

Årsberetning 2013



BERETNING FRA DRF's FORMAND

2013 var mit første år som formand for DRF

Jeg startede med at ringe rundt til en række medlemmer fra de forskellige fraktioner for at stikke fingeren i jorden og høre frit fra levereren, hvad medlemmerne synes om DRF, prioriteringerne og ikke mindst den kommunikation, der er i medierne og med medlemmerne. Jeg synes, det var nogle gode samtaler, og mit samlede indtryk var, at DRF har god opbakning fra medlemmerne, og at der bliver sat pris på det store arbejde, der foregår på sekretariatet.

Et af de klare budskaber fra medlemmerne var, at sekretariatet har en god service og altid er tilgængelige. De tager alle henvendelser seriøst, og man føler sig velkommen, uanset hvad man kommer med. En anden positiv tilbagemelding var, at DRF bliver mere og mere aktiv i medierne og er blevet mere synlig. Begge områder er højt prioriteret af både bestyrelse og sekretariat, så dem vil vi fortsætte med at udvikle. Jeg fik også god konstruktiv kritik og nogle helt konkrete ideer, som vi arbejder videre med i bestyrelsen.

På den politiske front har der været flere vigtige sager, både nationalt og internationalt. Mange af de vigtigste beslutninger af betydning for den danske rejsebranche bliver taget internationalt. Fx er revisionen af Pakkerejsedirektivet i EU i fuld gang. Vi forventer tidligst, at dette arbejde er færdigt i 2015, hvorefter der skal laves en dansk udlægning, som vi er klar til at påvirke i den rigtige retning. Dette gøres blandt andet gennem den europæiske brancheforening ECTAA, hvor DRF aktivt påvirker lovgivningen fra EU.

På globalt plan er der nogle enkelte områder, der påvirker alle rejsebureauer, og hvor der er behov for at samle kræfterne. Her er DRF også aktiv og har deltaget i det første globale møde nogensinde med rejsebureauer og foreninger fra hele verden. Det ene store emne var IATA og NDC (IATA's forsøg på at lave en ny distributionsform i konkurrence med de eksisterende GDS'er), og det andet var miljø og social ansvarlighed. DRF nyder respekt i disse sammenhænge og har en vigtig rolle i at påvirke beslutningerne.

Det internationale arbejde betyder, at DRF er godt orienteret og kan holde medlemmerne i Danmark forberedt på, hvad der kommer til at ske internationalt og ikke mindst fra EU-lovgivningen i fremtiden. DRF har faktisk haft formandskabet for den verdensomspændende rejsebureauforening WTAAA i 2013 og 2014 og overtager ligeledes i 2014 formandskabet i ECTAA

Jeg synes, det er vigtigt, at vi bruger tid på det internationale arbejde, men det er klart, at hovedparten af DRF's tid bruges til at servicere medlemmerne i Danmark og påvirke det politiske system i Danmark bl.a. gennem medierne. Vi sluttede 2013 med en fantastisk sejr i forbindelse med retssagen om agentforbeholdet. Forbrugerombudsmanden har desværre meldt ud, at han går ind i sagen og vil forsøge at anke den. Vi vil kæmpe for denne sag, ligesom vi bl.a. kæmper for den vigtige revision af Rejsegarantifondsloven, som pågår i øjeblikket. 2014 bliver derfor ikke mindre spændende end 2013.



Med venlig hilsen

Asger Domino
Bestyrelsesformand

Til daglig: Stjernegaard Rejser.

DRF's SEKRETARIAT 2013



Politisk konsulent
Anna Cathrine
Andersen
(på barsel fra 1. juli 2013)



Juridisk konsulent
Christoffer Greenfort
(til maj 2013)



Juridisk konsulent
Nils Hornemann



Administration
Louise Alkjær



Politisk konsulent
Karina Tegtmeier
Olsen
(barselsvikar fra maj 2013)



Juridisk konsulent
Laura Frovin
Frederiksen
(fra maj 2013)

2013 I HOVEDPUNKTER

- Danskernes ti største favoritrejsemål ligger fortsat alle i Europa. Dog er USA nu rigtig tæt på en top ti-placering.
- Rejsebureauomsætningen steg som forventet i 2013 med ca. 5 % og forventes i 2014 at stige med yderligere 3-4 %.
- Der blev i 2013 solgt for 9.541 milliarder kroner IATA-flybilletter.
- ATA-flybilletternes gennemsnitspris steg med 5 % i 2013, mens antallet af udstedte billetter i 2013 faldt med 0,8 % i forhold til 2012.
- DRF havde 127 medlemmer med udgangen af 2013.
- Der var 3840 ansatte i de 187 største danske rejsebureauer i 2013.
- Der var 630 registrerede rejseudbydere i Rejsegarantifonden ved udgangen af 2013.
- Der var fire konkurer i løbet af året blandt de registrerede i Rejsegarantifonden.
- Der blev solgt ca. 130.000 konkursdækninger vedr. ferierejsendes køb af enkeltprodukter (forudbetalt billeje i udlandet og flyrejser solgt alene).
- Der er stort set status quo i antallet af udenlandske turistovernatninger i Danmark i 2013 i forhold til 2012 - dog med forskelle i udviklingen inden for Danmark.
- Moms på udgående rejser fra Danmark indførtes i rejsebureaubranchen pr. 1. januar 2011. Der blev afsagt dom ved EU-domstolen i september 2013 om fortolkningen af det regelsæt, Danmark anvender, og der er risiko for, at de danske marginmomsregler skal omskrives som følge af dommen.
- EU's pakkerejsedirektiv er under revision og forventes klart i forsommeren 2014.
- Den danske Rejsegarantifondslov evalueres af en arbejdsgruppe i løbet af Folketingssamlingen 2013-14. Der ses bl.a. på flykonkursdækningen og Rejsegarantifondens tilsynsmuligheder. En rapport fra arbejdsgruppen til erhvervsudvalget forventes klar i løbet af marts 2014.

INDHOLD

Formandens beretning	2
2013 i hovedpunkter	3
Danskernes rejsemønster	4
DRF's vigtigste sager	9
Bæredygtige rejser	13
Fokus på dansk turisme i 2013	15
Samarbejde med uddannelsesinstitutionerne i Danmark	17
DRF medlemsfordele	19
DRF's internationale samarbejde	20
Bestyrelse, udvalg og repræsentationer	22
DRF's økonomi 2013	24
Udvidet ansvarsforsikring	26
Rejsegarantifonden	28
Pakkerejse-Ankenævnet	29



Afdelingschef
Jakob Hahn



Direktør
Lars Thykier

2013 - ET JUBILÆUMSÅR

DRF fyldte 75 år i 2013, og det blev på alle måder et markant år set ud fra mængden af aktiviteter og nyudvikling i rejsebranchen.

De danske rejsebureauer slap heldigvis for større enkeltbegivenheder ude i verden, der havde indflydelse på rejseysten eller muligheden for at bevæge sig rundt i verden. Til gengæld var der som sædvanlig mange hændelser, som fik indflydelse på rejseysten til enkelte områder, fx urolighederne i løbet af 2013 i Egypten og Thailand samt naturkatastroferne i Filippinerne (tyfonen Haiyan) og Indien og Mexico (oversvømmelser).

Generelt er der dog tale om positive signaler fra DRF's medlemmer, hvad angår salg i løbet af 2013. Samtidig er antallet af kundeklager i Pakkerejseankenævnet stabilt på et meget lavt niveau. Der er derfor klare tegn på, at også 2013 bliver et godt år for DRF's medlemmer.

Hvad angår enkeltsager er det svært at fremhæve nogle fremfor andre, da alle grundlæggende er vigtige for foreningens medlemmer. Der er dog enkelte sager, der har meget stor betydning for rejsebranchen som helhed. Det er dels retssagen om rejsebureauernes såkaldte agentforbehold, som blev vundet i byretten af DRF's advokat sammen med et medlem, dels arbejdet med at revidere den danske Rejsegarantifondslov. I de to sager har udfaldet afgørende betydning for danske rejsebureauers forudsætninger for at drive virksomhed. Netop af den grund er der blevet brugt en del ressourcer på at fremme medlemmernes synspunkter så langt som overhovedet muligt.

Politisk har 2013 været et meget aktivt år, hvor der i den danske regering og Folketinget især har været arbejdet intenst på at forbedre de forhold, der kan gøre det mere attraktivt for turister og andre besøgende at rejse til Danmark. Emnerne har været meget forskellige; fra visumkrav for rejsende til Danmark til regeringens vækstteam for turisme og undersøgelsen af, hvilke forhold der skal forbedres i Danmark for at skabe vækst i turismen. DRF har deltaget aktivt i diskussionerne og holdt møder med såvel embedsmænd som folketingspolitikere. DRF's synspunkter er blevet hørt og medtaget i de konklusioner og ændringsforslag, arbejdsgrupperne har fremlagt.

DRF's politiske arbejde i forhold til rejser ud af Danmark har især fokuseret på ovennævnte arbejde med at ændre Rejsegarantifondsloven. DRF sidder i den arbejdsgruppe, som Folketinget nedsatte i juni 2013. Arbejdsgruppen har diskuteret både flykonkursdækningen og til dels også de byrdefulde tilsynsregler, som loven indeholder, og som i dag beklageligvis er medvirkende til, at danske rejsebureauer bliver kontrolleret på et helt uacceptabelt niveau. DRF håber, at Folketinget i 2014 vil ændre loven således, at der fortsat er et højt niveau af forbrugerbeskyttelse samtidig med, at der udstikkes rammer for et mere afbalanceret tilsyn, der kan sikre lige konkurrencevilkår og dermed også bedre rammevilkår for den danske rejsebranche som helhed. Hvis dette ikke sker, vil vi formentlig opleve, at dansketablerede rejsebureauer bliver udkonkurreret af

rejsebureauer etableret i andre EU-lande, hvor der er langt færre begrænsninger.

DRF har i de senere år skruet op for aktiviteter, der bidrager til foreningens synliggørelse over for både medlemmer og de kunder, der rejser med medlemmer. I 2013 har DRF derfor deltaget i flere eksterne aktiviteter end nogensinde før og har bl.a. været repræsenteret i så forskellige sammenhænge som Folkemødet på Bornholm sammen med Turisterhvervets Samarbejdsforum og med en stand på Rejsemessen for Kvalitetsrejser i Øksnehallen. DRF har ligeledes deltaget i det store arbejde, der er blevet udført sammen med bl.a. Udenrigsministeriet i løbet af året i forbindelse med unge danskeres vinterferie. I februar 2013 afstedkom de unges vinterferie i særligt Prag, en række problemer for såvel de unge selv som for Danmarks omdømme i udlandet. Dette skulle ikke gentages i 2014. Heldigvis lykkedes indsatsen, og vinterferien i uge 7 og 8 2014 forløb uden nævneværdige problemer.

Bæredygtig adfærd er en afgørende forudsætning for, at der også i de kommende generationer er mulighed for at kunne rejse rundt i verden og opleve forskellighederne mellem landene. DRF har derfor i mere end ti år arbejdet på at skabe rammerne for, at rejsebranchen kan bæredygtighedssikre deres produkter, så vidt det er muligt. DRF har i samarbejde med et EU-sponseret projekt – Travelife – fået DRF's medlemmer i gang med at bæredygtighedssikre deres virksomhed.

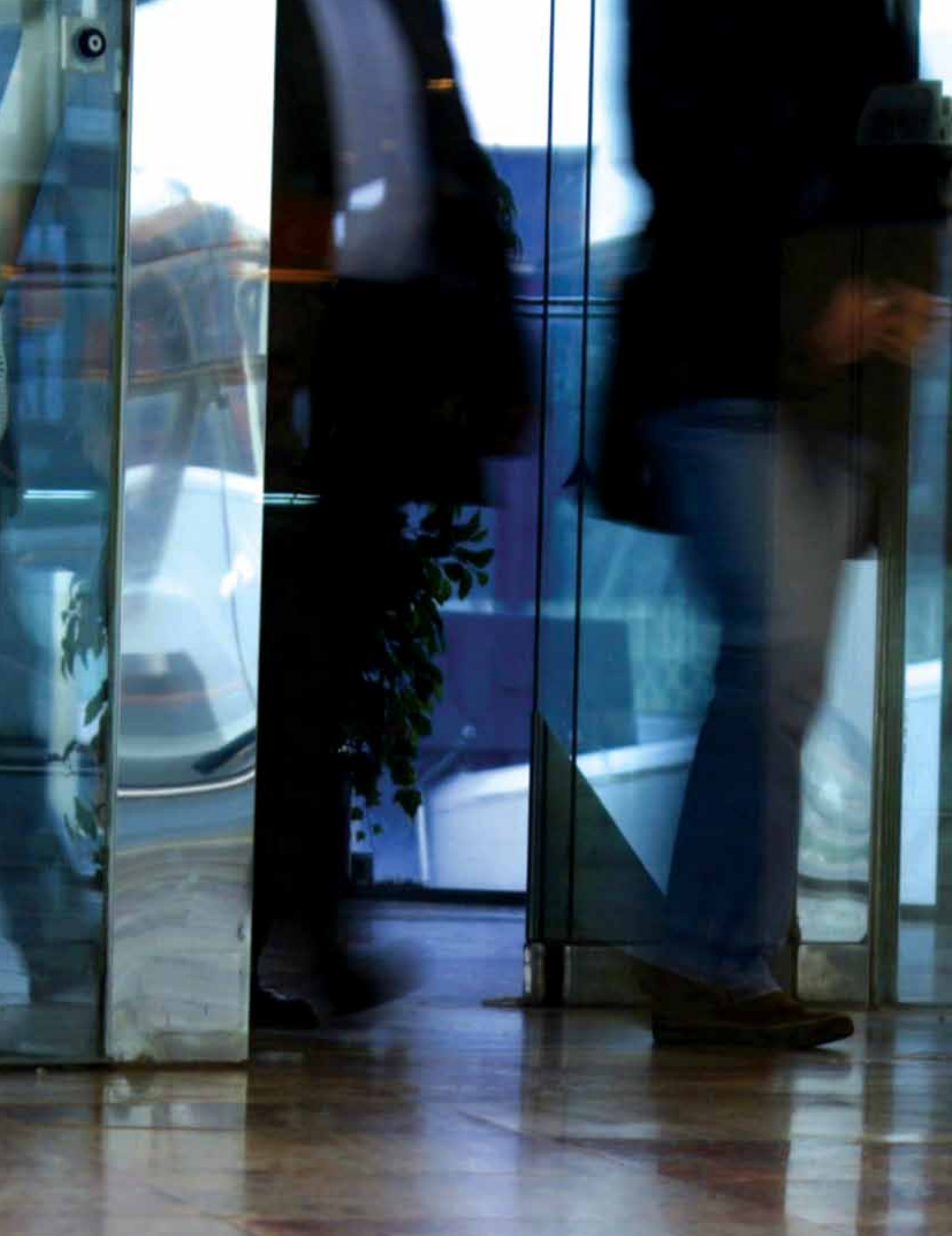
Der er ingen tvivl om, at 2014 bliver et udfordrende år med det forventede nye pakkerejsedirektiv, arbejdet med EU-forordning 261/2004, revisionen af Rejsegarantifondsloven og de mulige konsekvenser af EU-momsdommen fra september måned 2013, som forventes at medføre en ændring af den danske rejsebureauomsordning med virkning fra 2015. DRF ser frem til et spændende 2014.

DANSKERNES REJSEMØNSTER

Danskerne elsker at rejse, og det ser ud til, at rejser og ferier i det hele taget er noget af det sidste, der bliver valgt fra – selv i perioder med knapt så meget luft i budgettet.

Forskellene fra år til år er dermed ikke et spørgsmål om, hvorvidt vi rejser - for det gør vi - men mere, hvor vi rejser hen. Der har dog ikke i flere år været nogen ændringer i rækkefølgen af de tre mest populære destinationer, nemlig Tyskland, Sverige og Spanien.

For oversøiske rejsemål er det ligeledes de samme tre destinationer, der går igen: USA, Thailand og Egypten. Først når vi får tallene fra 2013, vil vi formentlig kunne se en større nedgang i rejsende til Egypten på grund af uroligheder i landet i sensommeren 2013, der bl.a. førte til, at Udenrigsministeriet skærpede dets rejsevejledning. Sammenligner man 2011 og 2012, kan man se, at De Forenede Arabiske Emirater har skubbet Canada ud af den oversøiske top fem.



DANSKERNES TOP 5 DESTINATIONER I EUROPA OG OVERSØISK:

Top 5 europæiske rejsemål

2011	2012
1. Tyskland 2.583.749 overnatninger	1. Tyskland 2.856.000 overnatninger
2. Sverige 1.278.239 overnatninger	2. Sverige 1.187.530 overnatninger
3. Spanien 921.048 ankomster	3. Spanien 932.539 ankomster
4. Norge 837.088 ankomster	4. Norge 859.015 overnatninger
5. Storbritannien 614.000 ankomster	5. Storbritannien 639.000 ankomster

Top 5 oversøiske rejsemål

2011	2012
1. USA 274.420 ankomster	1. USA 271.363 ankomster
2. Thailand 156.102 ankomster	2. Thailand 167.118 ankomster
3. Egypten 93.347 ankomster	3. Egypten 126.072 ankomster
4. Kina 50.000 ankomster	4. Kina 84.637 ankomster
5. Canada 38.179 ankomster	5. Forenede Arabiske Emirater 38.356 ank.



BRANCHEANALYSE AF DANMARKS 187 STØRSTE REJSEBUREAUER

Dansk Brancheanalyse (DBA) udgav i september 2013 sin 11. udgave af analysen af den danske rejsebureaubranche. Det fremgik af analysen af de 187 største danske rejsebureauers salg i 2012, at omsætningen er steget med ikke mindre end 1,5 milliarder kroner i forhold til 2011, svarende til en stigning på over 6 %. Samtidig var bundlinjen forbedret med næsten 70 millioner kroner eller 25 %, hvilket ganske enkelt er en imponerende forbedring. Det ser desværre ikke ud til, at det høje overskud kan fastholdes i 2013, men mindre kan heldigvis også gøre det.

Det gode resultat i 2012 skal sammenlignes med, at der kun var fire konkurser i samme år. Vi kan med andre ord konstatere, at de danske rejsebureauer på bedste vis evner at tjene penge på deres produkter.



IATA-SALGET I DANMARK I 2013

IATA-omsætningen i danske rejsebureauer i 2013 fastholdt rekordniveauet fra 2012. Der er tale om en stigning i salget på 32 millioner kroner til i alt 9.573.200.000 kroner. Samtidig, steg gennemsnitsbilletprisen for andet år i træk, så den nu ligger på 3215 kroner pr. billet svarende til en gennemsnitlig billetstigning på 52 kroner/billet i forhold til 2012. Antallet af udstedte billetter faldt med ca. 39.000 til 2.977.000, hvilket selvfølgelig også er medvirkende til, at gennemsnitsbilletprisen steg i forhold til 2012.

Alt i alt er der dog tale om en meget beskeden stigning i billetprisen i løbet af 2013 på under 2 %, hvilket må tages som et udtryk for, at der for de selskabers vedkommende, som indgår i det danske BSP, fortsat er tale om en meget intens konkurrence. Det skal blive spændende at se, om konkurrencen mellem flyselskaberne fortsætter i Skandinavien på samme intense niveau i 2014.

Omsætning	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Værdi af solgte billetter (mio. DKK)	8.981	7.435	8.035	9.060	9.541	9.573
Udvikling	+0,6 %	-17,2 %	+8,1 %	+12,7 %	+5,4 %	0,56 %

	2008	2009	2010	2011 justeret 2012	2012	Ændring 2011 - 2012
Omsætning	22,937 mia. DKK	20,653 mia. DKK	21,973, mia. DKK	24,573 mia. DKK	25,470 mia. DKK	+3,6 %
Nettoresultat	+ 359 mio. DKK	244 mio. DKK	290 mio. DKK	276 mio. DKK	350 mio. DKK	+26,8 %
Dækningsbidrag	14 %	14,2 %	14 %	13 %	13,2 %	+0,2 %
Overskudsgrad	1,8 %	1,3 %	1,7 %	1,6 %	1,8 %	+0,2 %
Omsætningsvækst ift. forrige år	+3,4 %	-10,1 %	5,5 %	- *	3,6 %	3,6 %
Omsætning/ansat	5,816 mio. DKK	5,301 mio. DKK	5,890 mio. DKK	6,311 mio. DKK	6,632 mio. DKK	+5,1 %
Gns.løn/ansat	385.000 DKK	374.000 DKK	390.000 DKK	398.000 DKK	407.000 DKK	+2,26 %
Antal ansatte	3944	3896	3731	3784	3840	+1,5 %

Kilde: Dansk Brancheanalyse – "Rejsebranchen 2012".

* Ikke muligt at sammenligne i f.t. 2010

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 2013, har den øgede indsats resulteret i udsendelse af i gennemsnit én pressemeddelelse pr. måned i 2013.

Emnerne har været meget forskellige, og har handlet om bl.a. danskernes rejseadfærd, behovet for at revidere Rejsegarantifondsloven, gode rejseråd op til de store skoleferier og bæredygtighedskonceptet Travelife.

DRF'S VIGTIGSTE SAGER

På de følgende sider omtales nogle få af de mange sager, som DRF's sekretariat har arbejdet med i løbet af 2013. Der er alene tale om et udpluk af de vigtigste sager.

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 er mulig ved køb af flybilletter hos dansketablerede rejsebureauer.

Kravet om tilbagebetaling blev fremsat på trods af, at de danske rejsebureauer, 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).

DRF besluttede derfor at støtte gennemførelsen af en principiel sag om agentforbeholdets gyldighed. Sagen blev anlagt ved Retten i Roskilde, hvor der blev afsagt dom i begyndelsen af januar 2014. De tre udpegede dommere gav rejsebureauet medhold i, at det havde et gyldigt agentforbehold, og det var således forbrugeren, der havde anlagt sagen, der kom til at stå som den tabende part.

Sagen gav en del genlyd i pressen til fordel for forbrugeren, og i starten af februar 2014 blev det meddelt, at Forbrugerombudsmanden var parat til at gå ind i sagen og på forbrugers vegne anke dommen til Landsretten.

Sagen vedbliver at være særdeles principiel for den danske rejsebranche, bl.a. set ud fra konkurrencemæssige synspunkter. For eksempel er rejsebureauer i de fleste andre europæiske lande ikke ansvarlige for et luftfartsselskabs eventuelle konkurs. I disse lande betragtes rejsebureauet netop som agent for luftfartsselskabet, og dermed har bureauet hverken ansvaret for transportens korrekte gennemførelse eller luftfartsselskabets eventuelle konkurs.

Samtidig ligger der hos Forbrugerklagenævnet mange hundrede lignende sager, som man sammen med DRF allerede i 2012 valgte at sætte i bero, indtil der var faldet dom i den omtalte sag. Da sagen nu muligvis bliver anket, er de øvrige sager stadig sat i bero.

Ved redaktionens slutning stod det endnu ikke klart om forbrugeren sammen med Forbrugerombudsmanden havde fået lov til at anke dommen. DRF vil også i 2014 følge agentforbeholdssagen meget tæt.

ANDRE RETSSAGER – STORMEN SANDY

Stormen Sandy forvoldte store ødelæggelser i slutningen af 2012 i bl.a. New York, netop som det berømte New York City Marathon skulle til at afholdes. Myndighederne i New York valgte ganske kort tid før løbsstart at aflyse løbet. Stormen Sandy affødte et behov for at afklare to juridiske spørgsmål ved domstolene: Kundernes ret til hæveadgang efter afrejse og om rejsebureauernes omsorgsforpligtelse under force majeure også kan udstrækkes til en betalingsforpligtelse.

Da Stormen Sandy ramte New Yorks østkyst, var hundreder af danske maratonløbere allerede vel ankommet til New York, klar til at løbe maraton. Skuffelsen var derfor stor, da det viste sig, at løbet ikke ville blive gennemført i 2012. Løbsarrangørerne tilbød i stedet gratis løbsnummer til det kommende års løb.

De medlemmer, der havde solgt maratonrejser eller rejser til USA/New York i det hele taget, kom på hårdt ekstraarbejde med at finde alternative transportformer på andre tidspunkter, ombooke hoteller og i øvrigt drage den korrekte omsorg for deres gæster. Dette gjaldt både gæster, der blot var i New York i få dage for at løbe maraton, gæster, der var i New York for at løbe og derefter holde en længere ferie fx med familie samt gæster, der var på ferie (uden at være involverede i maratonløbet).

Efterfølgende valgte nogle af de berørte rejsende ikke at stille sig tilfredse med den kompensation, de var tilbudt, og bragte deres sag for Pakkerejseankenævnet. Her blev man af flertallet i nævnet i flere tilfælde tilkendt yderligere kompensation. To af DRF's medlemmer har valgt ikke at følge Pakkerejseankenævnets kendelser i disse sager, og med hjælp fra DRF's advokat er pågældende sager nu bragt for retten.

Det er DRF's opfattelse, at klager ikke kan hæve købet på en rejse, hvor denne har fået leveret størstedelen af rejsen, hvilket var tilfældet med de fleste maratonsager. Her havde klager typisk købt en rejse på 7-8 dage, hvilket illustrerede, at klager ikke kun skulle løbe maraton, men derimod have et ophold i New York. Rejser af en sådan varighed bør ikke betegnes som 'formålsbestemte' og give adgang til ophævelse. Selv medrejsende, der ikke selv skulle løbe, er blevet tilkendt ret til at hæve og få en eksorbitant stor del af rejsens pris refunderet. DRF ønsker at få prøvet spørgsmålet om, hvor lidt eller meget, der skal til, før man betegner en rejse som formålsbestemt og dermed indrømmer kunden en hæveadgang. Spørgsmålet er meget principielt, da det kan udstrækkes til alle typer rejser, hvor der er inkluderet et særligt arrangement som en del af rejsen. Der er af denne grund behov for en skarp grænse-dragning, så man ikke ender i en situation, hvor fx aflysningen af

en musicalaften på en uges rejse til London også vil medføre, at kunden er berettiget til at hæve købet, selvom denne er afrejst og har fået leveret alt andet af rejsen.

Modsat flertallet i Pakkerejseankenævnet er det ydermere DRF's opfattelse, at man ikke kan gøre rejsearrangøren økonomisk ansvarlig i alle henseender, når der er tale om force majeure-lignende begivenheder. Kunden har naturligvis stadig krav på et afslag i rejsens pris på baggrund af de mangler ved rejsen, som orkanen har påført. Derudover har kunden også krav på videretransport, så snart dette er muligt. Derimod er der ikke i sådanne situationer krav på erstatning, og på den baggrund kan man ikke udstrække omsorgspligten til at være en decideret betalingsforpligtelse. Pakkerejseankenævnet har i en anden afgørelse netop anlagt den betragtning, at rejsearrangøren skal betale for en kundes ophold og forplejning under orkanen, indtil kunden kan komme videre med resten af sin rejse, selvom rejsebureauet jo ikke er ansvarligt for orkanen. Dette forhold, omsorgspligtens udstrækning under force majeure, vil ligeledes blive bragt for domstolene.

Der er endnu ikke faldet dom i ovennævnte sager, som har stor principiel betydning for DRF og foreningens medlemmer.

REVISION AF REJSEGARANTIFONDSLOVEN

DRF anbefalede som bekendt helt tilbage i 2009, at man for at skabe størst mulig sikkerhed for de rejsende ikke gjorde konkursdækning frivillig, men derimod pålagde alle flybilletter ud af Danmark et mindre gebyr på for eksempel fem kroner, 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 luftfartsselskaber, der flyver ud af Danmark, ville være omfattet af lovkravet.

I december 2012 afsluttede Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen en rapport om den kommende revision af Rejsegarantifondsloven. Rapporten, der gennemgik den nuværende ordning, blev bl.a. udarbejdet på baggrund af indspil fra DRF og andre interessenter og belyste flere områder, herunder konkursdækning på flight only-billetter. I rapporten opstillede man en række forskellige løsninger, der gik fra forsikringsordninger til DRF's femkrone-model.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen under Erhvervs- og Vækstministeriet nåede med at offentliggøre rapporten, og først da Enhedslisten i maj måned 2013 stillede forslag til en revision af Rejsegarantifondsloven, kom der en form for skred i sagen. Enhedslisten foreslog den ovennævnte femkrone-model, og efter at forslaget var blevet behandlet i Folketinget, var alle partiers ordførere er enige om, at den nuværende ordning ikke er god nok. Spørgsmålet blev herefter henvist til Folketingets Erhvervsudvalg. Erhvervsudvalget besluttede, at loven skal revideres. På samme tidspunkt offentliggjorde Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen rapporten, som på dette tidspunkt var et halvt år gammel.



DRF præsenterede i juni måned 2013 Erhvervsudvalget for de problemer, vi mener, den nuværende ordning har, og slog endnu engang et slag for femkrone-modellen.

Den daværende erhvervs- og vækstminister Annette Vilhelmsen svarede på DRF's henvendelse med en afvisning af den foreslåede ordning.

I august 2013 nedsatte Erhvervsudvalget dog en arbejdsgruppe, som blev betroet at udrede revisionen af Rejsegarantifondsloven. DRF er repræsenteret i arbejdsgruppen, hvis første møde blev afholdt i oktober måned 2013. Deadline for arbejdsgruppens opgave var 1. marts 2014, men er nu udskudt til 1. april 2014, hvilket DRF mener er alt for tidligt, såfremt udvalget vil have mulighed for at vende alle lovens problemstillinger. Det er også DRF's opfattelse, at det grundet den meget snævre tidsplan er urealistisk at kunne nå at opfylde kravene til den opgave, arbejdsgruppen er blevet betroet, og det har DRF fra begyndelsen gjort opmærksom på. Om den nye tidsfrist vil indebære, at alle sten vendes, er fortsat tvivlsomt.

Der vil formentlig alene blive tale om en kompromisløsning, der ikke kan nå at gå ordentligt i detaljen, og hvor man udelukkende fokuserer på flight only-delen og ikke nogen af de øvrige problemstillinger, som DRF også finder er særdeles væsentlige, herunder særligt Rejsegarantifondens tilsyn. Erhvervsministeriets tanker vedrørende revisionen er meget snævre, idet man primært fokuserer på flight



only-problematikken og under henvisning til den korte deadline ikke går nærmere ned i de øvrige problemer. Ved redaktionens afslutning er deadline netop blevet rykket til ultimo marts. Det forhold ændrer dog ikke ved de betænkeligheder, DRF gennem forløbet har tilkendegivet om det urealistiske i at få gennemført en tilbunds-gående analyse af loven inden for den fastsatte deadline.

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.

Det er DRF's opfattelse, at de tilsynsmuligheder, der blev tillagt Rejsegarantifonden med ordningen, der blev indført i 2004, var med til at opfylde et nødvendigt behov. I mellemtiden har det desværre vist sig, at forudsætningerne herfor til en vis grad synes bristede. Derfor er der i høj grad behov for, at man fastsætter strammere retningslinjer for, hvilke krav tilsynet kan stille til rejsearrangørerne.

I perioden 2008-2011 er antallet af rejseudbydere, der er blevet afkrævet forhøjet garanti steget med 107,1 %. Til trods for at så mange rejsebureauer i perioden med økonomisk krise blev mødt med mere eller mindre berettigede krav om at skulle afgive yderligere likviditet i form af forhøjede garantistillelser til Rejsegarantifonden, har det ikke medført yderligere konkurser.

Danske rejsebureauer udgør ganske enkelt ikke en så stor risiko for Rejsegarantifonden til, at dens tilsyn i den nuværende udformning kan forsvares. I perioden 2009-2012 har der alene været 18 konkurser blandt rejsebureauer, hvilket svarer til 4,5 konkurser pr. år. Det indebærer, at kun ca. 0,7 % af de registrerede rejseudbydere i Rejsegarantifonden gik konkurs.

Der er ganske enkelt ikke sammenhæng mellem disse 0,7 % og den omstændighed, at tilsynets krav har medført, at mere end 26 % af alle registrerede rejseudbydere stiller forhøjet garanti.

Lægger man dertil de rejseudbydere, der er på overvågningslisten oveni, medfører det, at omtrent 55 % af alle registrerede rejseudbydere er underlagt skærpede krav enten i medfør af forhøjet garanti eller hyppigere afrapporteringer til Rejsegarantifonden.

Det er således 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. Ovenstående understreger med al tydelighed, at der ganske enkelt ikke er grundlag for at stille så byrdefulde garantikrav til rejsearrangørerne, og at der dermed er et ubetinget behov for at ændre på reglerne og standardisere rammerne for tilsynets funktion.

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

Pakkerejseankenævnet

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.

Siden byretsdommer Mikael Kraghs tiltrædelse har der været arbejdet intenst på at få nedbragt sagspuklen, og sagsbehandlingstiden er kommet ned på syv måneder.

DRF er meget tilfredse med det gode samarbejde med den nye formand og ikke mindst den indsats, der er blevet lagt i at få nedbragt sagsbehandlingstiden.

Revision af EU-Forordning 261/2004

Forordning 261/2004, også kaldet "denied boarding-forordningen", er i disse år under revision, og ændringerne forventes at træde i kraft i løbet af 2014. DRF har løbende deltaget i flere seminarer og møder om revisionen, som på en række punkter lægger op til at stille forbrugeren bedre ved bl.a. flyforsinkelser. Samtidig gives der dog også nye indrømmelser til flyselskaberne. Fx foreslår man i den reviderede udgave, at flyselskabernes omsorgspligt ved en askesky eller lignende begrænses til tre dage. DRF vil, når ændringerne i forordningen er vedtaget og trådt i kraft, holde et seminar om, hvilken betydning ændringerne får for rejsebureauerne.

Der har tidligere været røster om, at klager over rejser, der udelukkende relaterer sig til transport og typisk køb af flybilletter, bør overføres fra Forbrugerklagenævnet til Pakkerejseankenævnet, selvom de ikke er en pakkerejse.

Desuden har det været fremført, at sager efter EU-forordning 261/2004 også skal kunne behandles i Pakkerejseankenævnet. Argumentet er, at man på denne måde sikrer, at forbrugeren blot skal henvende sig et enkelt sted for at klage over en rejse.

Indtil flyselskaberne tager ansvar og bidrager til finansieringen af de privat drevne ankenævn, er det fortsat DRF's opfattelse, at disse sager bedst behandles i Forbrugerklagenævnet og Trafikstyrelsen.

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

En række selvbestaldede passagerrettigheds-virksomheder har i godt et år markedsført sig med at være behjælpelige med at håndtere klager over EU-forordning 261/2004 mod et gebyr på omkring en fjerdedel af den kompensation, som passageren måtte få udbetalt.

Visse af virksomhederne retter direkte henvendelse til rejsebureauer og foreslår forretningsordninger, hvor rejsebureauerne tilbydes en form for henvisningskommission af udbetalte kompensationer.

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 kompensation, 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.

Flysager i forbrugerklagenævnet

Med virkning fra 2013 har DRF takket være hjælp fra Dansk Erhverv været repræsenteret i Forbrugerklagenævnet.

Det er af stor betydning for DRF at kunne være repræsenteret i Forbrugerklagenævnet. Ovenpå forrige års flykonkurer udgør flysagerne efterhånden en stor del af klagerne i Forbrugerklagenævnet.

Flykonkurssagerne har som beskrevet ovenfor medført, at DRF valgte 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 og meget konkret begrundede afgørelser i nævnet er af den opfattelse, at rejsebureauerne betragtes som kundens direkte aftalepart og dermed også er ansvarlig for transportens korrekte gennemførelse og flyselskabets eventuelle konkurs.

Samarbejdet med Forbrugerklagenævnets sekretariat har i 2013 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 i løbet af 2014.



BÆREDYGTIGE REJSER

I 2013 havde DRF igen fokus på at fremme en bæredygtig udvikling i rejsebranchen. Ifølge FN's turismeorganisation UNWTO er der i dag over en milliard internationale turister – i 2020 vil der være halvanden milliard. Det sætter pres på såvel miljøet som befolkningen på destinationerne. Hvis rejsebureauerne vil bevare deres forretning i fremtid, skal de passe på de steder, de sender rejsende til.

En undersøgelse foretaget af interesseorganisationen Verdens Skove i efteråret 2013 viste heldigvis også, at danskerne nu har indset vigtigheden af bæredygtige rejser. Fire ud af ti danskere er villige til at betale mere for en bæredygtig rejse, og hele 44 pct. af dem vil betale mere end 500kr. ekstra.

I efteråret 2013 lancerede DRF en dansk udgave af det EU-støttede bæredygtige ledelsessystem for rejsebureauer, Travelife. Travelife er et online værktøj, der indeholder uddannelse samt et rapporteringsværktøj, hvor rejsebureauet gennemgår hele sin værdikæde og rapporterer sine bæredygtighedsinitiativer.

Der er tre trin i Travelife. Først gennemgår man en uddannelse og tager en eksamen. Dernæst udfylder man en partnerrapport, hvor Travelife stiller krav til, at rejsebureauet indarbejder grundlæggende bæredygtighedsprincipper i sine arbejdsgange. På tredje og sidste trin kan man som Travelife-partner arbejde videre med sin partnerrapport og opfylde yderligere krav, hvorefter man bliver evalueret af en ekstern auditor. Herefter bliver man certificeret. I DRF's CSR-værktøjskasse kan man finde skemaer, lister og andre værktøjer, som kan hjælpe rejsebureauerne til at udfylde Travelife-rapporten.

De første rejsebureauer begyndte i 2013 at arbejde med Travelife, og DRF vil i 2014 tilskynde flere rejsebureauer til at gå i gang med Travelife. Samtidig vil DRF løbende videreudvikle CSR-værktøjskassen med værktøjer, der letter rejsebureauernes arbejde med at indføre bæredygtighed i deres forretning.

Den 7. november 2013 underskrev DRF's bestyrelsesformand, Asger Domino, FN's adfærdskodeks for turisme; Global Code of Ethics for Tourism. Med aftalen forpligter DRF sig til at overholde og fremme de etiske retningslinjer for bæredygtig turisme blandt rejsebureauer i Danmark. DRF underskrev aftalen, fordi en bæredygtig dagsorden ikke kan løftes af ét land alene.





Turisterhvervets Samarbejdsforum:

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

Turismen i Danmark 2013

Offentliggjorte tal fra Danmarks Statistik viser, at antallet af overnatninger steg med 0,6 % i 2013 sammenlignet med 2012.

Væksten kommer fra danske overnatninger, som steg med 1,7 %, mens antallet af udenlandske overnatninger faldt med 0,5 % sammenlignet med 2012.

FOKUS PÅ DANSK TURISME I 2013

Efter flere år med økonomisk krise var der optimisme at spore i turisterhvervet i 2013. 2013 blev året, hvor turisme for alvor kom på dagsordenen. Regeringens vækstteam for turisme og oplevelsesøkonomi afleverede dets anbefalinger til erhvervs- og vækstministeren i juni måned, og det blev efterfølgende mærkbart lettere for turisterhvervet at få Folketingets partier i tale.

DRF oplevede således 2013 som året, hvor politikerne endelig indså turismens betydning for dansk økonomi og dets potentiale for vækst. DRF benyttede anledningen til at aftale møder med partiernes turismeordførere, som påbegyndtes i slutningen af 2013. DRF fortsætter i 2014 med at afholde møder med turismeordførerne for at levere inputs til regeringens udspil til vækstplanen, som kom i januar 2014.

Efter et skuffende resultat i 2012 steg antallet af overnatninger igen i 2013. Væksten kom dog primært fra danske turister, mens der fortsat er et fald i de udenlandske turister. Det understreger, at der er behov for en vækststrategi, så dansk turisme kan få del i den vækst i internationale turister, som resten af Europa oplever.

Visum

Det har i mange år været en mærkesag for DRF, at de danske visumregler skal lempes. Forudsætningen for at tiltrække gæster fra vækstmarkederne uden for Europa er nu engang, at de kan få visum til 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 turisterhverv. 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.

I juni måned kom arbejdsgruppens anbefalinger. De er i korte træk:

1. Indførelse af en Red Carpet-ordning for forretningsrejsende, hvor danske datterselskaber og udenlandske virksomheder kan blive akkrediteret, så deres medarbejdere kan få visum efter en særligt hurtig og smidig procedure.
2. Udvidelse af forhåndsgodkendelsesordningen for virksomheder i Danmark, sådan at visumansøgere, der er inviteret af en akkrediteret dansk virksomhed, kan få visum efter en særligt hurtig og smidig procedure.

3. Forbedring af rejsebureau- og turistordninger, så ordningerne i Rusland og Ukraine udvides til Kina og Indien.
4. Delvis afslagskompetence til de danske repræsentationer i udlandet, så der kan gives afslag på stedet for visumansøgningen, hvilket vil reducere sagsbehandlingstiden.
5. Genetablering eller hvis det er muligt en erstatning af opsagte repræsentationsaftaler.
6. En fleksibel visumpraksis for visumpligtige sømænd, så visa kan tildeles for længere tid og med flere indrejser.
7. Bekæmpelse af myter om, hvor svært det er at få visum til Danmark.

De fleste af arbejdsgruppens forslag kræver ikke lovændringer og implementeres derfor med det samme. Lov om ændring af akkrediteringsordningen for udenlandske virksomheder, justering af karensreglerne samt afslagskompetencen til danske repræsentationer, blev vedtaget i december 2013.

I løbet af 2014 vil visumpraxisnotatet blive erstattet af en bekendtgørelse, og der vil blive udarbejdet brugervenligt informationsmateriale målrettet de enkelte lande, der søges visum fra.

DRF finder de nye initiativer på området rigtig positive og vil følge arbejdet i 2014. Samtidig mener DRF dog, at der fortsat er plads til forbedringer af den danske visumpraksis. Danmark har nemlig stadig nogle særlige regler, som gør det vanskeligt at etablere repræsentationsaftaler med andre Schengenlande. DRF vil derfor fortsætte dialogen med politikerne om, hvordan man fjerner de sidste barrierer, så den danske visumpraksis bliver lige så smidig som i resten af Europa.

SAMARBEJDSFORAER INDEN FOR DANSK TURISME

Turisterhvervets Samarbejdsforum (TS)

I TS blev der i 2013 fokuseret på vækstplanen for dansk turisme. På TS-møderne var der i løbet af året diskussioner med blandt andre politikere, VisitDenmark og embedsmænd fra Erhvervs- og Vækstministeriet.

I foråret 2013 afholdt TS i samarbejde med Turismeforskerne i Danmark (TiD – et netværk bestående af 48 danske turismeforskere) igen en turismekonference – denne gang om innovation. Næste turismekonference afholdes den 20. marts 2014 på Bornholm, hvor temaet bliver regeringens vækstplan for dansk turisme.

Igen i år deltog TS på Folkemødet på Bornholm. TS stillede sammen med VisitDenmark, Center for Kystturisme samt de regionale turismeuudviklingselskaber op med en fælles stand i et udstillings-sommerhus. Sommerhuset vakte opsigt blandt alle teltboderne og tiltrak mange nysgerrige mennesker. Der var derfor god lejlighed til at få talt dansk turisme.

TS havde arrangeret flere debatter under Folkemødet. Blandt andet kom erhvervs- og vækstministeren til en debat, hvor alle brancheforeninger fik mulighed for at rejse en problematik direkte til ministe-

ren. Her blev der talt om markedsføring af Danmark, serviceniveau, håndteringen af de nye vækstmarkeder samt visumproblematikken, som DRF rejste. Herudover var der to debatter med Folketingets turisme- eller erhvervsordførere; den ene om markedsføring, jobs og rammevilkår og den anden om udvikling af destinationer, regioner og produkter.

DRF fortsætter i 2014 samarbejdet med TS om at skabe et fælles fodslag i turisterhvervet og derved have mere indflydelse over for beslutningstagerne, så der for alvor kan komme vækst i dansk turisme.

Dansk Erhvervs (DE) turisme- og oplevelsesudvalg

Som i TS gik størstedelen af tiden i DE's turisme og oplevelsesudvalg med at forholde sig til vækstteamets anbefalinger for dansk turisme og komme med indspark til den endelige vækstplan. Igenem 2013 har der således været møder med politikere, embedsmænd og andre interessenter.

2013 blev også året, hvor DE satte fokus på mødeturisme. Den 2. december 2013 afholdt DE en konference om mødebranchen, hvor ITO's formand Hanne Nehmar deltog i en paneldebat.

DRF ser frem til at fortsætte det konstruktive samarbejde i 2014, hvor udvalget særligt vil arbejde med regeringens vækstplan for turisme.

Turismens Vækstråd (TV)

I august 2012 tog HORESTA initiativ til at stifte Turismens Vækstråd. I sommeren 2013 var vækstrådet klar med sine anbefalinger til, hvordan man skaber vækst i dansk turisme. Disse var særligt fokuserede på forbedring af rammevilkår såsom fuld momsafløftning på overnatninger og restaurationsydelser og energifgifter.

I TV-kredsen er det blevet besluttet at fortsætte møderne i 2014. Formålet er at følge og påvirke regeringens endelige vækstplan for turisme. DRF ser frem til at fortsætte dette arbejde i 2014.





SAMARBEJDE MED UDDANNELSES- INSTITUTIONERNE I DANMARK

2013 har vanen tro været et positivt år på uddannelsesområdet hos DRF.

Fundamentet, der blev lagt i 2012 for samarbejdet med udbydere af elevuddannelser, er blevet yderligere forstærket i 2013. DRF har været aktive som undervisere på Niels Brock i København og Tradium i Randers. DRF har allerede tilkendegivet sit ufornindskede engagement i 2014 i forbindelse med undervisning og sparring med både eleverne og skolerne.

DRF forventer dog, at der kan komme ændringer i elevuddannelsens sammensætning, da antallet af uddannelsesaftaler desværre generelt har været for nedadgående.

DRF har forsat engagement hos serviceøkonomuddannelsen, hvis elever besøgte DRF og modtog undervisning i de mange spændende rejsebrancheemner.

Dimittenderne fra cand.soc. (SEM), der forlod CBS i 2013, har som de foregående år kunnet præsentere en flot beskæftigelsesprocent. Det høje faglige niveau har i 2013 igen været tydeligt, og det blev eksemplificeret, da cand.soc.-studerende Nadia Villadsen blev tildelt Hugo Evers-legatet.

Jens Klarskov fra Dansk Erhverv er forsat formand for Advisory Boardet, hvor DRF er repræsenteret.

DRF håber, at flere elever, serviceøkonomer og kandidater i 2014 vil finde deres plads hos et af de mange DRF-medlemmer.

A close-up photograph of a vibrant green leaf, densely covered with numerous clear, spherical water droplets of varying sizes. The leaf's veins are clearly visible, creating a textured background for the droplets. The lighting is bright, highlighting the glistening surfaces of the water.

DRF Medlemsfordele:

- Juridisk rådgivning
- Politisk gennemslagskraft
- Uddannelse og kriserådgivning
- Solidt netværk
- Kontante fordele
- Advokatbistand
- Medlemskurser

DRF MEDLEMSFORDELE

Medlemskab af DRF giver automatisk adgang til en række fordele.

Rådgivning

DRF har i 2013 ydet juridisk rådgivning om Pakkerejseloven, Rejsegarantifondsloven og Forordning 261/2004 om flypassagerers rettigheder. Herudover har DRF rådgivet inden for områderne ansættelsesret, markedsføringsret, immaterialret, persondataret, forbrugerret, erhvervsret, international ret og bæredygtighed.

DRF har desuden i stigende grad besvaret henvendelser fra medlemmerne om moms, rejsebureauernes almindelige betingelser - både for så vidt angår salg af pakkerejser og flight only - og andre mere generelle erhvervsretlige juridiske spørgsmål.

DRF vil i 2014 fortsætte med at yde juridisk rådgivning inden for alle emner, som vedrører rejsebureauvirksomhed. Medlemmer af DRF er som altid velkomne til i 2014 at kontakte sekretariatets jurister for rådgivning.

Ud fra et rådgivningsperspektiv er den finansielle krise langsomt ved at slippe sit tag i størstedelen i branchen. Hoveddelen af den ansættelsesretlige rådgivning har omhandlet situationer vedrørende ansættelser eller småknaster i det løbende ansættelsesforhold, der dog ikke har foranlediget en afslutning af dette. Antallet af sager på baggrund tilpasninger i kapacitet og effektiviseringer har været faldende.

Pension

Det har igen været et godt år at have en pensionsordning hos PFA. Afkastet har befundet sig i toppen, når der sammenlignes med de konkurrerende produkter og udbydere, og afkastet for markedsrenten har været på 9,6 % i 2013.

DRF håber, at der i 2014 vil være en stigning af medlemmer, som vil udnytte den favorable ordning hos PFA, og/eller at medarbejdere med en ordning hos PFA benytter sig af muligheden for en rådgivningssamtale for at sikre sig, at den nuværende investeringsprofil passer til den individuelle behov.

Advokatbistand

DRF har en løbende samarbejdsaftale med Advokatfirmaet LETT. Firmaet fører i tæt samarbejde med sekretariatet de retssager, 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 2013 en række af 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 nogen kurser kunne blive afholdt i Jylland. DRF vil også i 2014 tilbyde klagesagskursus til alle medlemmer, og afholde det, hvor der er tilstrækkelig tilslutning. Undervisningen på klagesagskurserne i 2013 (afholdt i hhv. maj og november) blev varetaget af afdelingschef Jakob Hahn, juridisk konsulent Nils Hornemann og juridisk konsulent Laura Frovin Frederiksen, alle fra DRF.

DRF afholdt i marts 2013 seminar i samarbejde med Google. Seminaret handlede om Googles nye markedsføringsværktøjer. Der var foredrag ved bl.a. Rune Varnaa fra Google.

I maj 2013 blev der udbudt kursus i Markedsføring på de sociale medier med undervisning af advokat Sonny Kristoffersen og afdelingschef på DRF Jakob Hahn.

Kursus om e-handel blev udbudt i juni og november 2013 med undervisning af Jakob Hahn.

Lars Thykier, adm. direktør i DRF, og Kasper Mydtskov (fra LIVE Travel) underviste i september måned endnu et hold ivrige iværksættere på endags-kurset "Sådan kommer du godt i gang med dit eget rejsebureau". Det var også i september 2013, at DRF og Relativewise var værter ved et eftermiddagsseminar om kundeloyalitet.

DRF planlægger at afholde kurser, seminarer og gå-hjem-møder forår og efterår med både interne og eksterne undervisere, og sekretariatet hører altid gerne fra medlemmerne om ønsker til relevante kurser.



DRF'S INTERNATIONALE SAMARBEJDE (EU, ECTAA, WTAAA)

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

Skandinavien og 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 pakkerejsedirektiv, hvor der løbende afholdes møder mellem de nordiske foreninger om revisionen, hvorefter der indsendes en samlet indstilling til ændringer fra de nordiske rejsebureauforeninger.

Ud over samarbejdet på en række juridiske områder arbejdes der også sammen med den norske (Virke) og svenske (SRF) rejsebureauforening i IATA-regi, idet DRF sammen med Virke og 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.

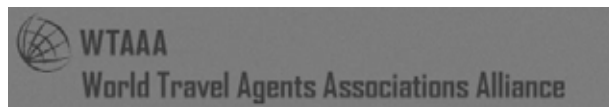
Ud over arbejdet i ECTAA, er DRF udpeget som fast medlem af EU-Kommissionens komite for bæredygtig turisme (TSG), hvori der arbejdes med udvikling af bæredygtige rejser på en række forskellige fronter inden for turismeområdet.

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.



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



DRF har igennem ECTAA (den europæiske rejsebureauorganisation) siden 2006 været aktivt involveret i WTAAA, den internationale rejsebureauforening. I den internationale forening arbejdes der primært med forholdene til de andre store globale interesseorganisationer, nemlig IATA (flyselskaberne) UNWTO (FN's verdensturismeorganisation) og reservationssystemerne ETSSA og Travel Alliance (Amadeus, Sabre og Travelport).

DRF var i hele 2013 formand for WTAAA. Formandskabet fortsætter i det meste af 2014.

Fokus i WTAAA-regi var i 2013 fortsat på de mange projekter, som IATA har igangsat for at støtte deres medlemmers (flyselskabernes) salg af produkter til deres kunder. Projekterne kendes under fællesbetegnelsen StB (Simplyfying the Business). Det såkaldte NDC-projekt – den nye distributionsstandard - er fortsat meget i fokus og antager nu en størrelse, der involverer ikke blot IATA, men også flere andre interessenter, fx rejsebureauer som deltager i IATA's pilotprojekter på området. WTAAA diskuterer fortsat rammerne for projektet med IATA, og forventningen er, at der i 2014 vil blive aftalt de forudsætninger, der skal gælde for den fremtidige udvikling af standarden, herunder hvordan rejsebureauerne skal involveres i arbejdet. En afgørende forudsætning for den fremtidige udvikling vil være DoT's (det amerikanske Department of Transportation) stillingtagen til NDC. DoT modtog i foråret 2013 en anmodning fra IATA om godkendelse af NDC-projektet, og den udtalelse, som DoT forventes at komme med i løbet af foråret 2014, vil i høj grad skabe forudsætningerne for, hvordan NDC vil blive udviklet.

IATA arbejder også med flere andre store projekter, herunder hvordan kunderne fremover skal betale for deres billetter, og hvordan betalingerne sikres mod bl.a. flyselskabernes konkurser. Der er i den forbindelse brug for rejsebureauernes medvirken i projektudviklingen, og derfor WTAAA's medvirken af afgørende betydning.

WTAAA har også forsøgt at indlede et arbejde med krydstogtselskabernes interesseorganisation CLIA (Cruise Lines International Association), men det har desværre vist sig, at CLIA er præget af en sådan magtarrogance, at organisationen ikke mener, at den har behov for at samarbejde med verdens rejsebureauer. Samme holdning ses hos en del af krydstogtselskaberne (=CLIA's medlemmer), men det var ventet, at CLIA – om ikke andet så på overfladen – ville have en mere positiv tilgang til rejsebureauerne, der sælger en stor del af deres produkter. Det skal blive interessant at se, om CLIA ændrer holdning i løbet af 2014.

Nordisk-Baltisk samarbejde

Det nordisk-baltiske samarbejde fortsatte med uformindsket styrke i 2013. Der bliver således samarbejdet på så forskellige områder som agentforbeholdssrettsagen over momsproblemstillinger til IATA-spørgsmål. Samarbejdet bliver mest synligt, når man ser på, hvordan det er lykkedes for de nordisk-baltiske lande at sætte deres præg på arbejdet inden for ECTAA (fx på pakkerejse- og momsområdet). Det er en meget enig front, der fremfører sine synspunkter, når der bliver valgt retning i en ECTAA-sag. Muligheden for at sætte en dagsorden bliver ganske enkelt større, når man er flere lande, der går sammen, og den mulighed øges, når DRF overtager formandskabet for ECTAA fra og med juni 2014 og to år frem.

Der er derfor ingen tvivl om, at det nordisk-baltiske samarbejde er blevet af en sådan karakter, at det er en magtfaktor, der skal regnes med og en gruppering, der skal tages i ed, når ECTAA's politik fastlægges i de kommende år.

Andre internationale opgaver

DRF har i syv år arbejdet på at få stoppet ISO's og EU's standardiseringsarbejde inden for turismeindustrien, da det er DRF's og andre rejsebureauforeningers ønske, at rejsebranchens aktører selv opstiller de standarder, der skal bruges – både internt i rejseindustrien og over for kunderne. I sommeren 2013 så det ud til, at indsatsen kunne drosles ned. De fleste af de projekter, der var blevet igangsat af ISO og som berørte rejsebureauvirksomheder, var blevet stoppet igen. DRF har af samme grund forholdt sig passiv i den sidste halvdel af 2013 i forhold til ISO's aktiviteter og forventede, at dette ville fortsætte ind i 2014.

Den danske regerings vækstplan for turisme (offentliggjort den 20. januar 2014) har imidlertid medført et fornyet fokus på standardisering, da et af vækstplanens 23 fokusområder netop er indførelse af standarder i dansk turisme. Det må derfor forventes, at DRF igen skal engagere sig i standardiseringsarbejdet i den ene eller anden form.

ECTAA

2013 har været et begivenhedsrigt år i ECTAA-regi, og DRF har igen været repræsenteret i de respektive komiteer. Når DRF som anført ovenfor overtager formandskabet i 2014 og sidder på denne post til 2016, bliver det med viden om en periode med store opgaver for branchen og vores samarbejdspartnere. Ligeledes kommer der betydelige ændringer internt i ECTAA, som DRF skal forestå.

ECTAA Tour Operators & Legal Committee

I 2013 har der været et målrettet fokus på de to store revisioner i turisme- og transportsektoren, henholdsvis Pakkerejsedirektivet og Forordning 261/2004 om luftpassagerers rettigheder.

Pakkerejsedirektivet er i skrivende stund nået langt i den politiske proces. Der har været konsensus blandt EU-landene om, at de så-

kaldte click-through-travels, hvor fx luftfartsselskabernes hjemmesider henviser kunden direkte til andre samarbejdspartnere, skal være dækket af direktivets bestemmelser. Samtidig lægges der op til, at forretningsrejsende ikke længere behøver direktivets beskyttelse og derfor i et eller andet omfang vil blive eksplicit undtaget. Begge er emner, som DRF har advokeret for længe. I skrivende stund er der dog malurt i bægeret, da der fra Parlamentet er fremsat forslag indeholdende en fortrydelsesret og en minimumharmoniserings-tilgang, hvor sidstnævnte vil medføre, at Danmark forbliver det strengest regulerede land i EU. EU-Parlamentets forslag forventes at blive fremlagt for Rådet i foråret 2014, men det er usikkert, om dette vil medføre at direktivet vedtages, eller om det sendes tilbage til Parlamentet for yderligere gennemgang.

Begge komiteer har været involveret i arbejdet med Forordning 261/2004 som forventes vedtaget i Europarådet i 2014. Revisionen har medført en lempeligere adgang for kunder til at benytte billetter i den rækkefølge, de ønsker, samt muligheden for ændring af navne, der er fejlskrevne. Ligeledes bliver Sturgeon-dommen om kompensation ved forsinkelser en del af Forordningens tekst og sikrer dermed, at flypassagerer, der bliver mere end tre timer forsinket til deres destination, får de samme rettigheder i forhold til kompensation, som hvis flyvningen var blevet aflyst.

ECTAA Fiscal Committee

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 fx 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 2013 deltaget aktivt i dette arbejde.

ECTAA Air Matters Committee

Air Matters Committee har været præget af IATA's lancering af NDC (New Distribution Capabilities) samt det kommende nye BSP, New Gen ISS. Komiteen har ligeledes været stærkt involveret i arbejdet med at afklare de økonomiske perspektiver forbundet med Malev og SpanAirs konkurser i forhold til luftfartsselskabernes kreditorer og BSP.

ECTAA Destination and Sustainability Committee

Destination and Sustainability Committee blev i 2012 opdelt, og fokus blev lagt på individuelle emner. Komiteen har i 2013 gennemført en erfaringsudveksling i forbindelse med implementeringen og administrationen af Travelife, som en række af DRF's medlemmer er tilsluttet. Ligeledes har UNWTO's etiske regelsæt for turisme været på dagsordenen, og komiteen har indstillet, at ECTAA underskriver og tiltræder regelsættet.

I fremtiden vil DRF arbejde på, at der fortsat skal være øget fokus på bæredygtighed og relaterede emner.

BESTYRELSEN

Bestyrelsen for DRF bestod frem til generalforsamlingen den 12. april 2013 af følgende personer:

Formand Jesper Ewald, FDM Travel
Næstformand (Leisure-fraktionen), Jesper Schou, Billetkontoret
Bestyrelsesmedlem og formand for Corporate-fraktionen, Sophie Hulgard, CWT
Bestyrelsesmedlem (Leisure-fraktionen), Asger Domino, Stjernegaard Rejser
Bestyrelsesmedlem og formand for Leisure-fraktionen, Peter Rasmussen, Profil Rejser
Bestyrelsesmedlem og formand for Incoming-fraktionen, Hanne Nehmar, BDP.

På generalforsamlingen den 12. april 2013 fratrådte formand Jesper Ewald bestyrelsen og kunne ikke genvælges. Der blev samtidig valgt ny bestyrelsesformand, og valget faldt på direktør Asger Domino fra Stjernegaard Rejser. I stedet for Asger Domino valgte Leisure-fraktionen direktør Heidi Maak fra 65-Ferie som bestyrelsesmedlem.

Bestyrelsen for DRF efter generalforsamlingen den 12. april 2013 så efter de gennemførte valg således ud:

Formand Asger Domino, Stjernegaard Rejser.
Næstformand og Leisure-repræsentant Jesper Schou, Billetkontoret, på valg i 2014.
Bestyrelsesmedlem og formand for Corporate-fraktionen, Sophie Hulgard, CWT, på valg i 2014.
Bestyrelsesmedlem og formand for Leisure-fraktionen, Peter Rasmussen, Profil Rejser, på valg i 2015.
Bestyrelsesmedlem og repræsentant for Leisure-fraktionen, Heidi Maak, 65-Ferie, på valg i 2015.
Bestyrelsesmedlem og formand for Incoming-fraktionen, Hanne Nehmar, direktør i BDP, på valg i 2015.

DRF's bestyrelse gennemførte i løbet af 2013 i alt seks bestyrelsesmøder.

UDVALG OG REPRÆSENTATIONER 2013

Ud over det internationale samarbejde i EU, ECTAA og WTAAA er DRF også repræsenteret i en række faglige udvalg og komiteer i Danmark enten via medarbejderne på sekretariatet eller medlemsrepræsentanter. Det drejer sig bl.a. om HORESTA og DRF's forhandlingsudvalg, WOCO's Meetingplace og WOCO's repræsentatskab, Turistførerforeningens forhandlingsudvalg, Visitdenmark, Danmarks Statistiks turismestatistikgruppe, Turisterhvervets Samarbejdsforum, Dansk Erhvervs turisme- og oplevelsesudvalg, Forbrugerklagenævnet, Pakkerejseankenævnet, Rejsegarantifondens bestyrelse, Justitsministeriet og Udlændingestyrelse (visum), Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, PET's kontaktgruppe, Udenrigsministeriets Internationale Operationelle (krise-)Stab og CBS Advisory Board.

MEDLEMSSTATISTIK

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
Aktive medlemmer					
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
2013	128	6	5	2013	127
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
2013	44	4	0	2013	40
Passive medlemmer					
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
2013	26	1	0	2013	25



DRF'S ØKONOMI 2013

DRF's økonomiske resultat for 2013 blev en smule bedre end forventet, hvilket bl.a. skyldes en ekstra indkomst vedrørende Pakkerejse-ankenævnet samt reducerede omkostninger på flere udgiftsområder.

Årets resultat på 364.305 kroner må betegnes som tilfredsstillende, ikke mindst set i forhold til 2012-resultatet.

Indbetalingerne af kontingent for 2013 kom næsten 6 % over det budgetterede niveau, hvilket skyldtes højere indbetalinger end forudsat, da budgettet blev lagt. Om stigningen kan henføres til, at alle kontingenter fra og med 2013 var baseret på medlemmernes konkrete regnskaber og ikke selvangivelse vides ikke med sikkerhed, men faktum er, at der næsten blev TDKK 300 mere end forventet.

Budgettet for 2014 afspejler på indtægtsiden, at der i 2013 indbetaltes et højere beløb end forventet.

1. Indtægter 2014

Det er for tidligt at sige noget om kontingentniveauet for 2014, da der i skrivende stund mangler indbetalinger fra mere end 30 medlemmer (deadline for betaling er 15. februar 2014). Der er dog allerede modtaget tilstrækkeligt med indbetalinger til, at det ser ud som om, at kontingentindtægterne vil falde med 2 % i forhold til 2013, ikke mindst på grund af fusioner og fald i omsætningen. Posten er derfor justeret ned med TDKK 100 i forhold til budget.

2. Omkostninger 2014

Det er for tidligt at udarbejde en egentlig omkostningsprognose for 2014, da der er for mange ubekendte forbundet med en sådan blot én måned inde i regnskabsåret. Der er dog justeret på tre omkostningsposter, da resultatet for 2013 indikerer, at beløbet skal justeres.

En stor usikkerhed er omkostningerne til advokat i det kommende år, da de kan komme til at overstige de TDKK 100, som ligger i budgettet for øjeblikket. Hvis det går over dette beløb, er der dog som følge af ovennævnte omkostningsjusteringer plads til at afsætte et større beløb for at få vores advokat til at assistere i de sager, der kræver hans assistance.

DRF's kontingent og budget for 2014

På DRF's medlemsmøde den 30. oktober 2013 blev det besluttet at indstille til Generalforsamlingen, at kontingentet i 2014 videreføres på uændrede niveauer, hvilket vil sige på samme niveau som tilbage i 2012. Det differentierede kontingentniveau for incoming og outgoing fastholdes ligeledes.

Budgettet er, ligesom det var tilfældet i 2013, 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 2013 (seks fuldtidsnormeringer), samt at der indhentes eksternt 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. Dette gælder også selvom et medlem anses for at udøve en bestemmende indflydelse over den pågældende virksomhed.

Passive medlemmer af DRF:

Medlemskab af DRF som passivt medlem koster 6.750 kroner.

Optagelsesgebyr for aktive og passive medlemmer:

500 kroner.

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.



Regnskab 2012 og 2013 / Budget 2013 og 2014 (i 1.000 kr.)	Regnskab	Budget	Regnskab	Budget
	2012	2013	2013	2014
Kontingenter	5412	5050	5345	5200
Særligt kontingent	-	-	-	-
Optagelsesgebyrer	3	3	4	3
Administrationsbidrag		0	0	0
Resultat forsikringsordninger	700	700	700	700
Diverse indtægter				
Indtægter	6115	5753	6049	5903
Personaleomkostninger	4126	4150	4134	4300
Lokaleomkostninger	171	260	174	260
Sekretariatsomkostninger	621	650	760	800
Møde- og rejseomkostninger	294	350	416	400
Eksterne omkostninger	381	250	259	250
Omkostninger, årsmøde	-8	200	195	90
Omkostninger	5586	5815	5783	5875
Resultat før afskrivninger	529	-62	265	28
Afskrivninger	0	0	0	0
Driftsresultat	529	-62	265	28
Finansielle indtægter, netto	150	50	99	100
Resultat før skat	678	-12	364	128
Skat		0	0	0
Årets resultat	678	-12	364	128

Kontingentskala for Outgoing rejsebureauer 2014

Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)	Kontingent inkl. moms i kr.
0 - 4 mill.	13.500
4 - 10 mill.	21.375
10 - 25 mill.	28.350
25 - 50 mill.	36.337,5
50 - 75 mill.	45.450
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
750 - 1.000 mill.	133.875
1.000 - 1.250 mill.	154.350
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 2014

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 - 125 mill.	78.046,88
125 - 150 mill.	93.656,25
150 - 175 mill.	109.265,6
175 - 200 mill.	124.875
200 - mill.	140.484,4

DRF's sekretariat

DRF's sekretariat bestod indtil maj 2013 af fire sagsbehandlere og en administrativ medarbejder samt en langtidssygemeldt sagsbehandler. Medio maj 2013 blev Karina Tegtmeyer Olsen ansat som barselsvikar for Anna Cathrine Andersen, der gik på barsel 1. juli 2013, og Laura Frovin Frederiksen blev ansat som juridisk konsulent i stedet for Christoffer Greenfort, der fratrådte med udgangen af maj 2013. Der har således i gennemsnit været ansat lidt over 6 fuldtidsmedarbejdere på sekretariatet i 2013. Samme normering fastholdes i 2014. Anna Cathrine Andersen forventes tilbage efter endt barselsorlov sommeren 2014.

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 vedrørende forsikring kan opretholdes.

Det er derfor også tilfredsstillende, at samarbejdet med begge selskaber kan fortsætte i 2014 på trods af de meget store omkostninger, som begge selskaber måtte bære – især som følge af de mange flyselskabskonkurser tilbage 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

Europæiske har igen i 2013 haft et meget fint samarbejde med DRF ikke mindst vedrørende den udvidede ansvarsforsikring. Samtlige sager, der blev anmeldt til Europæiske, er blevet behandlet i vores fælles samarbejdsudvalg, der i 2013 blev afholdt seks gange. Europæiske nyder stadigvæk godt af den sparring og det branchekendskab, som DRF bibringer udvalgsarbejdet, og det er åbenlyst, at den fine kombination af forsikrings- og branchekendskab, som udvalget repræsenterer, tillige kommer vores kunder til gode i form af god og korrekt rådgivning og sagsbehandling. Europæiske ERV vil derfor gerne takke DRF for det gode samarbejde i 2013, og vi håber, at dette fortsætter uændret i 2014.

Samarbejdsudvalget har i 2013 bestået af:

Lars Thykier	Danmarks Rejsebureau Forening
Jesper Ewald	FDM Travel
Dan Kjølhede Laursen	Europæiske ERV
Julie Lage	Europæiske ERV
Michael Holstberg	Europæiske ERV



2013 i korte træk

I 2013 oplevede rejse- og rejseforsikringsbranchen et forholdsvis roligt år, uden de mange konkurser og borgerlige uroligheder som kendetegnede 2011 og 2012. Den smule uro, som igen blussede op i Egypten i foråret, kom på et tidspunkt af året, hvor der ikke var reservationer af betydning til destinationerne i landet, og uroen varede derudover ikke ret lang tid.

Skadesbehandling i Samarbejdsudvalget

Udvalget har i 2013 behandlet 97 sager, hvilket er et fald på 84 sager i forhold til 2012. Faldet skal selvsagt forklares med det rekordstore antal sager, der blev behandlet i 2012, herunder ikke mindst de mange flykonkurssager. Af de 97 sager blev 82 helt eller delvist dækket, og af disse 82 sager er 4 stadigvæk igangværende.

Udvidet Ansvarsforsikring pr. 1. januar 2014

Præmierne på forsikringen er alene blevet indekseret og stiger således med 0,93 %.

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

Personskade

Personskade i forbindelse med landarrangement

En gæst kommer til skade, da den bus, der transporterer gruppen rundt i byen, bakker ind i en lygtepæl, der vælter og rammer gæsten. Sagen kører i øjeblikket mellem gæsten og krydstogtselskabet, og Europæiske er med på sidelinjen indtil sagen kan afsluttes. Det er som udgangspunkt busselskabets forsikringsselskab, der skal dække omkostningen, men Europæiske kan evt. være med til at dække forskellen på erstatningen og dækningssummen hos det udenlandske forsikringsselskab.

Personskade i forbindelse med ankomst til hotel

En gæst kommer til skade, da han falder ned i en trappeskakt i forbindelse med ankomst til sit værelse i udlandet. Trappeskakten var ikke afspærret, og gæsten falder 3 meter ned, da han åbner en tilsyneladende helt almindelig dør på værelset og uforvarende falder ned i trappeskakten på den anden side. Også denne sag skal som udgangspunkt dækkes af det udenlandske forsikringsselskab, som Europæiske nu er i kontakt med.

Før afrejse

Fejl i booking af billet

En ansat hos bureauet laver en fejl i forbindelse med reservation af kundernes billetter. Fejlen opdages et par dage før afrejsen og afstedkommer en del ekstra udgifter hos bureauet. Da der er under 28 dage til afrejse, er disse omkostninger dækket af forsikringen.

Aflyst krydstogt

Da et krydstogtselskab annullerer en rejse få dage før afrejsen, må bureauet annullere rejsen over for kunderne med et større tab til følge. Europæiske refunderer bureauet dette tab.

Aflyste flyafgange fra Danmark

Et bureau får en række udgifter, da et flyselskab vælger helt at stoppe flyvninger ud af København med kort varsel. Europæiske dækker de udgifter, som bureauet har til både annullerede grupper og til nye reservationer til kunderne.

Efter afrejse

Hotel levede ikke op til den standard, kunderne med rette kunne forvente

Da en gruppe kunder ankommer til hotellet, finder de hurtigt ud af, at hotellet slet ikke lever op til sine 4 stjerner og ej heller har hverken pool, internet, badestrand, rengjorte værelser, restaurant m.v. Gruppen klager til bureauet, der med det samme får gruppen flyttet til et andet hotel. Europæiske refunderede bureauet de ekstra omkostninger, man havde til at gennemføre flytningen, fratrukket den refusion bureauet trods alt fik fra det første hotel.

Hotel under ombygning

Da en gruppe gæster ankommer til hotellet, finder de ud af, at dele af hotellet er under ombygning/udvidelse, med en masse larm og støv til følge. Gruppen klager til bureauet, som er i stand til at flytte gruppen to dage efter. Europæiske dækker de omkostninger, bureauet har til flytningen og til den kompensation, som gæsterne modtager for de to dage på hotellet.

Forsinket krydstogt

Da et krydstogtskib ankommer for sent til luthavnen, kan gæsterne ikke nå deres fly hjem til Danmark. Europæiske dækker de omkostninger, som bureauet har til at indlogere gæsterne på hotel, til mad og drikke og til nye flybilletter hjem dagen efter.

Teknik på fly

Da en gruppe gæster bliver forsinket i London grundet teknik på det fly, de skal videre til USA med, kan gæsterne ikke nå deres tilslutningsfly i New York. Gæsterne ender med at miste to dage af deres ferie, og Europæiske dækker bureauets udgift til kompensationen for de mistede feriedage.

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

Teamleder 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:

Europæiskes Udvidet Ansvars Administration, e-mail ua@er.dk

Danmarks Rejsebureau Forening

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

Gouda Rejseforsikring

Salg og Administration

Jan Møller
Direkte tlf. 88 88 81 88
jam@gouda.dk

Skade

Louise Hertzum Andersen
Direkte tlf. 88 88 81 66
lha@gouda.dk

Henrik Iding
Direkte tlf. 88 88 81 61
hei@gouda.dk

Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke DRF's sekretariat, Pakkeregiseankenævnet og de enkelte medlemmer for godt samarbejde omkring Goudas udvidede ansvarsforsikring.

Også i 2013 har vi levet op til vores serviceniveau for skadebehandling på fem arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor samtlige nødvendige oplysninger er indsendt til Gouda.

På samme tidspunkt sidste år, havde vi noteret 106 anmeldte sager med skadesdato 2012. Dette tal er, som følge af efteranmeldelser i løbet af 2013, nu steget til 121. Det er dog ikke usædvanligt, at sager efteranmeldes, da der forud for en anmeldelse under den udvidede ansvarsforsikring typisk vil være en del korrespondance mellem underleverandør og rejsebureau.

Gouda har pt. fået anmeldt 81 sager med skadesdato 2013 – et tal vi forventer stiger som følge af efteranmeldelser.

Sagsantallet er således faldet med 24 % og skadesudgifterne med 35 % i forhold til 2012, der var et meget skadesplaget år.

Af de 81 sager har Gouda helt eller delvist dækket 65 % af sagerne, 20 % er endnu ikke afsluttede og alene i 15 % af sagerne har vi ikke kunnet imødekomme ønsket om erstatning eller kravet har været under selvriskobeløbet.

Gouda har for 2014 generelt set alene valgt at indeksere præmierne i henhold til de gældende betingelser herfor.

Udvidet ansvarsforsikring – hændelser i 2013

I 2013 har vi haft en del sager på baggrund af følgende hændelser:

- Uvarslet strejke i CPH blandt sikkerhedspersonalet
- US shutdown – manglende vedtagelse af statsbudget i USA
- Tyrkiet Eksperten under konkurs
- Udenrigsministeriet fraråder rejser til Egypten
- Oversvømmelser på Donau

Herudover kan det oplyses, at der i 30 % af alle sager er tale om fejl/mangler ved flydelen af en pakkerejse.

Nedenfor følger nogle af de konkrete sager, vi modtog i 2013 - opdelt efter dækning.

Før afrejsen

Tyfon på Filippinerne

Som følge af tyfonen kunne rejserne ikke gennemføres, og rejsebureauet måtte annullere og refundere rejsens pris til kunderne. Gouda har dækket de udgifter, bureauet ikke har kunnet få tilbage på fly samt landarrangementer.

Pacific Horizon under konkurs

Autocamper-firma gik konkurs, hvorefter rejsebureauet måtte foretage afhjælpningskøb hos anden leverandør. Gouda har dækket rejsebureauets merudgifter.

Hotel i Grækenland ønskede ikke at honorere indgået kontrakt

På trods af gyldigt indgået aftale meddelte hotelejer, at gæsterne skulle forlade hotellet, og at fremtidige gæster fra rejsebureauet ikke var velkomne.

Hotelejer havde indgået anden aftale med udenlandsk rejsebureau, der tilsyneladende var økonomisk mere lukrativ.

I samarbejde med rejsebureauet og deres lokale advokat, er der opstartet en sag mod hotelejer. Sagen er desværre endnu ikke afsluttet.

Bedrageri begået af hotelagent

Rejsebureau havde via en lokal hotelagent booket og betalt hotel i Dubai. Agenten undlod at videregive betalingen til hotellet og gik herefter under jorden. Gouda har dækket rejsebureauets ekstraudgifter til fornyet betaling for hotelværelserne direkte til hotellet i Dubai.

Efter afrejsen

Brand i Nairobi lufthavn

Rejsekunderne skulle have været til Kenya på safari, men blev om-dirigeret til Dubai. Da de først kunne komme til Kenya efter fire dage, hævede de aftalen. Gouda har dækket de udgifter, som rejsebureauet ikke har kunnet få refunderet vedrørende fly og landarrangementer.

Nødlanding i Athen

Som følge af nødlanding i Athen, måtte rejsekunderne blive i Athen i tre dage, før de kunne fortsætte til den endelige destination.

Gouda har udbetalt forholdsmæssigt afslag svarende til rejsens pris for 3 dage.

Busselskab glemte at hente tre rejsekunder ved afrejse fra Cuba

I forbindelse med opsamling fra diverse hoteller glemte busselskabet at hente tre rejsekunder, hvorved de kom for sent frem til deres flyafgang. Gouda har dækket udgifter til køb af nye flybilletter.

Indhentning af krydstogt

Som følge af flyforsinkelse kom rejsekunder for sent frem til krydstogt og måtte efterfølgende indhente rejseruten. Gouda har dækket ekstraudgifter til indhentning af krydstogtskibet samt forholdsmæssigt afslag for de mistede dage på krydstogtet.

Aerosvit Airlines under konkurs

Umiddelbart før hjemrejsen gik Aerosvit Airlines konkurs, hvorefter rejsebureauet måtte købe nye hjemrejsebilletter til rejsekunderne. Da ekstraudgifterne til afhjælpningen ikke oversteg selvriskobeløbet, kunne der ikke udbetales erstatning i sagen.

Personskade

Fald på toiletgulv

Under bustransfer fra krydstogtskib til hotel holder bussen inde ved en rasteplads. Under toiletbesøg glider en rejsekunde på toiletgulvet og kommer til skade. Det er herefter rejsekundens opfattelse, at rejsebureauet er ansvarlig for hændelsen. Sagen er endnu ikke afsluttet, men afventer udtalelse fra rejsebureauets busleverandør om hændelsen.

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 enkelttydelserne 'forudbetalt billeje i udlandet' og 'flybilletter indkøbt med et rekreativt formål'. Rejsegarantifondens sekretariat er hjemmehørende i Holte, hvor 11 medarbejdere arbejder med såvel tilsyn med de registrerede i fonden, dels servicerer Pakkerejseankenævnet.

Bidrag til Rejsegarantifonden i 2013

Fem kroner-bidraget pr. rejsekunde blev afskaffet i 2004 og afløst af et administrationsbidrag, som hovedsageligt relaterer sig til de registrerede rejseudbydere omsætning af rejseudrejser omfattet af fondens dækning. Det samlede a conto administrationsbidrag for 2013 udgjorde 9,2 millioner kroner. Bidraget for 2013 bliver efterreguleret medio 2014 på basis af årsregnskabet for 2013. På nuværende tidspunkt forventer fonden en samlet efterregulering af omsætningsbidraget på ca. 3,8 millioner kroner, som skal opkræves hos rejseudbydere. Grundbidraget efterreguleres ikke. Det bemærkes, at fondens 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, som medførte 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 kroner pr. afrejst pakkerejsekunde, som havde købt rejsen efter 1. januar 2009. Opkrævningen skulle fortsætte, til fondens formue igen androg ca. 50 millioner kroner. 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 2013

Rejse Ekspertene ApS, konkurs 6. marts 2013, 1,1 millioner kroner.
Aktieselskabet af 03.04.2013 (tidl. Bounty Club A/S), konkurs 4. april 2013, 0,4 millioner kroner.

Fredensborg Incoming A/S, konkurs 11. oktober 2013, 0 kroner.
Tyrkiet Eksperten ApS, konkurs 14. oktober 2013, 20 millioner kroner (anslået – kan endnu ikke opgøres endeligt)

Politianmeldelser

Fonden indgav i 2013 politianmeldelse mod Go Rejser/Go Prag v/Mahdi Ghorbani for at afgive urigtige oplysninger til fonden. Fondens offentliggør løbende på sin hjemmeside navnene på de rejseudbydere, fonden indgiver politianmeldelser mod.

Registrerede arrangører for perioden 31. december 2012 til 31. december 2013

Pr. 31.12.2012 var der 650 registrerede rejseudbydere.
Pr. 31.12.2013 var der 630 registrerede rejseudbydere.

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj 2014, gøre rede for den nuværende kapitaltilstand samt offentliggøre yderligere oplysninger, som kan have interesse for rejseudbydere og offentligheden, der naturligt følger det, der sker i fonden.

PAKKEREJSEANKENÆVNET

STATISTIK 2013

I 2013 blev der registreret 342 klagesager, hvilket svarer til en stigning på ca. 16 % i forhold til 2012 (295). Derudover er der indkommet ca. 292 (2012: ca. 313) 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 2013 har Ankenævnet således modtaget ca. 634 sager (2012: ca. 608). I 2013 har sagsbehandlingstiden for 309 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 10 måneder og dermed over den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Sagsbehandlingstiden i 2012 for 167 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 15 måneder. Antallet af afsagte kendelser i 2013 er således steget fra 167 til 309, dvs. 142 flere – en stigning på ca. 85 % - og den gennemsnitlige behandlingstid i 2013 er faldet fra ca. 15 måneder til ca. 10 måneder – et fald på ca. 33 %.

Ankenævnet vil fortsat bestræbe sig på at fastholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid af den størrelsesorden på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter. Ankenævnet har i 2013 modtaget ca. 1.350 (2012: ca. 1.210) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 390 (2012: ca. 280) henvendelser. I alt for året 2013 således ca. 1.740 (2011: ca. 1.490), hvilket er en stigning på ca. 250 svarende til ca. 17 %.

Vedrørende de i 2013 afgjorte sager:

I 2013 er der afsluttet i alt 378 sager (2012: 242), der er opdelt, dels i 309 afsagte kendelser, dels i 69 forligte eller tilbagetrukne sager.

Ankenævnet har i 2013 afholdt 13 møder, hvor der i alt er blevet afsagt 309 kendelser, hvilket som ovenfor nævnt svarer til en stigning på ca. 85 % i forhold til 2012, hvor Ankenævnet pr. 1. juli 2012 fik ansat en ny formand og derfor kun afholdt 7 møder og afsagde 167 kendelser.

I 2013 har 7 erhvervsdrivende (2012: 2) i i alt 30 afsagte kendelser (2012: 4), ikke efterlevet de afsagte kendelser. Efterlevelseshøjden for Ankenævnets kendelser for 2013 er dermed ca. 90,3 % (2012: ca. 97,6 %).

Fordelingen af afsagte kendelser og forligte/tilbagetrukne sager har for de sidste tre år været således:

Resultatet af de afsagte 309 kendelser kan for året 2013 herefter opdeles således:

Resultat	2013		2012 (6 mdr.)	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	101	33	34	20
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav	113	37	50	30
Klageren har ikke fået medhold	91	29	80	48
Afvist fra behandling i Ankenævnet	4	1	3	2

	2013	2012 (6 mdr.)	2011 (9 mdr.)
	Afsagte kendelser	309	167
Førligte eller tilbagetrukne sager	69	75	112

De afsagte 309 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter inddeles således:

Klagepunkt	2013		2012 (6 mdr.)	
	Antal	%	Antal	%
INDKVARTERINGEN				
- andet hotel end bestilt	27	8,7	7	4,2
- støjgener	18	5,8	6	3,6
- rengøring	7	2,3	11	6,6
- beliggenhed/placering	13	4,2	7	4,2
- standard/indretning/udstyr/størrelse	62	20,1	33	19,8
- swimmingpool	3	1,0	1	0,6
- faciliteter i øvrigt	24	7,8	22	13,1
- vand/el/varme/aircondition	2	0,6	2	1,2
- fugt og lugtgener	1	0,3	1	0,6
I alt	157	50,8	90	53,9
TRANSPORTEN				
- standard	10	3,2	4	2,4
- afvisning/mistet transport	7	2,3	7	4,2
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	17	5,5	12	7,2
- Ændring af reisetidspunkter/rejseplan	12	3,9	2	1,2
- bagage	3	1,0	2	1,2
- visum/pas	3	1,0	3	1,8
I alt	52	16,9	30	18,0
ANDET				
- afbestille/hæve/afbryde rejsen (kunden)	11	3,6	13	7,7
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	15	4,8	2	1,2
- rejseleder/guide	13	4,2	4	2,4
- prisændring/tillæg/rabatter	13	4,2	3	1,8
- aftalens indgåelse/booking	8	2,6	5	3,0
- billeje	2	0,6	1	0,6
- udflugter/kursus/teater, koncert- og fodboldbilletter	35	11,3	18	10,8
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	3	1,0	1	0,6
I alt	100	32,3	47	28,1
Alle kendelser	309	100,0	167	100,0

Kategori	2013		2012 (6 mdr.)	
	Antal	%	Antal	%
Kategori 1	191	61,8	107	64,1
Kategori 2:				
Rundrejse	54	17,5	32	19,1
Krydstogt	10	3,3	5	3,0
Sprogrejse	5	1,6	3	1,8
Jagtrejse	15	4,9	3	1,8
Fiskerejse	0	0,0	7	4,2
Sportsrejse mv.	24	7,8	9	5,4
Koncertrejse	2	0,6	0	0,0
Vinrejse mv.	1	0,3	0	0,0
Trekking	2	0,6	0	0,0
Safari	5	1,6	1	0,6
Kurophold	0	0,0	0	0,0
	118	38,2	60	35,9
	309	100,0	167	100,0

Foto for Stand By: Preben Pathuel



300 gæster – fortrinsvis medlemmer – deltog i DRF's 75-års jubilæumsfest d. 12. april 2013 på Crown Plaza i Ørestaden



Den nyvalgte bestyrelsesformand og den afgående: Asger Domino og Jesper Ewald.



Rune Klan underholdt, og på første række sad bl.a. Peter Rasmussen/ Profil Rejser og Sophie Hulgard/ CWT.



Til stor morskab viste det sig, at Rune Klan også kunne underholde på spansk.



Sekretariatets medarbejdere i festtøjet. Fra venstre er det Jakob, Louise, Anna Cathrine, Nils og Lars.



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