurs 3. maj 2012, kr. 0
Samsø Højskole, konkurs 16. juli 2012, kr. 0,05 mio

Politianmeldelser

Fonden har i 2012 indgivet politianmeldelse mod 7 rejseudbydere – enten fordi de udbød rejseudgifter 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 rejseudbydere forinden er underrettet om, at offentliggørelse vil ske. I 2012 offentliggjorde fonden, at der var indgivet politianmeldelse mod følgende:

- Anadolu Rejser ApS
- Bagge's Bus Rejser v/John Bernbom
- Estonian Air
- Frontiers ApS
- LivingTours ApS
- Nordfyns Folkehøjskole
- Truva Travel A/S

Registrerede arrangører for perioden 31. december 2011 til 31. december 2012

Pr. 31.12.2011 var der 661 registrerede rejseudbydere.

Pr. 31.12.2012 var der ca. 650 registrerede rejseudbydere.

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj 2013, gøre rede for den nuværende kapitaltilstand samt offentliggøre yderligere oplysninger, der kan have interesse for rejseudbydere og offentligheden, der naturligt følger det, der sker i fonden.



PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Statistiske oplysninger om PakkeRejse-Ankenævnet

I 2012 blev der registreret 295 klagesager, hvilket svarer til et lille fald på ca. 1 % i forhold til 2011 (298).

Derudover er der indkommet ca. 313 (2011: ca. 412) 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 2012 har Ankenævnet således modtaget ca. 608 sager (2011: ca. 710).

I 2012 har sagsbehandlingstiden for 167 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 15 måneder og dermed over den ønskede gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Sagsbehandlingstiden i 2011 for 164 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 7 måneder.

Antallet af afsagte kendelser i 2012 er således steget fra 164 til 167, dvs. 3 flere – en stigning på ca. 2% – og den gennemsnitlige behandlingstid i 2012 er steget fra ca. 7 måneder til ca. 15 måneder – en stigning på ca. 114%. Årsagen hertil er hovedsageligt, at Ankenævnet pga. formandsskifte ikke har afsagt kendelser i sidste kvartal af 2011 og i første halvår af 2012.

Ankenævnet vil fortsat bestræbe sig på at fastholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på de 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet har i 2012 modtaget ca. 1.210 (2011: ca. 1.620) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 280 (2010: ca. 390) henvendelser. I alt for året 2012 således ca. 1.490 (2011: ca. 2.010), hvilket er et fald på ca. 520 svarende til ca. 26%

Vedrørende de i 2012 afgjorte sager

I 2012 er der afsluttet i alt 242 sager (2011: 276), der er opdelt, dels i 167 afsagte kendelser, dels i 75 forligte eller tilbagetrukne sager.

Som følge af at ankenævnets tidligere formand fratrådte ultimo september 2011 og først pr. 1. juli 2012 fik udpeget en ny formand, har Ankenævnet i 2012 kun afholdt 7 møder, hvor der i alt er blevet afsagt 167 kendelser, hvilket som ovenfor nævnt svarer til en lille stigning på ca. 2% i forhold til 2011, hvor Ankenævnet afholdt samme antal møder og afsagde 164 kendelser.

På nuværende tidspunkt er der ingen afsagte kendelser i 2012, 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	2010	2009
	(9 mdr.)		
Afsagte kendelser	164	180	326
Forligte eller tilbagetrukne sager	112	88	94

De afsagte 164 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter inddeles 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 reisetidspunkter/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
- tilskadekomst/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



DRF 

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