



ÅRSBERETNING 2014

DRF 

Danmarks Rejsebureau Forening

BERETNING FRA DRF'S FORMAND

2014 har været et travlt år for DRF med mange store sager. Lad mig sætte et par ord på nogle af dem.

I skrivende stund er det nye lovforslag om Rejsegarantifonden ikke vedtaget, men vi har gode forventninger. Forslaget er nemlig et resultat af en meget aktiv involvering fra DRF og de andre interessenter, som også er med i bestyrelsen for Rejsegarantifonden. Erhvervs- og Vækstministeriet var på vej med en lovændring, som ville have skabt meget store problemer, og derfor er vi meget tilfredse med, at det er lykkedes alle parter i branchen at blive enige om en model, som er god både for forbrugerne og rejsebureauerne. Det har ministeriet lyttet til og brugt modellen i deres lovforslag.

Løsningen er, at der bliver en obligatorisk brugerbetaling på 2 DKK for alle flyrejser ud af Danmark, som skal dække kundens hjemrejse i tilfælde af flykonkurs. Såfremt der er overskydende midler i Rejsegarantifondens nye "tokrone-kasse", skal den også dække forbrugerens udlæg til flybillet, såfremt flyselskabet går konkurs før afrejsen. Flykonkurser i forbindelse med pakkerejser dækkes ikke af Rejsegarantifonden, men de 2 DKK bliver refunderet til rejsebureauerne, som så selv kan vælge, om de vil bruge beløbet på en eventuel forsikringsordning. Alt i alt en meget fin løsning. DRF vil undersøge, om en fælles forsikringsløsning mod flykonkurs ved pakkerejser kan etableres.

Rejsegarantifondens generelle stramme krav til rejsebureauerne om forhøjet garanti og rapportering er stadig et emne, der arbejdes aktivt på hos DRF.

I starten af 2015 er det lykkedes DRF at færdigforhandle en ny pensionsordning, som vil blive tilbudt alle medlemmer af DRF. Det er en yderst attraktiv ordning, som både er meget fleksibel og med meget lave omkostninger for den enkelte medarbejder. Vi håber, der kommer stor opbakning til den nye ordning hos DRF's medlemmer.

I løbet af 2014 har et medlemsudpeget udvalg arbejdet med, om vi skal ændre optagelseskriterierne for DRF. Det har resulteret i en anbefaling om ændrede kriterier, som vil blive forelagt på generalforsamlingen den 15. april 2015. Bl.a. vil det blive muligt for rejsebureauer med hjemsted i et EU/EØS-land at blive medlem.

DRF har også været aktiv på indsatsen om lettere adgang til visum til Danmark og vækstplanen inden for turisme. Sidst, men ikke mindst har DRF besøgt en lang række medlemmer i løbet af 2014 og har planer om at besøge alle de medlemmer, der gerne vil have besøg i 2015. Det har været gode besøg, hvor der også er kommet gode input til, hvad DRF kan gøre endnu bedre fremover.

Med venlig hilsen



Asger Domino
Bestyrelsesformand
Til daglig: Stjernegaard Rejser.



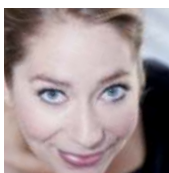
DRF'S SEKRETARIAT 2014



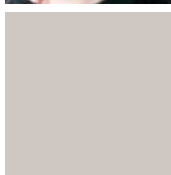
Administration
Louise Alkjær



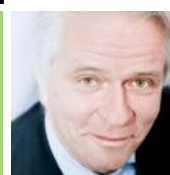
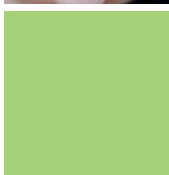
Juridisk konsulent
Laura Frovin
Frederiksen



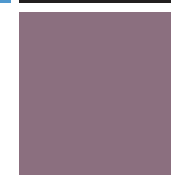
Politisk konsulent
(barselsvikar)
Karina Tegtmeier
Olsen
(til 15. juni '14)



Afdelingschef
Jakob Hahn



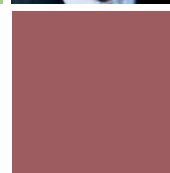
Direktør
Lars Thykier



Juridisk konsulent
Nils Hornemann



Politisk konsulent
Anna Cathrine
Andersen
(på barsel fra
1. oktober '14)



Politisk konsulent
(barselsvikar)
Kirstine
Finnemann
(fra 18. august '14)

2014 | HOVEDPUNKTER

- Danskerne rejste på over **8 millioner** rejser (i 2013).
- Danskernes Top 10-liste over største rejsemål indeholder primært lande i Europa, men et oversøisk rejsemål, USA, er for første gang inde på listen som nummer 9.
- Rejsebureauomsætningen steg som forventet i regnskabsåret 2013/14 med ca. 3,5 %, og forventes i 2014/15 at stige med yderligere 3 % til ca. **27 milliarder** DKK.
- Der blev i 2014 solgt for **9.978 milliarder** DKK IATA-flybilletter, som er den højeste flybilletomsætning i Danmark nogensinde.
- IATA-flybilletternes gennemsnitspris faldt over 5 % i 2014.
- DRF havde 127 aktive og 20 passive medlemmer ved udgangen af 2014.
- Der var **3828 ansatte** i de 176 største danske rejsebureauer.
- Der var **620 medlemmer** af Rejsegarantifonden (RGF) ved udgangen af 2014.
- Der var 7 konkurser i løbet af året blandt de registrerede i RGF som alle indebærer udbetalinger til kunder fra Fondens (de 4 af konkursene var dækket af garantier stillet overfor RGF).
- Der blev solgt ca. **120.000 konkursforsikringer** vedr. ferierejsendes køb af enkeltprodukter (dvs. vedr. forudbetalt billeje i udlandet og flyrejser solgt alene).
- Antallet af udenlandske **turistovernatninger i Danmark** i 2014 er steget med 7,5 % set i forhold til 2013.
- EU's pakkerejsedirektiv er under revision og forventes klart i forsommeren 2015.
- Erhvervsministeriet har udsendt et revideret forslag til revision af Rejsegarantifondsloven. Forslaget tilgodeser en række af de kritikpunkter **DRF** havde til det oprindelige forslag.



INDHOLDSFORTEGNELSE

2014 & 2015 - GLOBALISERINGEN KOMMER MED FULD FART	5
DANSKERNES REJSEMØNSTER.....	5
DRF'S VIGTIGSTE SAGER	8
RETSSAGER.....	8
REVISION AF REJSEGARANTIFONDSLOVEN	9
PAKKEREJSE-DIREKTIVET.....	10
DANSK TURISME	12
SAMARBEJDE INDEN FOR DANSK TURISME	12
SAMARBEJDE MED UDDANNELSESINSTITUTIONERNE I DANMARK	13
INTERNATIONALE SAMARBEJDER	13
MEDLEMSRÅDGIVNING OG KENDELSER	14
SEKRETARIATET	14
BESTYRELSEN	14
DRF'S ØKONOMI 2014 & 2015	15
DRF'S KONTINGENT OG BUDGET FOR 2015	16
UDVIDET ANSVARSFORSIKRING	17
EUROPÆISKE ERV	17
GOUDA.....	19
REJSEGARANTIFONDEN	20
PAKKEREJSE-ANKENÆVNET	21

2014 & 2015 - GLOBALISERINGEN KOMMER MED FULD FART

Globaliseringen foregår i rivende fart, og danskerne skal være med i kapløbet for ikke at miste terræn i forhold til vore konkurrenter. Den forudsætning gælder for Danmark som helhed og for rejsebranchen i særdeleshed. Med de globale udfordringer in mente, skal der satses på udvikling, og der er flere punkter, der skal holdes øje med i den kommende tid:

DANSK-ETABLEREDE REJSEBUREAUER SKAL PRODUKTUDVIKLE FOR AT OVERLEVE

Dansk-etablerede rejsebureauer skal fastholde og fortsætte med at udvikle deres produkter. På den måde kan bureauerne fastholde oplevelsen hos forbrugerne af, at det er dem, der er det indlysende valg, når man skal have gode rejseoplevelser. Udviklingsarbejdet bliver ikke mindre vigtigt i takt med at rejser nu i overvejende grad sælges via nettet. Her lokker mange gode tilbud, ikke bare fra dansk-etablerede udbydere. Samtidig er the sharing economy ved at vinde indpas i mange forbrugeres bevidsthed som et alternativ til rejsebureauernes udbud. Airbnb og UBER er kommet for at blive, spørgsmålet er bare, om de i løbet af de kommende år vil komplementere rejsebureauernes udbud eller om de bliver alvorlige konkurrenter i kampen om forbrugernes gunst?

MANGE POLITISKE TILTAG

Politisk sker der en masse i disse år. EU er godt i gang med at justere det Pakkerejsedirektiv (færdigt medio 2015), der ligger til grund for den danske Pakkerejselov, og det betyder, at der senest i 2017 vil være nye danske og EU-regler, der gælder for udbydere af pakkerejser. Det er forventningen, at de nye danske regler i højere grad vil omfatte de rejseudbydere der i dag ikke er omfattet af direktivet, både dem der ikke er etableret i EU (dvs. de globale udbydere) og dem, der mere eller mindre bevidst sælger deres produkter på en sådan måde, at de undgår at falde ind under direktivets regler. Samtidig er den danske rejsegarantifondslov under revision, og det er håbet, at forhandlingerne om den endelige udformning af loven ender med en lovændring, som både giver bedre forbrugerbeskyttelse og som er anvendelig for branchen.

Vækstplanen for dansk turisme er også på vej til at blive implementeret, og den er på flere måder en forbedring af arbejdet med at tiltrække flere besøgende til Danmark. Desværre er der ikke kommet flere penge til markedsføringen af Danmark i udlandet. Enkelte vildskud er der også i planen, mest synligt af disse er gennemførelsen af et politisk ønske om at udvikle en dansk turismestandard. Standardprojektet gennemføres i de kommende 1½ år, og forudsigelsen herfra er, at det i bedste fald vil give erfaringer om, hvordan man kan udvikle en destination med kvalitetsforbedring for øje.

FLYSELSKABERNES OG IATA'S KUNDEJAGT

Flyselskabernes erklærede mål er at få så mange af deres kunder som muligt til at købe deres flyrejser direkte hos dem. Det hjælper IATA med til, ikke mindst via deres såkaldte New Distribution Capability-projekt (NDC). NDC er klar til implementering, og det er forventningen, at det vil være i brug hos en del flyselskaber - men ikke alle - i løbet af det kommende år. Det er fortsat ikke afklaret, om brugen af NDC er i overensstemmelse med EU-lovgivningen, men det vil forhåbentlig stå klart, når flyselskaberne begynder at anvende NDC. Især brugen af passageroplysninger er i fokus i den forbindelse.

IATA ændrer også snart på deres betalingssystem for flybilletter (BSP). Det vi med sikkerhed ved er, at det vil blive taget i brug primo 2017, og at det vil medføre helt ændrede betalingsbetingelser end dem, der kendes i dag. DRF er involveret i drøftelserne om det nye system kaldet NewGen ISS, og vi arbejder med at få strukturen i betalingssystemet til at afspejle IATA-rejsebureauernes behov.

På den nordiske scene bliver det spændende at se, hvad der sker i takt med at europæiske flyselskaber tager større og større bidder af flytransport-kagen. Bliver SAS og Finnair endelig enige om at gå sammen (lanceringen af den seneste SAS-rute Stockholm – Hong Kong tyder ikke på, at der sker noget i den retning)? Overtager Ryanair flere lukrative ruter fra Norwegian, SAS og Easyjet? Køber Lufthansa SAS? Og hvad sker der med Norwegian europæiske og oversøiske eventyr? Der er mange ubesvarede spørgsmål på den nordiske front, og det bliver spændende at følge, hvem der bliver vindere og tabere.

REJSEBUREAUERNES AGENTROLLE TIL DEBAT

Rejsebureaubranchen vandt i 2014 tre principielle retssager ført ved domstolene i Danmark. Sagerne omhandlede agentforbehold hhv. omsorgspligten i tilfælde af force majeure. De to sager vedr. agentforbeholdet er nu anket af modparten til landsretten, og der afsiges senest dom i oktober hhv. december 2015. Dommenes udfald er afgørende for danske rejsebureauers salg af flybilletter fremover, og det ansvar de dermed påtager sig.

REJSEBUREAUERNES EGEN VERDEN

På de indre danske rejsebranchelinjer kommer der også i 2015 til at ske ændringer med bl.a. nye opkøb og sammenlægninger af rejsebureauer i løbet af året.

Rejsebranchen er kendetegnet ved, at den tiltrækker mange iværksættere, og det bliver den heldigvis ved med at gøre. DRF afholder af samme grund også halvårslige iværksætterkurser for at hjælpe mennesker med en god rejseidé på vej – og der er mange, der gerne vil prøve lykken. Dette afspejles i antallet af nyregistrerede rejsebureauer i Rejsegarantifonden, hvor der er tilkommet 42 nye arrangører i 2014.

Enkelte sager har meget stor betydning for rejsebranchen som helhed. Det drejer sig dels om retssagen om rejsebureauernes såkaldte "agentforbehold", dels det arbejde der er i gang med at revidere den danske Rejsegarantifondslov. I denne type sager har udfaldet afgørende betydning for danske rejsebureauers forudsætninger for at drive virksomhed. Af samme grund bruges der en del ressourcer på at fremme DRF's medlemmers synspunkter så langt som overhovedet muligt.



DANSKERNES REJSEMØNSTER

Alle undersøgelser viser, at ferien – eller ferierejsen rettere sagt – er det mange danskere helst ikke vil undvære. Der er ganske vist mange, der vælger at holde ferien i Danmark, særligt når sommeren viser sig fra sin bedste side, som vi så det i 2014, men året rundt rejser mange danskere ud. Ligesom i foregående år er det USA, Thailand og Egypten, der topper listen over danskernes oversøiske favoritrejsemål – det endda på trods af politisk uro i både Thailand og Egypten. I Europa er det nærområderne som Sverige og Tyskland samt de klassiske sydeuropæiske rejsemål som Spanien og Italien, der dominerer listen. Listerne indeholder nu udelukkende lande, der har opgjort indrejsende i ankomster og ikke hotelovernatninger. Der kan derfor være forskellige tal i forhold til tidligere udsendte lister.

TOP 5 EUROPÆISKE REJSEMÅL

2012	2013
1. Sverige 3.818.185	1. Sverige 3.355.633
2. Tyskland 1.356.666	2. Tyskland 1.400.534
3. Spanien 932.539	3. Spanien 984.707
4. Storbritannien 639.000	4. Storbritannien 638.000
5. Italien 592.000	5. Italien 541.000

TOP 5 OVERSØISKE REJSEMÅL

2012	2013
1. USA 271.363	1. USA 269.444
2. Thailand 167.118	2. Thailand 163.907
3. Egypten 126.072	3. Egypten 95.946
4. Kina 84.637	4. Kina ca. 85.000
5. Forenede Arabiske Emirater 38.356	5. Forenede Arabiske Emirater 42.216

BRANCHEANALYSE AF DANMARKS 176 STØRSTE REJSEBUREAUER

Dansk Brancheanalyse (DBA) udgav i september 2014 sin 12. udgave af den danske rejsebureaubranche. Der var tale om en analyse af de 176 største danske rejsebureauers resultater i 2013.

Som det fremgår af analysen, er der nominelt fortsat tale om et pænt overskud i branchen som helhed takket være en stigning i omsætningen uden ansættelse af flere medarbejdere. Det er dog fortsat meget lave marginer der er tale om, og en overskudsgrad på 1,8 % er ikke imponerende, brancheomsætningen taget i betragtning.

	2009	2010	2011	2012	2013	Ændring 2012–2013
Omsætning (mia DKK)	20.653	21.973	24.573	25.470	26.189	2,8 %
Nettoresultat (mio DKK)	244	290	276	350	355	+1,6 %
Dæknings-bidrag (%)	14,2	14	13	13,2	13,2	0 %
Overskuds-grad (%)	1,3	1,7	1,6	1,8	1,8	0 %
Omsætningsvækst ift. forrige år (%)	-10,1	5,5	Ikke muligt at sammenligne i forhold til 2010	3,6	2,8	-
Omsætning/ansat (mio DKK)	5.301	5.890	6.311	6.632	6.842	3,2 %
Gns.løn/ansat (DKK)	374.000	390.000	398.000	407.000	413.000	+1,5 %
Antal ansatte	3.896	3.731	3.784	3.840	3.828	-0,4 %

Kilde: Dansk Brancheanalyse

IATA-SALGET I DANMARK I 2014

IATA-omsætningen i danske rejsebureauer i 2014 er endnu en gang rekordhøjt. Med en omsætning på 9.777 mia DKK blev der faktisk tale om en stigning i salget på 204 mio DKK ift. 2013 og dermed endnu et omsætningsmæssigt "all time high" for danske IATA-bureauer.

Samtidig med stigningen i salget, faldt gennemsnitsbilletprisen for andet år i træk, så den nu ligger på 3.037 DKK pr. billet svarende til en gennemsnitlig billetpris på 138 DKK mindre end i forhold til 2013. Antallet af udstedte billetter lå på ca. 3.219.000 stk.

Alt i alt er der tale om et fald i billetprisen i løbet af 2014 på over 5 %, hvilket må tages som et udtryk for, at der er tale om en meget intens konkurrence mellem de flyselskaber, der indgår i det danske BSP.

Omsætning	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Værdi af solgte billetter (mio DKK)	7.435	8.035	9.060	9.541	9.573	9778
Udvikling	-17,2 %	+8,1 %	+12,7 %	+5,4 %	+0,56 %	+2,1 %

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 2014. Der er alene tale om et udpluk af de vigtigste sager.

RETSSAGER

AGENTFORBEHOLDET

DRF har i løbet af 2014 været involveret i en række forskellige retssager. Den mest omtalte og for branchen mest betydningsfulde er sagen om rejsebureauernes agentforbehold. Sagen blev anlagt som følge af flyselskaberne Spanair, Malev og Cimber Sterlings konkurser i første halvdel af 2012.

Efter konkursen blev en række danske rejsebureauer mødt med krav om refundering af flybilletter til de konkursramte flyselskaber. Mange kunder var af den opfattelse, at rejsebureauerne hæftede for flyselskabernes konkurs og derfor skulle refundere penge for de flybilletter, der ikke længere var gyldige.

Størstedelen af de berørte rejsebureauer havde i forbindelse med deres formidling af flybilletterne oplyst, at de alene solgte billetterne på vegne af/som agenter for flyselskabet, og at enhver henvendelse om mangler ved transportforpligtelsen derfor skulle ske til flyselskabet (agentforbeholdet), der var ansvarlig for flytransportens korrekte gennemførelse.

Opfattelsen af, at rejsebureauerne var ansvarlige for flyselskabernes konkurs blev støttet af Forbrugerklagenævnet, der som bekendt afgør klagesager vedrørende flyrejser, der ikke er en del af en pakkerejse.

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.

Inden fristen for at anke byrettens afgørelse var udløbet, viste det sig pludselig, at Forbrugerombudsmanden fandt sagen så interessant, nu hvor forbrugeren ikke havde fået medhold i byretten, at Forbrugerombudsmanden anmodede om at træde ind i sagen på vegne af forbrugeren, hvilket han fik tilladelse til fra procesbevillingsnævnet.

Sagen er berammet i Østre Landsret i oktober 2015, og omtrent to mdr. forinden er en lignende sag om agentforbeholdet, som DRF også er involveret i, berammet i Vestre Landsret – en sag, som rejsebureauet – ligesom sagen i Roskilde byret – også vandt i byretten.

Det kan således på denne baggrund forventes, at der med udgangen af 2015 vil være afsagt 2 landsretsdomme om agentforbeholdet – den ene om internetkøb af flybilletter på et rejsebureaus hjemmeside og den anden om køb via telefonisk og skriftlig henvendelse til et rejsebureau.

Det bliver særdeles spændende at se afgørelserne, herunder om afgørelserne bliver endelige eller om der gives særlig tilladelse til at føre sagerne til Højesteret, hvis en af parterne anmoder herom.

HVORNÅR KAN MAN HÆVE KØBET,

HVIS DER HAR VÆRET MANGLER VED REJSEN?

DRF har desuden været involveret i to andre retssager, hvor omdrejningspunktet for begge sager har været Stormen Sandy, der som bekendt forvoldte store ødelæggelser i slutningen af 2012 i bl.a. New York, netop som New York City Marathon skulle til at afholdes. Myndighederne i NYC valgte ganske kort tid før løbsstart at aflyse løbet. Stormen Sandy affødte et behov for at afklare to juridiske spørgsmål ved domstolene: om kundernes ret til at hæve købet af rejser markedsført med et særligt formål, og om rejsebureauernes omsorgsforpligtelse under force majeure også kan udstrækkes til en betalingsforpligtelse.

For så vidt angår sagerne om NYC Marathon, fik en række kunder medhold ved Pakkerejseankenævnet i, at de kunne hæve købet og få størstedelen af rejsens pris refunderet til trods for, at man havde haft ophold i New York og øvrige USA, der for nogles vedkommende var op til 10-12 dages varighed.

På den baggrund støttede DRF de medlemmer, der ønskede at gå videre med sagerne for at få prøvet spørgsmålet om, hvor lidt eller meget der skal til, før man indrømmer kunden en hæveadgang. Det er vigtigt at få afklaring heraf, så man ikke ender der, hvor f.eks. aflysningen af én fodboldkamp på en uges rejse til Barcelona også vil medføre, at kunden er berettiget til at hæve købet.

Da det drejer sig om en række kendelser, er der nogle udfordringer med at få samlet sagerne ved en samlet domstolsprøvelse, men om alt går vel, er det håbet, at man får en afklaring i løbet af 2015.

OMSORGSPLIGT

2014 sluttede med et glædeligt resultat for de danske rejsebureauer, idet et medlem sammen med DRF i december vandt en meget principiel retssag ved retten i Hillerød om udstrækningen af et rejsebureaus omsorgspligt. Den hidtidige praksis i Pakkerejseankenævnet vedrørende fortolkningen af et rejsebureaus omsorgspligt har gennem mange år været, at rejsebureauet er økonomisk ansvarlig overfor kunden også i tilfælde, hvor årsagen til den manglende opfyldelse af rejsen beror på force majeure.

I den pågældende sag strandede en kunde på en pakkerejse i NYC grundet orkanen Sandy og måtte således opholde sig ufrivilligt i NYC nogle ekstra dage, da al flyvning var indstillet. Kunden mente, at rejsebureauet skulle betale for ekstra hotelovernatninger og forplejning i NYC, indtil denne kunne komme videre med sit indenrigsfly.

Henset til at et rejsebureau efter pakkerejseloven ikke er erstatningsansvarlig for forhold, der beror på force majeure, var det DRF's opfattelse, at sådanne ekstraudgifter skulle afholdes af kunden selv og ikke af rejsebureauet som følge af dets omsorgsforpligtelse, hvilket var ræsonnementet i Pakkerejseankenævnets praksis.

Det var derfor med stor tilfredshed, at byretten gav rejsebureauet og DRF medhold i, at rejsebureauets omsorgspligt ikke kan sidestilles med en betalingsforpligtelse for rejsebureauet. Dette indebærer, at et rejse-



bureau fremover ikke er ansvarlig for at erstatte udgifter til indkvartering og forplejning, hvis årsagen til det ufrivillige ophold beror på force majeure-lignende forhold.

Rejsebureauet har naturligvis stadig en omsorgspligt, der indebærer, at man skal være kunden behjælpelig med at skaffe passende indkvartering, således at kunden ikke efterlades på egen hånd, men rejsebureauet skal altså ikke betale for disse udgifter.

REVISION AF REJSEGARANTIFONDSLOVEN

DRF har som bekendt været stærkt kritiske overfor den nuværende udgave af rejsegarantifondsloven og påpegede allerede under det lovforberedende arbejde en række uhensigtsmæssigheder ved lovforslaget, samtidig med at DRF foreslog alternative modeller til løsningen af problemet omkring konkursbeskyttelse på flybilletter. Der var ikke lydhørhed fra ministeriets side, så loven blev vedtaget og trådte i kraft i 2010. Sidenhen har det vist sig, at DRF havde ret i en række af de forhold, der blev gjort opmærksom på under revisionen, og det medførte, at der i foråret 2013, hvor Enhedslisten fremsatte forslag om at ændre loven, var generel enighed blandt de politiske ordførere om, at den ikke fungerede efter hensigten.

Enhedslistens lovforslag var i høj grad inspireret af den obligatoriske ordning med en såkaldt femkrone-model, som DRF tidligere har fremlagt som et alternativ til den eksisterende ordning. Enhedslistens forslag blev ikke vedtaget, men Folketingets Erhvervsudvalg besluttede derimod, at der skulle nedsættes et udvalg, som skulle se på behovet for en revision af loven. DRF var repræsenteret i dette udvalg, der i løbet af et år (fra juni 2013 til juni 2014) analyserede forskellige løsningsmodeller.

Til trods for at udvalgets kommissorium bestod i at vurdere hele loven, valgte ministeriet at sætte en stram deadline for dette arbejde, således at der primært kun blev arbejdet med en løsning omkring konkursbeskyttelse. Der var således ikke mulighed for at arbejde mod løsninger på de mange øvrige udfordringer med loven, herunder især Rejsegarantifondens tilsyn og de efter DRF's opfattelse alt for ofte ikke proportionale krav om forhøjede garantistillelser.

Udvalget offentliggjorde dets rapport ultimo august 2014, hvor de forskellige løsningsmodeller blev skitseret, herunder den af DRF foreslåede femkrone-model. Det var desværre ikke muligt blandt udvalgets medlemmer at nå til enighed om at anbefale en bestemt model.

På den baggrund valgte ministeren lidt overraskende umiddelbart efter offentliggørelsen af rapporten at fremsætte lovforslag med en model, som ingen af de berørte parter i udvalget var blevet spurgt om og heller ikke kunne støtte op omkring, hverken fra forbruger- eller erhvervsiden.

I løbet af efteråret 2014 blev der på sekretariatet derfor arbejdet intenst på at få forklaret et flertal i Folketinget om det håbløse i at vedtage det fremsatte lovforslag. DRF har således haft møder med de fleste af ordførerne, og under førstebehandlingen af lovforslaget viste der sig da også et tydeligt billede af, at en række ordførere forståeligt nok forholdt sig særdeles kritiske til det fremsatte lovforslag.

Efter førstebehandlingen af lovforslaget skrev Rejsegarantifondens bestyrelse, som DRF ligeledes er repræsenteret i, til ministeren og stillede sig til rådighed i forsøget på at få frembragt et alternativt kompromisforslag. Formålet hermed var at se, om man i regi af interessen-

terne repræsenteret i Rejsegarantifondens bestyrelse kunne skabe en kompromisløsning som alternativ til det af ministeren fremsatte lovforslag, der efter en lang række interessenters opfattelse, også DRF's, ganske enkelt var formålsløst og ubrugeligt.

Efter nogle måneders arbejde lykkedes det at nå til enighed om en kompromisløsning, der kunne støttes af alle interessenter og ministeren. Set fra DRF's vinkel er det et overordentligt positivt resultat, der er kommet ud af forhandlingerne, idet modellen i høj grad er inspireret af den obligatoriske femkrone-model, som DRF gennem de sidste 6 år har advokeret for.

Den nye model er en obligatorisk ordning, der opkræves på flybilletten, så den sikrer alle passagerer fra danske lufthavne. I og med at den er gjort obligatorisk, og dermed gælder for alle afgange ud af Danmark, sikres lige konkurrencevilkår, så det ikke kun er dansk-etablerede udbydere, der er underlagt ordningen.

Da der er tale om et kompromis, er der naturligvis stadig plads til forbedringer, men set i lyset af hvad branchen risikerede at blive pålagt af byrder, hvis det oprindeligt fremsatte forslag var blevet vedtaget, er det et yderst positivt resultat. Det er på den baggrund glædeligt at kunne konstatere, at DRF's hårde og intensive arbejde med at få ændret loven gennem de seneste par år endelig har båret frugt.

DRF vil uanset ovenstående positive resultat fortsat arbejde for en ændring i reglerne for Rejsegarantifondens tilsyn. Der lanceres løbende nye nøgletal og stilles nye krav til rejsebureauernes garantistillelse, men det har desværre udviklet sig til, at der i dag er et ubetinget behov for, at man fastsætter stramme 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 %. Således er det i dag mere end 28 % af alle registrerede rejseudbydere, der stiller forhøjet garanti. Ser man samtidig på antallet af konkurser i perioden 2009-2012 kan man konkludere, at kun ca. 0,7 % af de registrerede rejseudbydere rent faktisk er gået konkurs.

Danske rejsebureauer udgør ganske enkelt ikke en så stor konkursrisiko, som Rejsegarantifonden kræver sikkerhed for. Der er efter DRF's opfattelse ikke sammenhæng mellem disse 0,7 % og den omstændighed, at tilsynet afkræver forhøjet garanti for mere end 28 % af alle registrerede rejseudbydere.

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 ikke-proportionale krav.

Denne uhensigtsmæssige og unødvendige udvikling i tilsynets garanti-krav forringer i høj grad rammevilkårene, vækstgrundlaget og i sidste ende konkurrencevilkårene for den danske rejsebranche. DRF vil derfor også i det kommende år have fokus på Rejsegarantifondsloven i håbet om at få skabt mere rimelige rammevilkår for rejsebranchen.

PAKKEREJSE DIREKTIVET

Arbejdet med revisionen af Pakkerejsedirektivet er foregået hele 2014. Desværre blev processen væsentlig forsinket af EU-valget i foråret samt de skiftende formandsskaber for EU. DRF har dog positive forventninger til det lettiske formandskab, der har Pakkerejsedirektivet som prioritet i 2015.

Ultimo 2014 blev den europæiske rejsebranche enige om et udkast til Pakkerejsedirektivet, som vil danne grundlag for det videre arbejde. DRF er, sammen med den engelske rejsebureauforening, forfattere til dette forslag. Der er en stærk forventning om, at det kommende direktiv vil medføre, at forretningsrejser i vid udstrækning ikke længere vil være omfattet af pakkerejsedefinitionen, samt at reglerne på området for pakkerejser harmoniseres på tværs af EU. På den måde får danske arrangører væsentligt forbedrede konkurrencevilkår i EU.

Direktivet skal dog igennem en række forhandlinger, før vi ser et endeligt udkast, og der kan derfor godt komme ændringer til det fremsatte forslag. DRF vil løbende informere om udviklingen i vores nyhedsbreve.



DANSK TURISME

FOKUS PÅ DANSK TURISME 2014

2014 blev igen et år, hvor dansk turisme stod højt på den politiske dagsorden. Det blev ikke mindst cementeret med regeringens vækstplan for dansk turisme, som blev lanceret i starten af året og efterfølgende forhandlet på plads i forsommeren med et stort flertal blandt Folketingets partier. Den store opbakning fra Christiansborg til at intensivere fokus og investeringer i dansk turisme tyder på, at politikerne har indset betydningen af det danske turisterhverv og dets bidrag til at skabe både vækst og arbejdspladser i Danmark.

Et skærpet fokus på dansk turisme har givet DRF mulighed for at være mere aktiv på den politiske scene, hvorfor både forår og efterår i 2014 har budt på flere politikermøder, hvor branchens udfordringer samt forslag til løsninger er blevet diskuteret. DRF fortsætter møderne i 2015, der bl.a. vil være målrettet realiseringen af de mange tiltag i vækstplanen for dansk turisme.

VÆKSTPLANEN FOR DANSK TURISME – ET UDPLUK

Vækstplanen er resultatet af de anbefalinger, som regeringens vækstteam for turisme og oplevelsesøkonomi har arbejdet med siden 2012, og er et længe ventet politisk indspark til, hvordan der sikres øget vækst i dansk turisme.

Med vækstplanen følger en række tiltag, hvoraf nogle allerede er implementeret i efteråret 2014. Det gælder bl.a. udviklingen af en kvalitets- og servicestandard for dansk turisme og nedsættelse af Det Nationale Turisumeforum og det dertilhørende Dansk Turismes Advisoryboard.

STANDARD FOR DANSK KVALITETSTURISME

Iht. vækstplanen skal standarden fungere som et led i at sikre høj kvalitet og service over for turister i Danmark.

Lige siden ideen med vækstplanen blev fremlagt, har DRF arbejdet for, at den foreslåede standard bliver frivillig for erhvervet, og at der i stedet for standardisering tænkes i andre baner, når det gælder om at forbedre kvalitet og service i dansk turisme. Bl.a. ser DRF gerne, at der i højere grad fokuseres på uddannelse i turisme- og servicesektoren, og ad den vej forsøge at forstærke dansk kvalitetsturisme.

DRF har i fællesskab med flere andre turismeorganisationer forhandlet med Erhvervs- og Vækstministeriet henover efteråret 2014, hvilket resulterede i et kompromis for udviklingen af standarden i december måned. DRF finder fortsat ikke, at standardisering er den rigtige vej at gå, men sætter pris på, at ministeriet har lyttet til erhvervet. Vi bliver ved med at følge arbejdet med den nye standardisering.

STYRKELSE AF TURISMEFREMMEINDSATSEN I DANMARK

Med oprettelsen af Det Nationale Turisumeforum og Dansk Turismes Advisoryboard indledes en ny koordinering af den danske turisumefremmeindsats på tværs af landet. Det Nationale Turisumeforum får til opgave at udarbejde en ny fælles strategi for dansk turisme med hjælp og rådgivning fra Dansk Turismes Advisoryboard. DRF har fået en plads i Advisoryboardet, som primært består af erhvervsorganisationer inden for turismeerhvervet, og DRF ser frem til at få mulighed for at repræsentere branchen som en vigtig faktor i dansk turisumefremme.

SAMARBEJDE INDEN FOR DANSK TURISME TURISTERHVERVETS SAMARBEJDSFORUM (TS)

2014 i TS-samarbejdet var primært dedikeret til vækstplanen, og især forhandlingerne om kvalitetsstandarden for turisme har fyldt meget. Det er et godt eksempel på, at vi kan nå langt og opnå en større gennemslagskraft, når vi samarbejder på tværs af organisationer og virksomheder i turismesektoren.

Igen samledes alle TS-organisationer og en række andre danske turismeaktører i Turisternes Hus til Folkemødet på Bornholm i juni 2014. Temaet var "Hvordan kommer vi fra vækstplan til vækst?" og bød på flere debatter mellem politikere og repræsentanter fra erhvervet. Dagene i Turisternes hus var inddelt efter forskellige temaer, som bl.a. omhandlede dansk værtsskab, flere naturaktiviteter i dansk turisme og større samspil mellem forskning og praksis i dansk turisme.

TS har besluttet at fortsætte med "Turisternes Hus-konceptet" i 2015, og DRF ser frem til endnu en gang at få mulighed for at sprede turisumbudskabet på Folkemødet.

DANSK ERHVERVS TURISME- OG OPLEVELSESUDVALG

I Turisme- og Oplevelsesudvalget har det primære fokus været på vækstplanen. De jævnlige møder har bl.a. omhandlet kvalitetsstandarden for dansk turisme og den nye portal for oplevelsesbooking, hvor sidstnævnte ligeledes er en del af vækstplanen. Den nye oplevelsesportal vil yderligere være omdrejningspunkt for udvalgets møder i 2015, og DRF ser frem til at få mere information om den nye bookingportal samt til fortsat at være en del af det gode samarbejde i Turisme og Oplevelsesudvalget.

SAMARBEJDE MED UDDANNELSESINSTITUTIONERNE I DANMARK

DRF's engagement i de relevante uddannelser har fortsat været en prioritet for sekretariatet. Derfor har der været aktiv deltagelse i undervisningen på Rejseliv på Niels Brock i København og på Tradium i Randers.

Cphbusiness har i 2014 også haft besøg fra DRF. Her har medarbejdere fra sekretariatet givet en kort introduktion til de juridiske problemstillinger i rejsebranchen.

DRF's engagement i undervisningen på begge uddannelser fortsætter i 2015.

De merkantile uddannelser fik ny reform i 2014. Reformen har nogle u hensigtsmæssige konsekvenser i forbindelse med optaget af elever; særligt besværligt er det, at elever med studentereksamen, HTX eller HF, nu skal på skolebænken i ti uger, før de kan deltage i et elevforløb. DRF mener, at dette vil bidrage til den negative udvikling på elevaftaler i branchen. I 2014 har vi desværre også set en væsentlig nedgang i

elevaftaler for uddannelsen "Rejseliv"; på nuværende tidspunkt så få, at det eventuelt kan få konsekvenser for antallet af skoler, der udbyder uddannelsen fremover.

Cand.soc(SEM) beretter stadig om praktisk talt 100 % beskæftigelse for årets dimittender samt et antal af ansøgere, der kan retfærdiggøre en eventuel udvidelse af studiepladser. DRF vil i 2015 støtte dette og den kommende revision af uddannelsens fagsammensætning. Jens Klarskov (DE) er fortsat formand for Advisory Boardet, og uddannelsen forventer at gennemføre en række Advisory Network Events med eksperterne foredragsholdere i 2015.

DRF opfordrer medlemmerne til i 2015 at fortsætte med at ansætte elever, modtage praktikanter eller tilbyde internships til studerende, der ønsker at være en del af vores branche.



INTERNATIONALE SAMARBEJDER

NORDISKE SAMARBEJDER

DRF har i mange år arbejdet tæt sammen med de andre nordiske rejsebureauforeninger, særligt den norske (Virke) og den svenske (SRF). I 2014 har der været ekstra fokus på samarbejdet særligt i forbindelse med revisionen af pakkerejsedirektivet.

WTAAA

Gennem arbejdet i WTAAA har DRF i 2014 arbejdet på internationalt plan med at skabe en fælles basis for diskussioner med flyselskaberne via IATA og andre emner af fælles interesse for branchen. DRF overgav i oktober 2014 formandsskabet for WTAAA. Det videreføres af den australske rejsebureauforening.

ECTAA

DRF overtog i sommeren 2014 formandsskabet i den europæiske rejsebureauforening, ECTAA. Formandsskabet varer til juni 2016. DRF har herudover igen været repræsenteret i de komitéer, som vi finder relevante for vores medlemmer. Disse er Tour Operators and Legal Committee, Fiscal Committee, Air Matter Committee og Destination and Sustainability Committee.

I 2014 har samarbejdet i ECTAA særligt drejet sig om revisionen af pakkerejsedirektivet. DRF har sammen med den engelske rejsebureauforening, ABTA, udfærdiget en "common position", som ligger til grund for ECTAA's holdning til revisionen. Vi tror på, at denne "common position" får stor indflydelse, når revisionen endeligt skal vedtages i det Europæiske Råd.

Udover pakkerejsedirektivet har der i årets løb været meget fokus på IATA, særligt forslagene til nye systemer for booking af flybilletter og afregning heraf – NDC og NewGen ISS. ECTAA vil i 2015 forestå undersøgelser af begge systemer for at vurdere indvirkningen på rejsebureauerne. Med sådanne undersøgelser i ryggen tror vi på, at ECTAA har noget at skulle have sagt over for IATA, således at systemerne ikke bliver implementeret bag om ryggen på rejsebureauerne.

ECTAA har også i 2014 arbejdet på at finde en fælles holdning til rejsebureauoms (marginmoms), således at vi i fællesskab kan påvirke den Europæiske Kommission til at fremkomme med et nyt direktivforslag på området. De nuværende regler i momsdirektivet vedr. rejsebureauoms blev nemlig udfordret af en dom afsagt af EU-domstolen i efteråret 2013. Hvordan de danske regler for rejsebureauoms skal fortolkes i forhold til denne dom er endnu uvist. For så vidt angår national lovgivning er DRF dog i løbende kontakt med SKAT vedr. ændringer i den danske lovgivning. Når det bliver relevant, vil der sandsynligvis blive nedsat en arbejdsgruppe på området.

MEDLEMSRÅDGIVNING OG KENDELSER

RÅDGIVNING

DRF har i 2014 ydet juridisk rådgivning om pakkerejseloven, rejsegarantifondsloven og forordningen 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 medlemmer om moms og almindelige betingelser for både pakkerejser og flight only.

DRF vil i 2015 fortsætte med at prioritere den juridiske rådgivning inden for alle rejsebureaurelaterede emner. Medlemmer af DRF er altid velkomne til at kontakte sekretariatet for juridisk rådgivning.

KENDELSER

I løbet af 2014 har DRF flere gange analyseret udvalgte kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet, som er blevet bragt i vores nyhedsbrev. Vi er glade for den meget positive modtagelse som analyserne har fået fra medlemmerne. På baggrund heraf vil sekretariatet i 2015 fortsætte med at bringe analyser af Ankenævnets kendelser i nyhedsbrevene.

SEKRETARIATET

DRF'S SEKRETARIAT

DRF's sekretariat bestod indtil juni 2014 af fem sagsbehandlere og en administrativ medarbejder. Medio juni 2014 fratrådte Karina Tegmeier Olsen sin stilling som barselsvikar for Anna Cathrine Andersen, og i august 2014 blev Kirstine Finnemann ansat som barselsvikar for Anna Cathrine Andersen, der gik på fornyet barsel 1. oktober 2014. Der har således i gennemsnit været ansat seks fuldtidsmedarbejdere på sekretariatet i 2014. Samme normering fastholdes i 2015. Anna Cathrine Andersen forventes tilbage efter endt barselsorlov efteråret 2015. Studerende på serviceøkonomuddannelsen Ane Brix var ansat i en tremåneders praktik på sekretariatet i efteråret 2014.

MEDIER, PRESSE OG KOMMUNIKATION

I 2014 sendte DRF ca. én pressemeddelelse ud pr. måned. De handlede bl.a. om bæredygtighed, sortlistede flyselskaber, gode rejseråd til skolesommerferien og årets retssager. DRF sendte i hele 2014 to nyhedsbreve pr. måned til medlemmerne med mellem to og fire historier i hvert nyhedsbrev. Dertil kommer 49 særmeddelelser plus et antal meddelelser sendt særligt til de forskellige fraktioner.

MEDLEMSSTATISTIK

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
Aktive medlemmer					
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
2014	127	8	4	2014	123
Passive medlemmer					
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
2014	25	5	0	2014	20

BESTYRELSEN

Bestyrelsen for DRF efter generalforsamlingen den 2. april 2014 så således ud:

Formand **Asger Domino**, Stjernegaard Rejser

Næstformand og Leisure-repræsentant **Jesper Schou**, Billetkontoret (på valg i 2016)

Bestyrelsesmedlem og formand for Corporate-fraktionen, **Sophie Hulgard**, CWT (på valg i 2016)

Bestyrelsesmedlem og formand for Leisure-fraktionen, **Peter Rasmussen**, Profil Rejser

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 2014 i alt seks bestyrelsesmøder.

DRF'S ØKONOMI 2014 & 2015

DRF's økonomiske resultat for 2014 blev på TDKK 311, svarende til TDKK 200 mere end budgetteret. Årets resultat må betegnes som tilfredsstillende og i overensstemmelse med bestyrelsens intentioner om at balancere indtægts- og udgiftsbudgettet så tæt på et nul-resultat som muligt.

Kontingentindtægterne for 2014 lå TDKK 51 over det budgetterede niveau på TDKK 5300.

Det krævede også i 2014 meget tid af sekretariatet at opkræve kontingenter hos medlemmerne.

Budgettet for 2015 afspejler på indtægtssiden indbetalingsniveauet i 2014, men det kan allerede nu konstateres, at kontingentindtægterne bliver lavere end budgetteret som følge af vigende kontingentgrundlag hos nogle af DRF's eksisterende medlemmer.

Regnskab 2013 og 2014 / Budget 2014 og 2015 (i 1.000 DKK)	Regnskab		Budget	
	Justeret til 2014-tal	Budget	Regnskab Ny opsætning	Budget Ny opsætning
	2013	2014	2014	2015
Kontingenter	5345	5300	5352	5350
Særligt kontingent	-	-	-	-
Optagelsesgebyrer	3	3	2	3
Administrationsbidrag	0	0		
Resultat forsikringsordninger	700	700	700	700
Diverse indtægter	233	0	235	200
Indtægter	6282	6003	6289	6253
Personaleomkostninger	4134	4300	4112	4350
Lokaleomkostninger	174	260	181	220
Eksterne omkostninger	259	250	582	360
Sekretariatsomkostninger	760	800	655	900
Møde- og rejseomkostninger	416	400	410	425
Års- og medlemsmøder, kurser	229	90	136	80
Rejseankenævnet	44	-60	32	42
Omkostninger	6017	6040	6107	6377
Resultat før afskrivninger	265	-37	182	-124
Afskrivninger	0	0	0	0
Driftsresultat	265	-37	182	-124
Finansielle indtægter, netto	129	50	108	100
Kurstab/-reguleringer	-30	0	21	0
Resultat før skat	364	13	311	-24
Skat	0	0		0
Årets resultat	364	13	311	-24

Bestyrelsen har besluttet, at DRF's årsregnskab for 2014 justeres på enkelte punkter ift. tidligere år. Årsagen til omlægningen skal findes i, at DRF's indtægter fra eksterne aktiviteter, omkostningsdækning vedr. deltagelse i Pakkerejseankenævnet og indtægter fra kursusvirksomhed, nu udgør en indtægt (TDKK 233) af en størrelse, så det bør fremgå på indtægtssiden. Disse to indtægter har hidtil været modregnet på omkostningssiden.

Resultatet for 2014 er upåvirket af ovenstående regnskabstekniske ændring. Overskuddet for 2014 bliver derfor fortsat TDKK 311, hvilket må siges at være tilfredsstillende, ikke mindst når det tages i betragtning, at udgifterne til personaleomkostninger har været påvirket af ekstra omkostninger til dækning af barslende medarbejdere.

De større end budgetterede omkostninger til eksterne konsulenter i 2014 skyldes dels anvendelse af en ekstern rådgivningsvirksomhed, dels større end forventede advokatomkostninger som følge af DRF's deltagelse i et større end forventet antal retssager.

DRF'S KONTINGENT OG BUDGET FOR 2015

På DRF's medlemsmøde den 7. oktober 2014 blev det besluttet at indstille til generalforsamlingen, at kontingentet i 2015 videreføres på uændrede niveauer, hvilket vil sige på samme niveau som blev fastlagt i 2012 med effekt fra 2013. Det differentierede kontingentniveau for incoming og outgoing fastholdes ligeledes.

Budgettet er, ligesom tidligere år, 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 de seneste 6 år (7 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,- DKK inkl. moms.

Optagelsesgebyr for aktive og passive medlemmer:

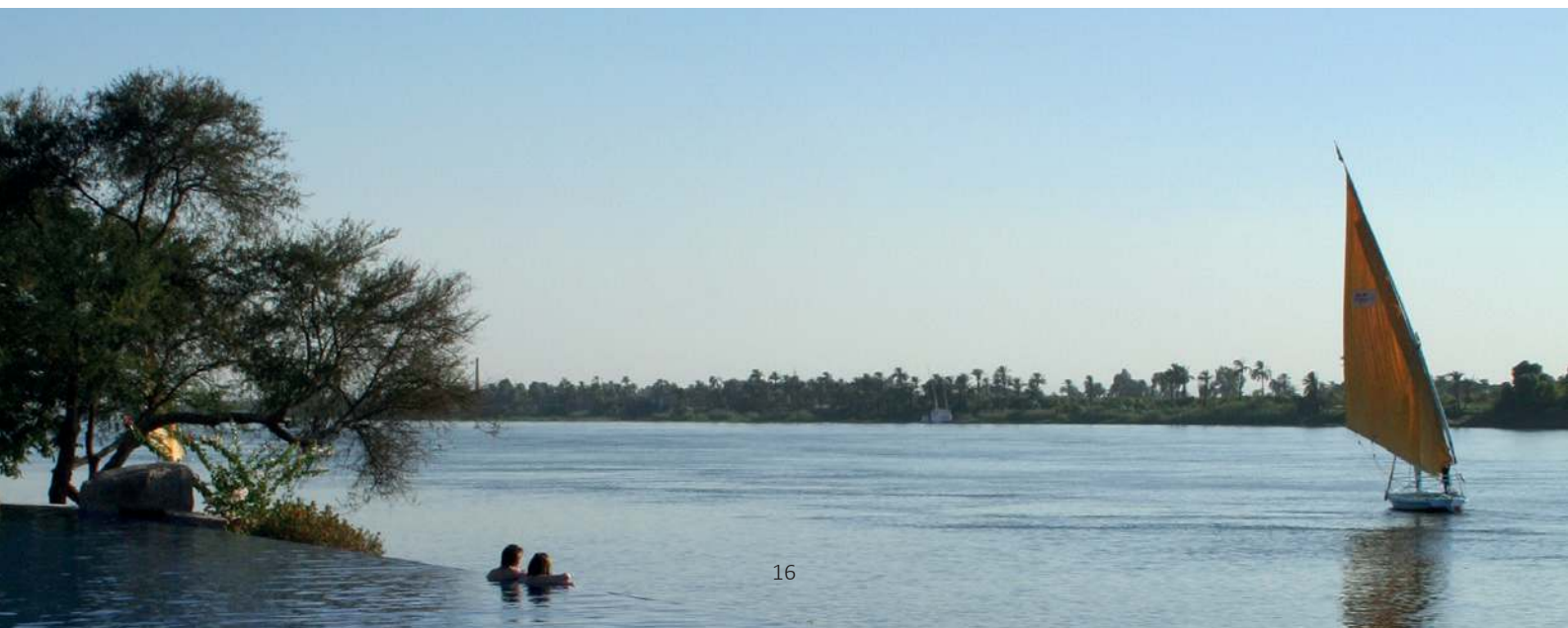
500,- DKK.

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.

Kontingentskala for Outgoing rejsebureauer 2015	
Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)	Kontingent inkl. moms i DKK
0 – 4 mill.	13.500,00
4 – 10 mill.	21.375,00
10 – 25 mill.	28.350,00
25 – 50 mill.	36.337,50
50 – 75 mill.	45.450,00
75 – 100 mill.	59.287,50
100 – 150 mill.	77.512,50
150 – 200 mill.	91.237,50
200 – 250 mill.	98.437,50
250 – 500 mill.	109.462,50
500 – 750 mill.	121.950,00
750 – 1.000 mill.	133.875,00
1.000 – 1.250 mill.	154.350,00
1.250 – 1.500 mill.	172.912,50
1.500 – 1.750 mill.	196.537,50
1.750 – 2.000 mill.	220.612,50
2.000 – mill.	234.523,50

Kontingentskala for Incoming rejsebureauer 2015	
Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)	Kontingent inkl. moms i DKK
0 – 3 mill.	14.062,50
3 – 6 mill.	17.437,50
6 – 9 mill.	20.812,50
9 – 12 mill.	24.187,50
12 – 15 mill.	28.687,50
15 – 20 mill.	34.312,50
20 – 30 mill.	39.937,50
30 – 40 mill.	45.562,50
40 – 55 mill.	51.187,50
55 – 75 mill.	56.812,50
75 – 100 mill.	62.437,50
100 – 125 mill.	78.046,88
125 – 150 mill.	93.656,25
150 – 175 mill.	109.265,60
175 – 200 mill.	124.875,00
200 – mill.	140.484,40





UDVIDET ANSVARFORSIKRING

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 2015 på trods af de meget store omkostninger, som begge selskaber måtte bære – især som følge af de mange flyselskabskonkurser tilbage i 2012.

EUROPÆISKE ERV

Igen i 2014 har Europæiske haft et meget fint samarbejde med DRF, særligt omkring den Udvidede Ansvarsforsikring. Samtlige medlemsager der blev anmeldt til Europæiske, er blevet behandlet i vores fælles Samarbejdsudvalg, der i 2014 blev afholdt 5 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. Møderne med DRF er således både af konkret sagsbehandlingskarakter og af mere strategisk karakter, hvilket fungerer rigtig godt. Europæiske vil derfor endnu engang gerne takke DRF for det gode samarbejde, og vi håber at dette fortsætter uændret i 2015.

Samarbejdsudvalget har i 2014 igen bestået af:

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



2014 I KORTE TRÆK

Rejse- og rejseforsikringsbranchen oplevede 2014 som et relativt roligt år, hvor branchen ikke var ramt af tidlige tiders konkurser eller naturkatastrofer. Noget af det der har fyldt mest – også i medierne – har været Norwegians mange problemer på deres long-haul ruter, hvor manglende fly-backup resulterede i strandede gæster og en række følgeproblemer, noget som forsikringen ikke dækkede. En anden problemstilling, som i 2014 gjorde livet mere besværligt for branchen, var de utallige strejker blandt luftfartselskaber eller andre parter i lufthavnene. Det viste sig, at langt størstedelen af disse strejker var korrekt varslet i henhold til lokale regler, hvorfor det heller ikke var noget forsikringen dækkede.

SKADEBEHANDLING I SAMARBEJDSUDVALGET

Udvalget har i 2014 behandlet 49 medlemssager, hvilket er et fald på 48 sager i forhold til 2013. Faldet skyldes dels det relativt rolige skadesår, og dels at rigtig mange Norwegian- og strejkesager aldrig nåede til udvalgsbehandling, da sagerne blev behandlet (og afvist) pr. telefon. Af de 49 sager blev 43 helt eller delvist dækket, og af disse er 2 stadigvæk igangværende.

UDVIDET ANSVARSFORSIKRING PR. 1. JANUAR 2015

Præmierne på forsikringen er alene blevet indekseret og stiger således med 0,53 %.

ET LILLE UDPLUK AF DE SAGER, SOM SAMARBEJDSUDVALGET HAR BEHANDLET I 2014:

PERSONSKADE

Personskade i forbindelse med landarrangement

Udvalget behandlede i løbet af året en personskadesag fra Italien. Skaden skete i 2012, men kom altså først til Udvalgets kendskab i 2014. Sagen kører nu ved domstolen i Torino, og på nuværende tidspunkt er bureauets ansvar ikke fastslået.

FØR AFREJSE

Fly aflyst på grund af Bodil

Da Bodil ramte Danmark, betød det en række flyaflysninger. Kunderne krævede alle deres penge tilbagebetalt af bureauerne, og forsikringen dækkede disse ekstraomkostninger.

Fejl i rejseperiode

En ansat hos bureauet laver en fejl i forbindelse med reservationen af gæsternes rejse. Fejlen opdages dagen før afrejse og betyder ekstraudgifter hos bureauet til at booke nyt hotel. Forsikringen dækkede disse ekstraomkostninger for bureauet.

Nationalparker lukket i USA

Da en række nationalparker og museer lukkede i USA, betød det dels en række aflyste rejser, og dels en række ekstraudgifter til afhjælpning på rejser, der blev gennemført. Forsikringen dækkede begge typer af udgifter for bureauerne.

Aflyst fodboldrejse

Da UEFA besluttede at Danmarks modstander i en EM-kvalifikationskamp ikke måtte have tilskuere til sin hjemmekamp, måtte en fodboldrejse aflyses, og kunderne fik tilbagebetalt deres betalinger. Forsikringen dækkede bureauets udgifter i den forbindelse.

EFTER AFREJSE

Ændret rejseprogram

Under en motorcykelferie i Asien, måtte gæsternes program ændres væsentligt, da vejret umuliggjorde motorcykelkørsel på en del af strækningen. Bureauet måtte købe flybilletter for at få gæsterne fragtet til den anden ende af landet, samt kompensere gæsterne for manglende opfyldelse af rejseprogram. Forsikringen dækkede disse omkostninger for bureauet.

Forkert lufthavn

Da kunderne mellemlander i New York, har de billet videre, men ikke fra den lufthavn de befandt sig i. Nye billetter måtte bookes, og forsikringen dækkede bureauets ekstraudgifter til disse billetter.

Ingen adgang for børn

Da gæsterne – 2 voksne og 2 børn – ankom til det bookede hotel, viste det sig at hotellet var forbeholdt voksne gæster. Bureauet måtte booke nyt hotel, og forsikringen dækkede denne ekstraudgift.

Ændret krydstogtprogram

Da et krydstogtskib fik tekniske problemer, måtte rejsen afkortes og gæsterne kompenseres for mistede feriedage. Forsikringen dækkede denne udgift for bureauet.

Den defekte autocamper

Da kundens lejede autocamper brød sammen, måtte kunden vente i 3 døgn på at få en ny. Kunden blev kompenseret for 3 mistede rejsedage, en compensation som forsikringen dækkede.

HVEM SKAL KONTAKTES VED SPØRGSMÅL TIL DEN UDVIDEDE ANSVARSFORSIKRING?

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

Konkrete og generelle spørgsmål til dækningen på forsikringen kan rettes til:

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

Key Account Manager Pernille Kaarde
direkte telefon 33 27 82 83
e-mail per@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:

EUROPÆISKE UDVIDET ANSVARS ADMINISTRATION

e-mail ua@er.dk

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, Pakkerejseankenævnet og de enkelte medlemmer for godt samarbejde omkring Goudas udvidede ansvarsforsikring. I 2014 har vi levet op til 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 81 anmeldte sager med skadesdato 2013. Dette tal er, som følge af efteranmeldelser i løbet af 2014, nu steget til 92. 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 leverandør og rejsebureau.

Gouda har pt. fået anmeldt 75 sager med skadesdato 2014 – et tal vi forventer stiger som følge af efteranmeldelser. Af de 75 sager har Gouda helt eller delvist dækket 49 sager (65 %), 12 sager (16 %) er endnu ikke afsluttede og i 14 sager (19 %) har vi ikke kunnet imødekomme ønsket om erstatning eller kravet har været under selvriskobeløbet.

Gouda har for 2015 generelt set alene valgt at indeksere præmierne i henhold til de gældende betingelser herfor.

UDVIDET ANSVARSFORSIKRING – HÆNDELSER I 2014

- Flyforsinkelser eller annulleringer – 28 % af sagerne
- Andet leverandørsvigt end flyselskaber herunder konkurs – 23 % af sagerne.
- Rejsebureaufejl – 7 % af sagerne.
- Vejrforhold – 5 % af sagerne.

Nedenfor følger nogle af de konkrete sager vi modtog i 2014 - opdelt efter dækning.

FØR AFREJSEN

Flodkrydstogter aflyst

Som følge af det anspændte forhold mellem Ukraine og Rusland og heraf følgende manglende interesse for flodkrydstogter i Rusland, annullerede leverandøren 4 flodkrydstogter. Eneste udgift rejsebureauet ikke kunne få refunderet var flybilletterne, hvorfor Gouda har dækket denne udgift.

Dinferie.dk under konkurs

Rejsebureauet havde solgt pakkerejser indeholdende hotelovernatninger købt via Dinferie.dk. Gouda har dækket rejsebureauets afhjælpning i form af køb af nye hotelovernatninger.

Udenrigsministeriet frarådede rejser til dele af Kenya

Det britiske udenrigsministerium frarådede rejser til dele af Kenya. Det medførte, at rejsebureauet måtte annullere booket rejse til de berørte områder. Gouda har dækket de udgifter rejsebureauet ikke har fået refunderet fra deres leverandører.

Oversvømmelser i England

Som følge af oversvømmelser i England måtte rejsebureauet aflyse jagt-rejser. Gouda har dækket de udgifter rejsebureauet ikke har fået refunderet fra deres leverandører.

EFTER AFREJSEN

Afkortet krydstogt

Cruiseskib måtte gå i havn på grund af defekt motor, hvorved krydstogtet blev afkortet med 2 dage. Rejsebureauet kontaktede efterfølgende krydstogtselskabet, der alene ønskede at tilbyde mindre kompensation. Gouda har dækket resterende kompensation, svarende til at kunderne har fået dækket rejsens pris for 2 dage.

Flyvelederstrejke

Som følge af en varslet strejke hos de italienske flyveledere, nåede to rejsekunder ikke deres krydstogt. Rejsebureauet sørgede for hotelovernatning til dem, hvorefter de dagen efter indhentede krydstogtskibet og gennemførte resten af turen. Da forsikringen alene dækker ikke varslede strejker – såkaldte vilde strejker, havde vi desværre ikke mulighed for at tilbyde dækning.

Rejsekunder afvist i Manila lufthavn

Rejsekunderne blev uretmæssigt afvist ved ankomst til Manila og måtte returnere til DK. Gouda har dækket hele rejsens pris.

Kundeklager over rejseleder

Under rejse til Sydafrika klagede samtlige rejsedeltagere over rejseledersageren, herunder kvaliteten samt manglende tilstedeværelse. Efter 6 dage af rejsen blev rejseledersageren erstattet med en anden person. Det er praksis i Pakkerejseankenævnet, at rejsekunder er berettiget til mellem 25-40 % af rejsens pris for de dage, hvor rejseledersagerservicen har været mangelfuld. I indeværende sag har Gouda kompenseret med 30 % for de dage, hvor rejseledersagerservicen var mangelfuld.

Flyannullering

Udrejsefly blev annulleret som følge af teknik. Det medførte at rejsekunderne mistede en dag på destinationen. Gouda har udbetalt forholdsvis afslag svarende til rejsens pris for én dag.

PERSON-/TINGSKADE

Tilskadecomst på krydstogtskib

En rejsekunde faldt og brækkede foden i en butik på skibet. Det var rejsekundens opfattelse, at tilskadecomsten skyldtes en uheldig indretning af butikken, og at rejsebureauet derfor er ansvarlig for hændelsen. Sagen er endnu ikke afsluttet, men afventer udtalelse fra krydstogtskibet samt nærmere undersøgelser af butikkens indretning.

Båd kæntrret

Som følge af for høj fart kæntrerede motorbåd og to rejsekunder faldt i vandet, hvorved de fik beskadiget diverse genstande. Gouda har kompenseret de ødelagte genstande.



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 14 medarbejdere arbejder med såvel tilsyn med de registrerede i fonden, dels servicerer Pakkerejse-Ankenævnet.

BIDRAG TIL REJSEGARANTIFONDEN I 2014

Det faste 5 DKK bidrag pr. pakkerejsekunde blev afskaffet i 2004 og afløst af regler om et formueopbyggende bidrag efter behov, samt et administrationsbidrag som hovedsageligt relaterer sig til de registrerede rejseudbydere omsætning af rejseudbydere omfattet af fondens dækning.

Det samlede aconto administrationsbidrag for 2014 udgjorde 13,3 mio. DKK. Bidraget for 2014 bliver efterreguleret medio 2015 på basis af årsregnskabet for 2014. På nuværende tidspunkt forventer fonden en samlet efterregulering af omsætningsbidraget på ca. 1,6 mio DKK, som skal refunderes til rejseudbydere. Grundbidraget efterreguleres ikke. Det bemærkes, at fondens regnskab endnu ikke er revideret.

Ud over administrationsbidraget skal rejseudbydere viderefregne det bidrag på pt. 20 DKK, som rejsekunder betaler, hvis de ønsker at konkurrere om en flybillet til privat brug. Fondens bestyrelse vurderer endvidere løbende, om fondens formue er tilstrækkelig til at imødegå evt. tab på konkurser. Hvis formuen skønnes for lav, kan bestyrelsen bestemme, at der skal genindføres bidrag pr. pakkerejsekunde, og/eller at bidraget pr. flybillet skal forhøjes.

KONKURSER 2014

7 dansk-etablerede rejsebureauer gik konkurs i løbet af 2014. Rejsegarantifonden havde efter fradrag af stillede garantier udgifter til dækning af 3 af de syv konkurser (tab angivet i parentes).

Spider Web Travel ApS, konkurs den 18. februar 2014, (DKK 1.0000)
Movement Travels ApS, konkurs 1. april 2014, (DKK 0,-)
Rejsecenter Norge A/S, konkurs 2. juni 2014, (DKK 0,-)
Tiffany Tours ApS, konkurs den 3. juli 2014, (DKK 0,235.000,- mio)
Ice Travel ApS, konkurs den 21. august 2014, (DKK 0,-)
Selskabet af 15.9.2014 ApS (tidl. MC-Travel ApS), konkurs den 16. september 2014, (DKK 328.000)
Jetrejser ApS, konkurs den 13. november 2014, (DKK 0,-)

POLITIANMELDELSER

Fonden indgav i 2014 politianmeldelse mod to rejseudbydere, der udbød rejser omfattet af fondens dækning uden at være registreret i fonden.

REGISTREREDE ARRANGØRER I PERIODEN

31. DECEMBER 2013 TIL 31. DECEMBER 2014

Pr. 31.12.2013 var der 632 registrerede rejseudbydere.

Pr. 31.12.2014 var der 620 registrerede rejseudbydere.

Der blev registreret i alt 42 nye rejseudbydere i 2014, mens 30 rejsebureauer blev genregistreret. 575 af rejseudbydere stiller til sammen en garanti overfor fonden på over 1 milliard DKK (1.043 mio). 27 % af de registrerede udbydere (170 i alt) stiller såkaldt "forhøjet garanti" i den ene eller anden form. Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj 2015, 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.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

STATISTIK 2014

I 2014 blev der registreret 242 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 29 % i forhold til 2013 (342).

Derudover er der indkommet ca. 285 (2013: ca. 293) skriftlige klager, herunder mails, og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet. I tallet indgår 16 sager, hvor sekretariatet efter aftale med klageren har afvist klagegebyret.

I alt i 2014 har Ankenævnet således modtaget ca. 527 sager (2013: ca. 635).

I 2014 har sagsbehandlingstiden for 280 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 7 måneder og dermed over den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Sagsbehandlingstiden i 2013 for 309 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 10 måneder.

Antallet af afsagte kendelser i 2014 er således faldet fra 309 til 280, dvs. 29 færre – et fald på ca. 9 % – og den gennemsnitlige behandlingstid i 2014 er faldet fra ca. 10 måneder til ca. 7 måneder – et fald på ca. 30 %.

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 2014 modtaget ca. 1.355 (2013: ca. 1.350) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 525 (2013: ca. 390) henvendelser. I alt for året 2014 således ca. 1.880 (2013: ca. 1.740), hvilket er en stigning på ca. 140 svarende til ca. 8 %.

Vedrørende de i 2014 afgjorte sager:

I 2014 er der afsluttet i alt 341 sager (2013: 378), der er opdelt, dels i 280 afsagte kendelser, dels i 61 forligte eller tilbagetrukne sager.

Ankenævnet har i 2014 afholdt 13 møder, hvor der i alt er blevet afsagt 280 kendelser, hvilket som ovenfor nævnt svarer til et fald på ca. 9 % i forhold til 2013, hvor Ankenævnet også afholdt 13 møder, og afsagde 309 kendelser.

I 2014 har 5 erhvervsdrivende (2013: 7) i alt 5 afsagte kendelser (2013: 30), som ikke er blevet efterlevet.

Efterlevelseshøjden for Ankenævnets kendelser for 2014 er dermed ca. 98,2 % (2013: ca. 90,3 %).

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

	2014	2013	2012 (6 mdr.)
Afsagte kendelser	280	309	167
Forligte eller tilbagetrukne sager	61	69	75

Resultatet af de afsagte 280 kendelser kan for året 2014 herefter opdeles således:

Resultat	2014		2013	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	94	34	101	33
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav	98	35	113	37
Klageren har ikke fået medhold	84	30	91	29
Afvist fra behandling i Ankenævnet	4	1	4	1

De afsagte 280 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter inddeles således:

Klagepunkt	2014		2013	
	Antal	%	Antal	%
INDKVARTERINGEN				
- andet hotel end bestilt	27	9,6	27	8,7
- støjgener	17	6,1	18	5,8
- rengøring	7	2,5	7	2,3
- beliggenhed/placering	7	5,5	13	4,2
- standard/indretning/udstyr/størrelse	50	17,9	62	20,1
- swimmingpool	4	1,4	3	1,0
- faciliteter i øvrigt	12	4,3	24	7,8
- vand/el/varme/aircondition	4	1,4	2	0,6
- fugt og lugtgener	1	0,4	1	0,3
I alt	129	46,1	157	50,8
TRANSPORTEN				
- standard	3	1,1	10	3,2
- afvisning/mistet transport	11	3,9	7	2,3
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	11	3,9	17	5,5
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	11	3,9	12	3,9
- bagage	8	2,9	3	1,0
- visum/pas	1	0,4	3	1,0
I alt	45	16,1	52	16,9
ANDET				
- afbestille/hæve/afbryde rejsen (kunden)	12	4,3	11	3,6
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	12	4,3	15	4,8
- rejseleder/guide	29	10,4	13	4,2
- prisændring/tillæg/rabatter	6	2,1	13	4,2
- aftalens indgåelse/booking	18	6,4	8	2,6
- billeje	2	0,7	2	0,6
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	22	7,9	35	11,3
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	5	1,7	3	1,0
I alt	106	37,8	100	32,3
Alle kendelser	280	100,0	309	100,0

Kategori	2014		2013	
	Antal	%	Antal	%
Kategori 1	176	62,9	191	61,8
Kategori 2:				
Rundrejse	44	15,7	54	17,8
Krydstogt	15	5,4	10	3,3
Sprogrejse	10	3,6	5	1,8
Jagtrejse	6	2,1	15	4,9
Fiskerejse	0	0,0	0	0,0
Sportsrejse mv.	12	4,3	24	7,8
Koncertrejse	10	3,6	2	0,6
Vinrejse mv.	0	0,0	1	0,3
Trekking	4	1,4	2	0,6
Safari	1	0,3	5	1,6
Kurophold	2	0,7	0	0,0
	104	37,1	118	38,2
	280	100,0	309	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