

A complex network of teal lines and dots, resembling a globe or a web, is overlaid on the white background. The lines connect various points, creating a dense, interconnected pattern. A large teal circle is positioned in the upper right quadrant, containing the title and subtitle.

# ÅRS BERETNING 2016

---

*Danmarks  
Rejsebureau Forening/  
Association of Danish  
Travel Agents and  
Tour Operators.*



Danmarks Rejsebureau Forening

*Det er vores  
mission  
at skabe  
attraktive  
vilkår for  
den samlede  
danske  
rejse-  
branche.*



# INDHOLD

*Årsberetning for  
Danmarks Rejsebureau  
Forening 2016*

FORMANDSBERETNING

04/05

ÅRET 2016

06/11

KRYDSTOGTER

12/15

DRF's MÆRKESAGER

16/17

Agentforbeholdet

18/20

DRF's MÆRKESAGER

16/23

GLOBALT & PRESSE

24/26

PAKKEREJSEANKENÆVN

27

SEKRETARIATET

28/29

ØKONOMI

30/31

GOUDA FORSIKRING

32/35

EUROPÆISKE ERV

36/39

REJSEGARANTIFONDEN

40/43

STATISTIK

44/51

*Det er Danmarks Rejsebureau Forenings vision at være anerkendt som en ledende politisk repræsentant og rådgiver for danske rejsebureauer*

2016 var det første år, Incoming-fraktionen ikke var en del af Danmarks Rejsebureau Forening. Det har været et travlt år, så det har været fint at kunne koncentrere sig udelukkende om Outgoing-fraktionerne og naturligvis både Leisure og Corporate.

DRF har benyttet lejligheden til at reducere med en medarbejder som følge af Incoming-fraktionens udtræden. Der er dermed god balance i foreningens økonomi, samtidig med at der nu er endnu flere ressourcer til Outgoing. Det betyder også, at det har været muligt at fastholde foreningens kontingent uændret 5 år i træk.

På medlemsmødet i oktober var der en god diskussion om prioritering af DRF's ressourcer, og der var bred enighed om, at DRF i store træk skulle fortsætte den nuværende prioritering med hovedfokus på især to emner, nemlig den daglige personlige rådgivning til de enkelte medlemmer målrettet det individuelle behov og påvirkning af politikere, embedsværket og medierne i forbindelse med de lovgivninger, der er relevante for rejsebranchen. Itillægghertil var blandt medlemmerne ønske om bedre erfaringsudvekslingsmuligheder vedr. klagesagshåndtering samt inspirationsmøder med aktuelle forretningsrelaterede emner som f.eks. online markedsføring. Det sidste emne vil blive en del af medlemsmødet i forbindelse med generalforsamlingen.

Efter en dialog med medlemmerne er det også besluttet at tilrette vedtægterne, så bestyrelsen sammensættes med tre repræsentanter fra Leisure-fraktionen, to fra Corporate-fraktionen og en formand, som kan være fra begge fraktioner. Alle bestyrelsesmedlemmer vælges i forbindelse med årsmødet.

I 2016 har der været mange aktiviteter vedrørende den nye Rejsegarantifondslov og den nye Pakkerejselov, som begge er under udarbejdelse. Dette arbejde vil fortsætte i 2017, hvor vi forventer, at begge love vil nå meget langt i færdiggørelsen. DRF vil være meget aktiv i vores lobbyisme, så vi kan påvirke lovgivningen i den rigtige retning.

Den nye Persondatalov træder i kraft i foråret 2018, og den vil kræve en del af det enkelte rejsebureau. DRF vil i løbet af 2017 komme med konkrete anbefalinger og vejledninger til DRF's medlemmer.

Slutteligt vil jeg nævne, at vi er meget glade for den nye aftale, vi har fået på plads med Gouda/Gjensidige. Aftalen er blevet udvidet i forhold til vores tidligere aftale, som Gouda opsagde i begyndelsen af 2016. Samarbejdet med Europæiske er også utrolig værdifuldt, og vi er meget tilfredse med, at vi har så tæt et samarbejde med de to bedste brancherelevante forsikringselskaber.

Vi glæder os til et spændende år 2017.

Asger Domino  
Stjernegaard Rejser

2016

2016 I  
HOVEDPUNKTER

- Terror i Bruxelles, Nice og Berlin
- Optøjer i Tyrkiet
- EM i fodbold og De Olympiske Lege
- Brexit og præsidentvalget i USA
- Endelig afklaring på agentforbeholdet
- Pakkerejsedirektivet
- Politiske arbejder



# 2016

*– kom forbi og præsenterede sine helt egne og endnu større udfordringer...*

*“Traveling – it leaves you speechless, then turns you into a storyteller” – Ibn Battuta*

## Året 2016

Netop som vi troede, at 2015 havde været det mest aktive og uforudsigelige år i rejsebranchens historie, kom 2016 forbi og præsenterede sine helt egne og endnu større udfordringer. Der var ingen, der havde forventet, at 2016 skulle overgå det forgangne år på næsten alle områder.

Terrorhandlinger i bl.a. Berlin, Nice og Bruxelles bragte os endnu en gang meget tæt på voldelige begivenheder, der ramte hundredvis af uskyldige mennesker og berørte i hundredtusindvis af rejsende som følge af lukkede lufthavne, aflysning af festligheder og en generel øget terrorfrygt i Europa.

Store sportsbegivenheder som EM i fodbold og de Olympiske Lege blev afviklet eksemplarisk og trak masser af turister til hhv. hele Frankrig

og Brasilianske Rio de Janeiro, hvor de nød de gode, sportslige oplevelser og værtslandenes store gæstfrihed.

Beslutningen om at Storbritannien skal forlade EU-samarbejdet og resultatet af præsidentvalget i USA, var også med til at øge fokus på betydningen af et åbent verdenssamfund og de udfordringer, som rejsebranchen kan komme til at stå overfor i en fremtid, hvor menneskers frie bevægelighed kan blive begrænset.

### Rammevilkår

Det er fortsat udfordrende at drive rejsebureauvirksomhed i Danmarks sammenlignet med andre lande. Ikke overraskende er det især internetrejsebureauerne, de såkaldte OTA'er, online travel agents, der er konkurrenceudsatte, og det er utvivlsomt lettere at

drive online rejsebureau fra f. eks. Nevada i USA, end det er herhjemme.

EU har forsøgt at gøre noget ved konkurrence-situationen, og det nye pakkerejsedirektiv vil forbedre de danske rejsebureauers konkurrenceevne ift. andre EU-baserede rejsebureauer. Der vil dog fortsat være konkurrenter udenfor EU-området, som kan blive svære at pålægge identiske rammer, men det er da en begyndelse, at der indenfor EU vil være tale om en nogenlunde identisk konkurrencesituation.

#### Den nye pakkerejselov

Arbejdet med at implementere den nye pakkerejselov blev så småt påbegyndt i september 2016, da Justitsministeriet indkaldte alle interessenter til et første møde i en følgegruppe. Denne gruppe skal følge Justitsministeriets arbejde i forbindelse med udformningen af den nye lov. Sidenhen skete der ikke meget, indtil følgegruppen blev indkaldt til møde i slutningen af januar 2017. Det er forventningen, at der i løbet foråret vil blive arbejdet mere målrettet og mere inddragende fra Justitsministeriets side, herunder at der i højere grad vil blive udvekslet synspunkter med interessenterne, så det kan sikres, at den danske lovgivning ikke bliver mere restriktiv end i de øvrige EU-lande.

---

*En interessant debat vedrører den mulighed, der gives i Pakkerejsedirektivet, for at (danske) rejsebureauer kan tilslutte sig rejsegarantiordninger i andre EU-lande.*

---

Den sikrer nemlig, at et dansk etableret rejsebureau lovligt kan vælge at registrere sig i et andet EU-

land. Den mulighed er vigtig, især hvis de hjemlige registreringskrav ikke bliver proportionale eller måske endda bliver urimelige for de danske rejsebureauer.

#### Leverandører

2016 har budt på det sædvanlige antal af sager vedrørende ændring af leverancebetingelser hos leverandørerne til de danske rejsebureauer. Ofte er der tale om ændringer, som f. eks. flyselskaber eller krydstogtsrederier gennemfører overfor alle rejsebureauer i Europa uden forudgående dialog eller endsige forhandling med DRFs medlemmer.

Sekretariatet har derfor ganske ofte i løbet af 2016 været involveret i diskussioner med leverandørerne om deres leverancebetingelser, og samtidig er der kommet flere skadesanmeldelser i DRFs udvidede ansvarsforsikring, som indebærer, at skrappe diskussioner med leverandørerne er påkrævet, enten i eller udenfor en dansk retssal. Det er trist, at det er kommet til dette punkt, for det er nu en gang bedst for alle parter, at der ikke skal bruges tid på at fastholde urimelige, ensidige vilkår, men i stedet fastholde et positivt samarbejde til gavn både for parterne selv og for de rejsende.

#### Politisk arbejde

Der har været kontakt til relevante politiske organisationer i hele 2016 på områder som Pakkerejselovgivningen, Persondatalovsændringerne (fra 25. maj 2018) og udviklingen af turisme til Danmark. Der er mange politiske opgaver at løfte, og DRF er derfor også medlem af Turisterhvervets Samarbejdsforum (TS), så det også via dette samarbejdsorgan er muligt at påvirke de forudsætninger, der gælder for at drive rejsebureau i Danmark, uanset hvor i verden man arrangerer rejser til.

Det forventes, at mængden af sekretariatets arbejde på det politiske område vil blive øget væsentligt i 2017,

da ovennævnte implementering af EU's pakke-rejsedirektiv i dansk lovgivning skal færdiggøres.

---

*Implementeringen af pakkerejse-direktivet får betydning for to helt centrale love på rejsebranche-området, hhv. Pakkerejseloven og Rejsegarantifondsloven.*

---

Begge love er så vigtige for branchens rammevilkår, at der vil brugt alle disponible ressourcer på at få forhandlet de bedst mulige vilkår på plads på vegne af DRFs medlemmer.

## Salg af flybilletter i Danmark

IATA salget i Danmark i 2016 steg endnu en gang. På trods af faldende priser på flybilletter, er det lykkedes for danske IATA-rejsebureauer at hæve den samlede omsætning af flybilletter med næsten 3% i forhold til 2015. Omsætningen er gået op med hele 300 millioner kroner i et år, hvor flyselskaberne selv melder om stærkt faldende yields på deres billetter. Det er godt gjort, og det understreger, at danske rejsebureauer fortsat er et populært sted at indkøbe flyrejser til såvel arbejds- som fritidsbrug.

Det er også interessant at konstatere, at der udført over 11% flere transaktioner i-IATA bureauerne i Danmark. Selvom transaktionstallet ikke 100% reflekterer antallet af udstedte flybilletter, så viser det trods alt, at der er sket en kraftig stigning i antallet af solgte flybilletter i danske rejsebureauer. Vi vurderer, at der er udstedt mindst 10% flere flybilletter i forhold til 2015.

Alt i alt er der tale om en positiv udvikling i salget på et område – salget af flybilletter – som ellers jævnligt påstås at være på vej væk fra danske rejsebureauer.

Omsætning	2012	2013	2014	2015	2016
Værdi af solgte billetter (mio DKK)	9.541	9.573	9.778	10.505	10.704
Udvikling	+5,4 %	+0,56%	+2,1%	+7,4%	+2,9%

● Udvikling 2016  
+ 2,9 %

● Udvikling 2015  
+ 7,4 %

● Udvikling 2014  
+ 2,1 %

*Alt i alt er der tale om en positiv udvikling i salget af flybilletter*

## Fremtidsperspektiverne i rejsebranchen

Dansk Brancheanalyse har i en årrække udgivet sin analyse af de danske rejsebureauers økonomiske resultater. I oktober 2016 udkom den 13. udgave af analysen, denne gang med en gennemgang af de 181 største rejsebureauers resultater i det senest tilgængelige regnskabsår (2015).

Efter et negativt resultat i 2014 viser analysen heldigvis, at den totalt set negative udvikling for danske rejsebureauer i 2014 med en overskudsgrad på under 1% er blevet vendt til et mere positivt niveau på 1,8 %. Faktisk er der tale om fremgang på næsten samtlige parametre med undtagelse af omsætningen

pr. medarbejder, som er faldet med 43.000,-/ansat svarende til et fald på 0,6%.

Vær opmærksom på, at tallene for perioden 2011-2015 varierer en smule fra år til år som følge af Dansk Brancheanalyses dynamiske bedømmelse af, hvilke virksomheder der bør indgå den årlige analyse af danske rejsebureauer.

Omsætning	2012	2013	2014	2015	Ændring 2014-2015
Omsætning (mio. DKK)	25.470	26.189	25.466	26.342	+3,4%
Nettoresultat (mio. DKK)	350	355	174	338	+94%
Dækningsbidrag	13,2%	13,2%	13,0%	14,1 %	+11,7%
Overskudsgrad	1,8%	1,8%	0,9%	1,8%	+100%
Omsætning/ansat	6.632	6.842	6.557	6.514	-0,6%
Gns.løn/ansat (DKK)	407.000.	413.000	419.000	417.000	-0,4%
Antal fuldtidsansatte	3.840	3.828	3.819	4.044	+225 FTE's/ +5,9%.

Kilde: Dansk brancheanalyse: De 181 største danske rejsebureauer i 2015.

## Hvor sejler krydstogtsbranchen hen?

### Af Jesper Boas Smith (formand for DRF's krydstogtmedlemmer)

I marts 2016 kom årsrapporten fra Cruise Lines International Association (CLIA) om det samlede antal Europæiske krydstogtgæster. Heraf fremgår det, at der i alt havde været 6,6 millioner europæiske krydstogtpassagerer.

#### Størst vækst i Norden

I CLIA's årsrapport fremgik det at Norden havde haft en fremgang på 14,9 %, og var det område i Europa, der havde udvist den højeste stigning. Ser man på de underliggende tal, fremgår det at Danmark havde i alt 43.000 sejlende gæster, Sverige 86.000 og Norge hele 209.000. Desværre er disse tal ikke helt til at gennemskue, da rapporten af uransagelige årsager medtager Hurtigruten, der ikke er et helt normalt krydstogtrederi, idet det også er en færgerute. Dette tydeliggøres når man ser på et gennemsnitligt krydstogt, der i Sverige og Danmark er på ca. 7 nætter, hvorimod Norge opgøres til kun 2,9 nætter.

#### Danmark er fortsat bagud

I Storbritannien er der 27 personer der booker et krydstogt for hver 1.000 indbyggere. De tilsvarende tal for nogle af de andre europæiske er: 22 for Tyskland og 13 fra Italien, men kun 6 i Danmark. Der er med andre ord plads til salg af flere krydstogter til danskerne i de kommende år.

---

*Der er med andre ord plads til salg af flere krydstogter til danskerne i de kommende år*

---

#### Øst vest, hjemme bedst

Hele 83 % af alle danske krydstogtbookinger, fordeler sig på 3 destinationer. Af de danske bookinger, var hele 41 % med afgang til "Nordeuropa" (Norge eller Baltikum). Middelhavet og Caribien tegner sig hver med 21 % af alle danske bookinger mens ingen anden destination kommer over 3 %. Danskerne foretrækker således at sejle i deres egen baghave, og typisk fra/til København. En af årsagerne til præferencen for krydstogter i Nordeuropa er dels den store konkurrence på priserne, dels at man kan spare fly- og hotelomkostningerne ved at skulle rejse til en afrejse/ankomst destination i udlandet.

#### Rederierne bliver mere og mere aggressive

Som følge af den store konkurrence er der flere og flere rederier, der forsøger at få danskerne til at booke direkte. Dette opleves på rederiernes hjemmesider, ombord på skibene og med en mere og mere aggressiv markedsføring mod tidligere kunder. Det er i den forbindelse rejsebureauernes opgave at være proaktive og huske kunderne på, at agenternes priser er de samme som rederiernes. Dertil kommer, at når man booker sit krydstogt hos et dansk rejsebureau, er man automatisk beskyttet iht. Den Danske Pakkerejselov, hvilket også omfatter evt. flytransport, hotel og transfers.

Den dækning giver tryghed, hvis der skulle opstå problemer. De fleste rederier hjælper nemlig ikke med fly-ændringer, hvorfor man kan have i store problemer, såfremt ens fly eller tilslutningsfly bliver forsinket eller krydstogtet bliver annulleret.

Dertil kommer, at man som kunde får nem og hurtig adgang til at indbringe klager for Pakkerejse-Ankenævnet. Den mulighed gælder kun for rejser booket hos rejsearrangører, som er registreret i Rejsegarantifonden.

*Hele 83 % af alle danske krydstogtbookinger, fordeler sig på 3 destinationer.*



### Ujævn fodboldbane

Desværre ser branchen flere og flere eksempler på udenlandske online bureauer, der annoncerer varierende priser. Nogle gange skyldes det f. eks. at annonceringen sker uden skatter og afgifter og andre elementer der her i landet skal indgå i en annonceret salgspris, andre gange kan årsagen være kursdifferencer, hvor en valuta kan være prissat 2 år tidligere og dermed langt fra de aktuelle kurser.

Dette sagt, så er der desværre også nogle rederier, der dumper priserne og lader sådanne portaler holde udsalg på afgang, der ikke har solgt godt nok. Som dansk agent er der ikke andet at gøre end at få indskrevet en beskyttelse i kontrakterne, samt at foreholde rederierne de lavere priser når urimeligheder opdages, med henblik på at forsøge at få korrigeret egne priser. Mange rederier vil normalt acceptere at efterregulere. Danske rejsebureauer bør derfor i deres kommunikation fokusere på den beskyttelse man opnår i forhold til pakkerejseloven og påpege det højere serviceniveau der ydes, herunder mulighederne for at booke cruise, fly og hotel samlet samt at man kan få hjælp, hvis uheldet er ude.

### Nye skibe på vej

I perioden fra marts til december 2017, vil der blive indsat 9 nye krydstogtskibe. Størst bliver MSC Mervaviglia på 167.600 GT med 4500 senge til en pris på små 7,2 milliarder, eller ca. 1.6 mio. pr. seng.

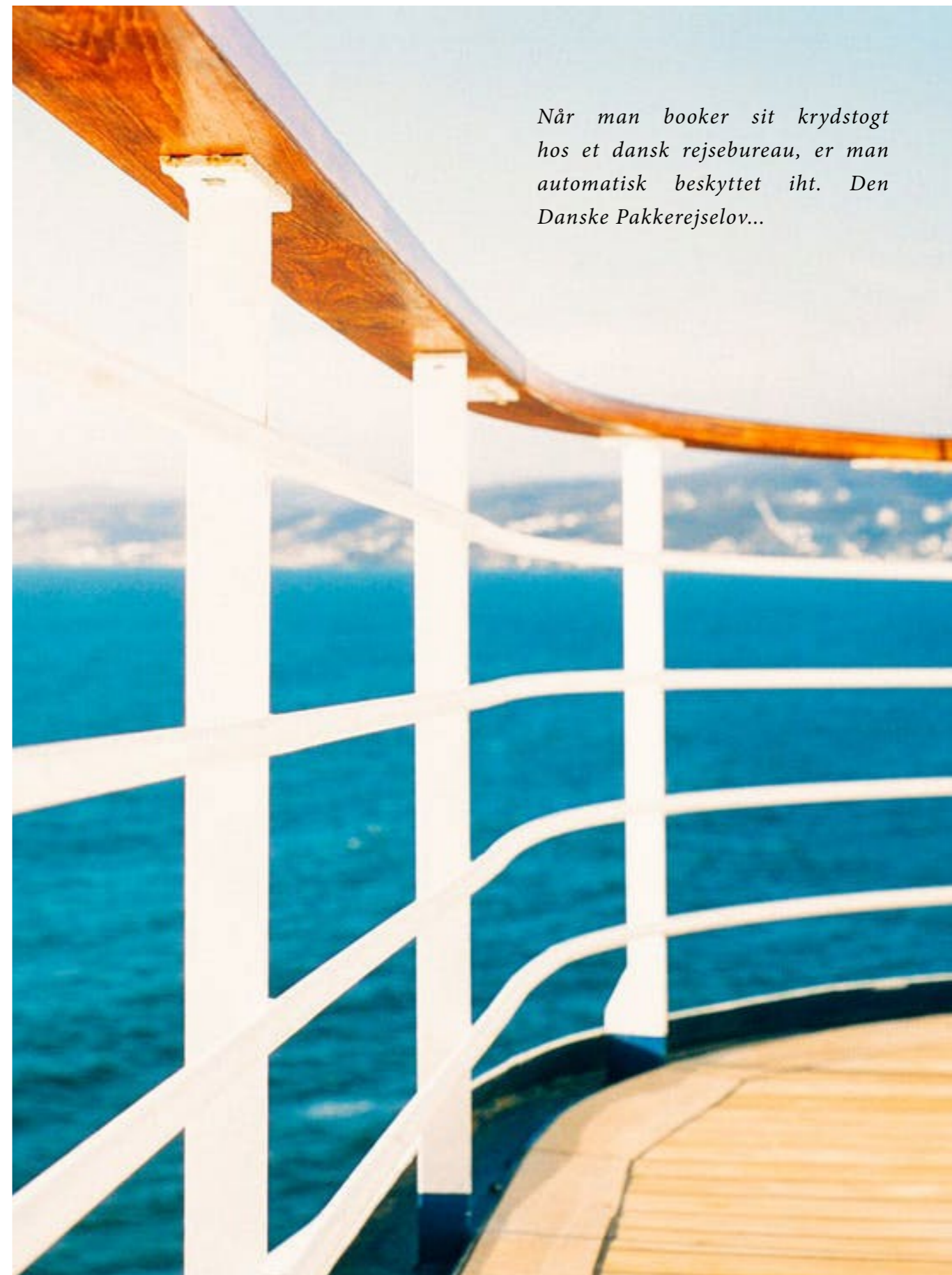
Mindst bliver Silver Muse fra Silversea Cruises på 40.700 GT og 596 senge. Prisen er anslået til 1,9 milliarder svarende til 3,2 million pr. seng.

I 2018 forventes der indsat 14 nye skibe. Størst bliver det nye Oasis klasse skib fra Royal Caribbean på 227.000 GT og 5497 senge. Prisen anslås til ca. 9,8 milliarder og gns. 1,8 million pr. seng.

Det mindste skib bliver Flying Clipper fra Star Clippers på 8770 GT og 300 senge. Prisen er ca. 770 millioner og en gennemsnitspris på 2,6 million pr. seng. Mindst i antal gæster bliver La Champlain og Le Laperouse fra Ponant Expedition Cruises. De bliver hver på 10.000 GT, 184 senge og en gns. pris pr. skib på 100 mio.kr. (dvs. ca. 550.000 pr seng)

Der er med andre ord store forventninger i krydstogtindustrien til vækst i antallet af krydstogtpassagerer i mange år fremover og det er derfor også et marked, der vil opleve øget bevågenhed fra danske og udenlandske rejsebureauer.

*Når man booker sit krydstogt hos et dansk rejsebureau, er man automatisk beskyttet iht. Den Danske Pakkerejselov...*





*På de følgende sider er der omtale af nogle af sekretariatets vigtigste opgaver og sager i løbet af 2016.*

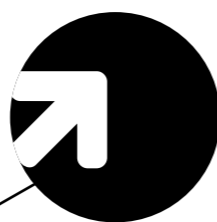
## JURIDISK

# RÅDGIVNING

Juridisk rådgivning inden for alle rejsebureaurelaterede emner er en af de højst prioriterede arbejdsopgaver i DRF, og den rådgivning, DRF har ydet i 2016, fordeler sig på en række vidt forskellige områder. Først og fremmest har sekretariatet dagligt rådgivet medlemmer om pakkerejseloven, men også EU-forordning 261/2004 om flypassagerers rettigheder afføder mange spørgsmål blandt foreningens medlemmer.

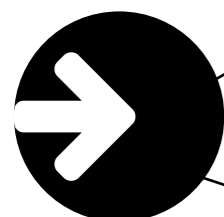
I 2016 har der desuden været meget rådgivning om rejsegarantifondsloven, pakkerejsedirektivet, ansættelsesret, markedsføringsret, immaterialret, persondataret, forbrugerret, erhvervsret og international ret.

Flere medlemmer har i året løb også ønsket rådgivning om bæredygtighed og moms, ligesom vi har modtaget flere henvendelser vedr. almindelige betingelser for både pakkerejser og flight only.



## KONTAKT

**Medlemmer er altid velkomne til at kontakte os for juridisk rådgivning.**



## VIDEN

# KURSER

DRF tilbyder hvert år en række kurser, seminarer og arrangementer, som foreningens medlemmer kan deltage i til en gunstig pris. De fleste af DRF's arrangementer er åbne for både medlemmer og ikke-medlemmer. Flere arrangementer er gratis at deltage i for medlemmer, mens ikke-medlemmer altid betaler for at deltage.



## KRISER & KLAGER

# SEMINARER

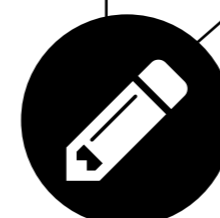
I 2016 har vi bl.a. afholdt seminar om almindelige betingelser, klagesagskursus, kursus om den nye markedsføringslov, workshop om hjemmesider: "vind eller forsvind på internettet" og iværksætterkursus for folk, der er interesserede i at åbne eget rejsebureau.



## TIP OS

# ØNSKER?

Sekretariatet modtager altid gerne forslag til emner, som medlemmerne ønsker taget op på et kursus, gå-hjem-møde eller seminar.



*Det blev i dommen gjort meget tydeligt, at man kan gøre brug af et agentforbehold, så længe man sørger for at oplyse tilstrækkeligt tydeligt herom til kunden, inden aftalen indgås.*

### Agentforbeholdet

---

Som bekendt blev spørgsmålet om online-rejsebureauernes adgang til at gøre brug af et agentforbehold ved salg af flybilletter prøvet ved domstolene, hvor Østre Landsret tog stilling i en konkret sag i efteråret 2015.

Her blev DRF's påstand om, at et rejsebureau godt kan optræde som agent på vegne af luftfartsselskaberne en gang for alle cementeret i afgørelsen. I den konkrete sag, havde det pågældende bureau imidlertid ikke oplyst tilstrækkeligt tydeligt om, at det optrådte som agent og dermed heller ikke oplyst om konsekvenserne af et sådant agentforbehold.

Til gengæld blev det i dommen gjort meget tydeligt, at man kan gøre brug af et agentforbehold, så længe

man sørger for at oplyse tilstrækkeligt tydeligt herom til kunden, inden aftalen indgås.

I februar 2016 blev endnu en sag om agentforbeholdets gyldighed prøvet ved domstolene. Denne gang var det Vestre Landsret, der tog stilling til, om et rejsebureau kunne optræde som agent, når det solgte flybilletter og dermed ikke være ansvarlig for selve gennemførelse af flyrejsen.

I sagen havde kunden anmodet rejsebureauet om et tilbud på flybilletter, og kunden modtog herefter på e-mail et tilbud på flybilletter, hvor det øverst på tilbuddets første side tydeligt fremgik, at rejsebureauet havde taget et agentforbehold.

*“At rejse, at høste erfaring og at lære – det er at leve. Verden er stor, og selv fra toppen af Everest kan man ikke se det hele.”*

*– Tenzing Norgay*

## Revision af Rejsegarantifondsloven

---

*- fortsat fra forrige side*

Rejsebureauet vandt i byretten, men kunden ankede sagen til Vestre Landsret. Landsretten gav ligesom byretten rejsebureauet medhold i, at agentforbeholdet var oplyst tilstrækkeligt tydeligt på tilbuddet og i øvrigt fremgik af efterfølgende faktura samt i rejsebureauets almindelige aftalevilkår.

Det var glædeligt at konstatere, at både Østre og Vestre Landsret var enige i, at et rejsebureau rent faktisk kan optræde som agent og dermed ikke gøres ansvarlige for luftfartsselskabets konkurs eller for den sags andre forhold eller mangler ved selve flyrejsen.

Med udgangspunkt i afgørelserne gik DRF sammen med Forbrugerombudsmanden om at udarbejde et agentforbehold, der opfylder de tydelighedskrav, som afgørelserne lagde vægt på.

I den forbindelse har DRF og forbrugerombudsmanden i samarbejde med et af DRF's medlemmer desuden søgt at implementere dette agentforbehold på det pågældende medlems hjemmeside på bedste vis.

På den baggrund er det glædeligt at konstatere, at der nu findes et eksempel på en best practice, der opfylder de oplysningskrav, der er nødvendige for at sikre, at en kunde, der booker flybillet online på et rejsebureau hjemmeside, ikke kan være i tvivl om dennes retsstilling.

Det kan således med glæde konkluderes, at retsstillingen efter mange års prøvelser synes at være afklaret, og at der ikke længere er tvivl om, at et dansk rejsebureau godt kan gøre brug af agentforbehold, samt hvad kravene måtte være for at et sådant agentforbehold juridisk set er gyldigt.

Der er vist ikke mange, der kan være i tvivl om, at DRF har ytret sig kritisk over for den nuværende udgave af rejsegarantifondsloven. Allerede tilbage 2009 påpegede DRF en række mangler ved det daværende lovforslag og foreslog alternative modeller til løsningen af de påpegede problemer omkring konkursbeskyttelse på flybilletter.

De nye forhandlinger om en ændring af loven blev påbegyndt i 2013, og sekretariatet har siden da arbejdet intensivt på en løsning, der kunne skabe bedre rammevilkår for den danske rejsebranche.

---

*Tilsynet har desværre udviklet sig dertil, at der i dag er et ubetinget behov for, at der fastsættes strammere retningslinjer for, hvilke krav tilsynet kan stille til rejsearrangørerne.*

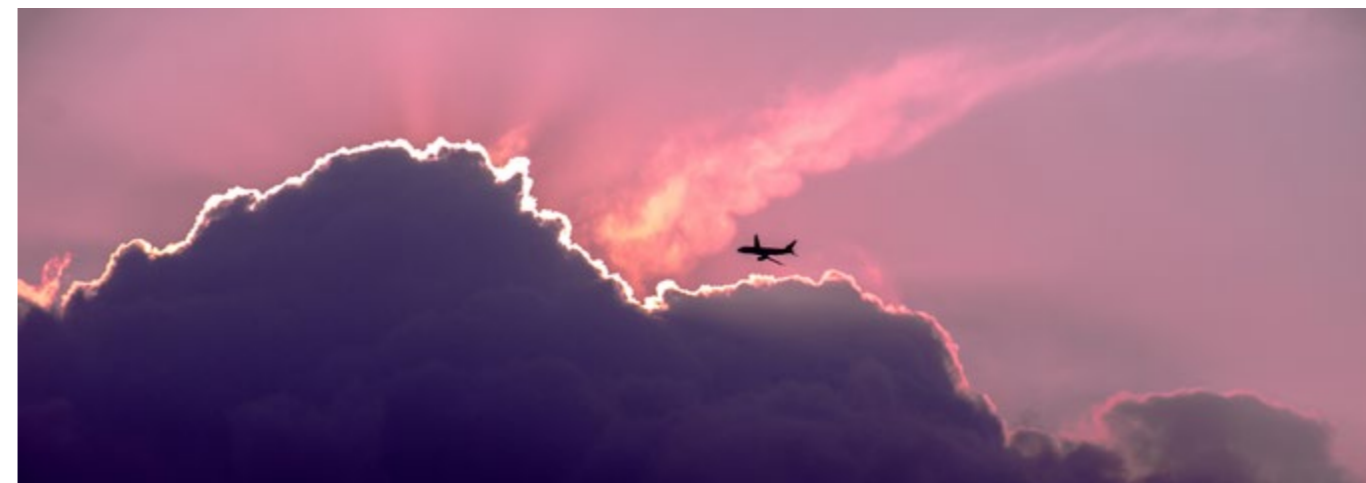
---

Det var derfor med stor glæde, at DRF i 2015 kunne konstatere, at flere års hårdt lobbyarbejde endelig havde båret frugt.

Den nye model var i høj grad inspireret af den obligatoriske "5 krone-model", som DRF siden 2009 havde været fortalende for.

Den nye model trådte i kraft 1. juli 2015 og er en obligatorisk ordning, der opkræves via flybilletens skatter og afgifter. Modellen sikrer således alle passagerer med en flyafgang ud af Danmark. Herudover skaber modellen mere lige konkurrencevilkår, så det ikke kun er dansk etablerede udbydere, der er underlagt ordningen.

De nye ændringer har kun haft fokus på konkursbeskyttelse af flybilletter og har desværre



ikke berørt de betydelige udfordringer, der er med Rejsegarantifondens tilsyn, som DRF har påpeget gentagne gange.

Tilsynet har desværre udviklet sig dertil, at der i dag er et ubetinget behov for, at der fastsættes strammere retningslinjer for, hvilke krav tilsynet kan stille til rejsearrangørerne. Danske rejsebureauer udgør ganske enkelt ikke en så stor konkursrisiko, som Rejsegarantifonden i dets nuværende tilsyn kræver sikkerhed for. Kravene fra Rejsegarantifondens tilsyn er mange gange ude af proportioner og medvirker desværre i høj grad til at forringe konkurrenceevnen på et marked, hvor grænseoverskridende handel får større og større andele.

I 2016 påbegyndtes den danske implementering af pakkerejsedirektivet, der skal træde i kraft senest sommeren 2018. I den forbindelse skal man også revidere rejsegarantifondsloven. Direktivet indeholder nogle spændende muligheder for, at man kan lade sig registrere i andre landes garantiordninger uden at skulle være registreret i den danske Rejsegarantifond.

DRF deltager i den følgegruppe, der er nedsat af Justitsministeriet i forbindelse med pakkerejsedirektivet, og arbejder for, at danske rejsebureauer får mulighed for at registrere sig i andre lande, hvis det vurderes mest fordelagtigt. DRF vil desuden arbejde hårdt for, at Rejsegarantifondens tilsyn bliver revideret, så de danske rejsebureauer sikres mere lige konkurrencevilkår med de europæiske kolleger, uden at det sker på bekostning af forbrugerbeskyttelsen.

Den 27. oktober 2015 blev et nyt pakkerejsedirektiv vedtaget af EU-parlamentet. Vedtagelsen betyder, at der i Danmark vil komme en ny pakkerejselov pr. 1

januar 2018. Selvom sådan en ny lov stadig er et stykke ude i fremtiden, glæder DRF sig over, at direktivet vil medføre, at reglerne for pakkerejser i langt højere grad vil blive ensartede i hele EU, og derigennem skabe bedre konkurrencevilkår for danske rejsebureauer. Herudover indeholder direktivet en omfattende undtagelse for forretningsrejser, som i stort omfang vil være undtaget direktivets bestemmelser. Derudover er der krav om gensidig anerkendelse af de forskellige landes ordninger for beskyttelse mod konkurs – Rejsegarantifonden i Danmark – hvorfor dette potentielt kan medføre mulighed for, at tegne denne beskyttelse under frit udbud i et andet EU-land, og få ordningen anerkendt i Danmark.

### Pakkerejsedirektivet

---

Da det nye pakkerejsedirektiv blev vedtaget den 27. oktober 2015, læste DRF direktivets bestemmelser med stor tilfredshed. Tre af DRF's største mærkesager var efter mange års intensivt lobbyarbejde i Bruxelles nemlig medtaget i direktivet: forretningsrejser vil ikke længere være omfattet af pakkerejseloven, reglerne for de enkelte medlemslandes pakkerejselove bliver harmoniseret, og endelig skal der være en gensidig anerkendelse af de forskellige landes konkursbeskyttelser – i Danmark Rejsegarantifonden – for også her at sikre proportionelle og ensartede regler.

I løbet af 2016 er der arbejdet med at få direktivets mange bestemmelser implementeret i dansk lovgivning. Størstedelen af arbejdet med at få direktivets mange bestemmelser implementeret i

dansk lovgivning foregår i en følgegruppe nedsat af Justitsministeriet. DRF er repræsenteret i følgegruppen sammen med andre interessenter i turisme- og rejseindustrien i Danmark. Justitsministeriet har ultimo 2016 videreformidlet en række af følgegruppens spørgsmål vedrørende uklarheder i direktivet til EU-kommissionen. Kommissionen har taget spørgsmålene op i et forsøg på at skabe klarhed over direktivets intentioner og dermed lovens kommende indhold – denne fremgangsmåde forventes gentaget i 2017.

*Grundet de væsentlige ændringer der forventes at komme på baggrund af det nye direktiv, mener DRF, at det er sandsynligt, at der i Danmark vil blive tale om en helt ny pakkerejselov, som vil erstatte den nuværende i sin helhed.*

Grundet de væsentlige ændringer der forventes at komme på baggrund af det nye direktiv, mener DRF, at det er sandsynligt, at der i Danmark vil blive tale om en helt ny pakkerejselov, som vil erstatte den nuværende i sin helhed.

Foruden DRF's mærkesager som nævnt ovenfor, er der andre større ændringer. Det drejer sig blandt andet om en helt ny type af rejseudbud, kaldet sammensatte rejsearrangementer. S sammensatte rejsearrangementer er, når den rejsende selv sammensætter sin rejse hos en enkelt eller flere underleverandører, der er forbundet via links eller lignende videreformidling til andre leverandører. Denne type af rejser vil ikke være underlagt ligeså stramme bestemmelser som de traditionelle pakkerejser, der udbydes samlet, idet man alene vil være forpligtet til at yde konkursbeskyttelse for de leverede ydelser.



Det er blandt andet den nærmere definition af denne type arrangementer, som følgegruppen skal arbejde med i løbet af 2017. DRF vil løbende informere om processen.

Følgegruppen og Justitsministeriets arbejde forventes at resultere i et lovforslag til en ny lov om pakkerejser, der skal fremsættes senest i efteråret 2017, således at loven kan være vedtaget og træde i kraft pr. 1. juli 2018 i overensstemmelse med de af EU fastsatte frister, der fremgår af det nye pakkerejsedirektiv.

## Uddannelse

2016 var det første år, hvor uddannelsen "Rejseliv" på Niels Brock skulle gennemføres efter, at DRF i 2015 nedsatte en arbejdsgruppe, der havde til formål at revidere indholdet af uddannelsen. Med deltagelse af flere kendte navne i rejsebranchen som undervisere, var feedback fra både elever og Niels Brock udelukkende positive.

Hertil steg karaktergennemsnittet hos eleverne betydeligt i forhold til de foregående år.

*"Den første uge da vi havde salg, synes jeg at jeg lærte rigtig meget!  
-Malene, elev på Rejseliv"*

Det var derfor med stor ærgrelse, at DRF i det sene efterår måtte konstatere, at Uddannelsesnævnet indstillede til, at "Rejseliv" vil blive nedlagt som en selvstændig elev-uddannelse. For på trods af positive tilbagemeldinger fra elever, deltagende virksomheder samt et betydeligt løft af det faglige niveau, har opbakningen til uddannelsen manglet i branchen. De nødvendige tilmeldinger for at sikre det økonomiske grundlag for uddannelsen er desværre udeblevet. Derfor bliver de 17 elever på det hold, der starter i marts 2017, de sidste elever der gennemfører en specifik elev-uddannelse til rejsebranchen.

Elever vil fremover skulle deltage på elev-uddannelsen for privat administration med mulighed for at vælge valgfag, der er møntet på rejsebranchen. DRF deltager i udformningen og undervisningen af disse valgfag for at sikre, at rejsebranchen stadig vil kunne tage elever med relevant branchespecifik viden.

DRF vil løbende orientere om udviklingen af valgfagene hos Niels Brock.

Der har desværre ikke været en øget aktivitet hos CBS i forbindelse med advisory boardet for Cand. Soc. i servicemanagement. Der har i 2016 alene været afholdt et enkelt møde. DRF forventer ikke en øget aktivitet i 2017.

DRF vil dog stadig være aktive som gæsteundervisere på serviceøkonomuddannelsen og forventer i 2017 at deltage med brancherelevante oplæg på uddannelse hos CPH Business og University College Nord.

## Moms

Siden moms blev indført i rejsebranchen tilbage i 2011, har det været et vigtigt emne på DRF's dagsorden.

**SKAT har siden 2015 gennemført kontrol hos en række rejsevirkomheder. Kontrolbesøgene er også blevet gennemført hos en del af DRF's medlemmer.**

DRF har sammen med bureauerne og deres revisorer forsøgt at finde passende løsninger med SKAT særligt gennem møder.

Ifølge SKAT er rejsevirkomhederne også udvalgt for kommende års kontroller.

I efteråret 2013 afsagde EU-domstolen en dom, der udfordrede fortolkningen af reglerne for rejsebureauoms (marginmoms) i flere EU-medlemsstater. De danske regler er endnu ikke blevet ændret i kølvandet af EU-dommen. DRF fastholder frem over den tætte kontakt med SKAT om den danske lovgivning på området, således at en eventuel ændring af reglerne kommer til at afspejle den bedste løsning for vores branche.

## Persondataret

Der er fortsat stort fokus på beskyttelse af personoplysninger – både på nationalt og EU plan. EU-Persondataforordningen, som blev offentliggjort i EU-tidende i maj 2015, kommer til at gælde for alle danske virksomheder og offentlige myndigheder fra og med den 25. maj 2018.

Forordningen ligner til en vis grad den nugældende danske persondatalov, men indfører samtidig nogle ekstra tiltag og ændringer, herunder en betydelig forhøjelse af bødestørrelser for overtrædelse af reglerne. Det er derfor en god idé allerede nu at få styr på reglerne og sikre, at jeres virksomhed allerede nu lever op til forordningens bestemmelser.

*Det er derfor en god idé allerede nu at få styr på reglerne og sikre, at jeres virksomhed allerede nu lever op til forordningens bestemmelser.*

De kommende år vil databeskyttelse fortsat være et vigtigt punkt på DRF's dagsorden, ikke blot som følge af den nye persondataforordning, men også i relation til de nye regler om brug af PNR oplysninger ved flyrejser. Overordnet set oplever vi, at det er et emne, der vækker stor interesse i rejsebranchen.

DRF vil i løbet af 2017 arbejde på at tilbyde undervisning og rådgivning til medlemmerne med fokus på de særlige udfordringer, rejsebranchen stilles overfor som følge af de nye regler på området for databeskyttelse.

Det forventes, at arbejdet med rådgivning og undervisning på dette område vil fylde meget. DRF vil så vidt muligt bistå de medlemmer, der har brug for assistance på dette område.

## GLOBAL

### Nordiske samarbejder

DRF har i løbet af 2016 arbejdet tæt sammen med de andre nordiske rejsebureauforeninger. Særligt på den skandinaviske front har DRF i samarbejde med rejsebureauforeningerne fra Norge, Sverige og Finland haft fokus på revisionen af det europæiske pakkerejsedirektiv.

Samarbejdet - særligt med henblik på en ensartet implementering af pakkerejsedirektivet i de tre nordiske lande - vil fortsætte i løbet af 2017. I sensommeren 2016 blev der fremsat lovforslag til en ændret pakkerejselov i Sverige på baggrund af indstilling fra et betækningsudvalg, der siden 2015 havde arbejdet på en betænkning om implementeringen af pakkerejsedirektivet.

Det danske Justitsministerium påbegyndte arbejdet med at implementere direktivet ved at indkalde til et møde i en følgegruppe i slutningen af august 2016. Det er således Sverige, der er længst fremme i processen. DRF arbejder fortsat på, at de nordiske landes lovgivning bliver mere ensrettet ved implementeringen, så der er mindst mulig forskel i forbrugerbeskyttelsen, og de rammevilkår rejsebranchen i de enkelte lande stilles overfor som følge af det nye direktiv.

### WTAAA

I 2016 har DRF via vores internationale samarbejde i WTAAA (World Travel Agents Association Alliance) arbejdet med forholdene til de andre store globale interesseorganisationer, nemlig IATA (flyselskaberne), UNWTO (FN's verdensrejseorganisation) og ETTSA/TTA (reservationssystemernes interesseorganisationer).

DRF vil fortsat deltage i WTAAA-samarbejdet i 2017.

### ECTAA

I første halvår af 2016 har DRF ved Lars Thykier været formand for den europæiske rejsebureauforening ECTAA. DRF overtog formandskabet i 2014 og afsluttede dette i maj 2016.

DRF har ikke blot været formand for den europæiske forening i det forgangne år, men har også været repræsenteret i forskellige komitéer i ECTAA. De udvalgte komitéer, som DRF deltager i, er Legal Committee, Tour Operator Committee, Air Matters Committee, Fiscal Committee og Destination and Sustainability Committee.

Samarbejdet med ECTAA har blandt andet budt på drøftelser vedrørende pakkerejsedirektivet, moms for rejsebureauer og de nye IATA-tiltag NDC og New Gen ISS.

DRF vil i 2017 fortsætte samarbejdet med ECTAA, således at vores indflydelse på EU-plan opretholdes.

### IATA

I 2016 har IATA, som er flyselskabernes internationale interesseorganisation, haft stort fokus på implementeringen af henholdsvis et det nye distributionssystem NDC og det nye afregningssystem New Gen ISS, som skal erstatte BSP.

Inden for IATA's organisation repræsenterer DRF de danske rejsebureauer i flere organer

blandt andet APJC (Agency Programme Joint Counsel) og LFCW (Local Financial Criteria Working Group).

DRF har således i 2016 været tæt på udviklingen af de to nye systemer og andre vigtige emner. Igennem disse fora har vi fremsat vores bekymringer for særligt det nye afregningssystem, som

væsentligt ændrer betalingsbetingelserne og begrænser rejsebureauernes mulighed for at udstede flybillerter.

DRF vil i 2017 fortsætte med at følge IATA's nye projekter og bidrage med vores holdninger til disse samt påvirke udviklingen heraf, i det omfang det er muligt at få indflydelse.

DRF har i 2016 sendt i alt 19 pressemeddelelser. Emnerne spændte vidt, og pressemeddelelserne handlede blandt andet om skiferie, sikkerhed på rejsen/forsikringer, rejsekøb på nettet, fordelene ved at købe en pakkerejse, Airbnb, skolerejser, erhvervsrejser, julerejser og EU's liste over usikre flyselskaber.

Pressemeddelelserne er siden midten af 2016 blevet udgivet til journalister og andre interessenter via den elektroniske platform Mynewsdesk. Det har bevirket, at der er kommet flere læsere af pressemeddelelserne, at sekretariatet bliver kontaktet oftere af journalister på baggrund af pressemeddelelserne, og at historierne kommer i flere aviser. Særligt små og mellemstore dagblade i provinsen har udvist en stor interesse for sekretariatets pressemeddelelser, og der har desuden været flere henvendelser om liveinterviews til radioen.

---

*Medlemmer, der har gemt gamle nyhedsbreve med links til historier eller andre indlæg på den gamle hjemmeside, kan derfor ikke længere bruge disse links. I stedet kan man kontakte sekretariatet, som kan tilgå den gamle side og hente det relevante frem.*

---

Sekretariatet fortsatte i 2016 med at sende et nyhedsbrev om ugen med gennemsnitligt tre historier i hvert. Tilbagevendende historier om ugens aktiviteter på sekretariatet og analyser af kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet er stadig det mest læste i nyhedsbrevet, og begge dele fortsætter i 2017. I 2017 har vi desuden udvidet nyhedsbrevet til gennemsnitligt fire historier i hvert. Alle, også ikke-medlemmer, kan abonnere på foreningens nyhedsbrev, mens særmeddelelserne er forbeholdt medlemmer. Der blev sendt 41 særmeddelelser i 2016.

Danmarks Rejsebureau Forening har siden 2015 haft en virksomhedsprofil på det sociale medie LinkedIn. Her kan alle interesserede, medlemmer såvel som ikke-medlemmer, følge foreningen og de udvalgte artikler og indlæg, vi lægger på siden.

Danmarks Rejsebureau Forening fik i oktober 2016 en ny hjemmeside. Tiden var rendt fra den gamle, som var tung og uoverskuelig. Efter analyse af hvilke sider, der rent faktisk blev læst på den gamle hjemmeside, bestemte vi os for at bygge den nye op helt fra bunden. Derfor tog vi også kun en brøkdel af teksterne fra den gamle hjemmeside med over på den nye.

Medlemmer, der har gemt gamle nyhedsbreve med links til historier eller andre indlæg på den gamle hjemmeside, kan derfor ikke længere bruge disse

links. I stedet kan man kontakte sekretariatet, som kan tilgå den gamle side og hente det relevante frem.

DRF besvarer spørgsmål i rejsemagasinet Vagabonds rejsejuridiske brevkasse. Det har vi gjort siden 2013, og samarbejdet fortsætter også i 2017.



### Kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet

Sekretariatets analyser af udvalgte kendelser fra Pakkerejseankenævnet hører til blandt de mest populære og mest læste indslag i vores nyhedsbreve og på hjemmesiden. Derfor vil vi også i 2017 fortsætte med at bringe analyser af udvalgte kendelser i mindst et nyhedsbrev om måneden.

Sekretariatet modtager meget gerne spørgsmål til kendelsernes analyse og udfald.

## Medarbejdere

Da ITO-fraktionen pr. 31. december 2015 blev nedlagt, blev antallet af medarbejdere på sekretariatet reduceret med én fuldtidsmedarbejder. Da den pågældende medarbejder havde seks måneders opsigelse, har sekretariatet delvist oppebåret udgiften til en ekstra fuldtidsmedarbejder i første halvdel af 2016.

Sekretariatet mistede pr. oktober 2016 en juridisk konsulent, som fik ansættelse i en anden virksomhed. Stillingen er genbesat 1. februar 2017.

Normeringen på fem medarbejdere på sekretariatet i 2017 forventes at være tilstrækkelig til at kunne håndtere de opgaver, der skal løftes i løbet af året.

### Medlemsstatistik

Aktive medlemmer	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
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
2015	123	23*	3	2015	103
2016	103	6	2	2016	99
<b>Passive medlemmer</b>					
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
2015	20	1	1	2015	20
2016	20	2	0	2016	18

\*Det høje antal udmeldte medlemmer hænger sammen med nedlæggelsen af ITO-fraktionen.

## Medlemsfordele

**Den udvidede ansvarsforsikring**  
DRF vejleder fortsat mange medlemmer i klagesagsbehandling, leverandørhåndtering, køb- og salg af rejsebureauer, ansættelsesret samt fortolkning af momsregler.

DRF vedligeholder og forhandler også rammerne for den udvidede ansvarsforsikring, som DRFs medlemmer skal tegne for at være dækket ind overfor krav fra deres kunder i tilfælde af fejl og mangler ved de rejser, der sælges.

Forsikringen blev udviklet, da pakerejseloven i sin tid trådte i kraft i 1993, og er blevet forbedret løbende siden med bl.a. en før-afrejsedækning. Der er også kommet flere del-produkter til.

Dette giver dermed flere muligheder for, at rejsebureauerne kan købe forsikringsprodukter, der passer netop til deres virksomhed.

### DRF Pension \*

DRF udviklede i 2014-15 sammen med Nordea Liv & Pension en pensionsordning, som er skræd-

dersyet til DRFs medlemmer. Ordningen er blevet videreudviklet i løbet af 2016, og de nye forsikringsprodukter bliver introduceret til DRF Pensions medlemmer i 2017.

Der er ingen tvivl om, at DRF Pension \* er en af de bedste ordninger på markedet i øjeblikket, og det er håbet, at mange af DRFs medlemmer vil tage den til sig i løbet af 2017, så ordningen kan blive endnu bedre. Jo flere, der deltager, jo bedre muligheder har vi for at forhandle endnu bedre priser og produkter på plads.

# Bestyrelsen

## Bestyrelsen for DRF efter generalforsamlingen den 15. april 2016 så således ud:

Formand Asger Domino, Stjernegaard Rejser, genvalgt i april 2016 for en toårig periode.

Næstformand Jesper Schou, Billetkontoret, LTO-fraktionen

Bestyrelsesmedlem Josephine Piplits, CWT Travel, CTO-formand til juni 2016.

Bestyrelsesmedlem Peter Skieller, Mangaard Travel, CTO-formand fra juni 2016.

Bestyrelsesmedlem Heidi Maak, Vitus Rejser, LTO-fraktionen.

Bestyrelsesmedlem Peter Rasmussen, Profil Rejser, LTO fraktionen.

Bestyrelsesmedlem Lene Veino, Scandinavian Solutions, ITO-fraktionen, fratrådt ved DRFs generalforsamling i april 2016 som følge af lukning af ITO-fraktionen.

DRFs bestyrelse afholdt i 2016 i alt 6 bestyrelsesmøder.

*Regnskabet for DRF i 2016 blev en del bedre end forventet på grund af såvel større kontingentindtægter og værdistigninger på DRFs værdipapirer...*

#### Resultat 2016.

Regnskabet for DRF i 2016 blev en del bedre end forventet på grund af såvel større kontingentindtægter og værdistigninger på DRFs værdipapirer end budgetteret, som på grund af færre udgifter end budgetteret til bl.a. personale-, sekretariats-, og eksterne omkostninger.

I alt er resultatet for 2016 således meget tilfredsstillende set ud fra et konsolideringssynspunkt. Bestyrelsen har dog besluttet at da overskuddet i 2016 er så højt, er der ikke grund til at opkræve ekstra bidrag for den arbejdsgruppe, der skal beskæftige sig med forberedelse af rejsebureauernes håndtering af persondata, som det tidligere har været overvejet. Samtidig holdes kontingentet for 2017 for 6. år i træk på samme niveau.

#### Budget 2017

Budgettet for 2017 er baseret på de forudsætninger for drift af DRF, der var kendt i efteråret 2016. Disse holder fortsat stik i skrivende stund (marts 2017). Dog vil der blive investeret mere end oprindeligt budgetteret i forberedelse af medlemmerne på Persondataforordningens ikrafttræden i maj 2018. Her tænkes især på brug af ekstern kompetence til uddannelse af medlemmerne i, hvordan de sikrer, at deres håndtering af den rejsendes persondata lever op til lovgivningens krav.

Der er, som det fremgår, nu budgetteret med et resultat på minus TDKK 603 for hele 2017. Underskuddet kan dog at blive en smule større som følge af lavere kontingentindtægter end budgetteret.

Regnskab 2015 og 2016 / Budget 2017 (i 1.000 kr.)	Regnskab 2015	Regnskab 2016	Budget 2017
Kontingenter	5.250	4.866	4.550
Optagelsesgebyrer	3	1	2
Administrationsbidrag	0	0	0
Resultat forsikringsordninger	700	700	625
Diverse indtægter	415	190	200
<b>Indtægter</b>	<b>6.368</b>	<b>5.757</b>	<b>5.377</b>
Personaleomkostninger	4.438	3.694	3.850
Lokaleomkostninger	182	188	200
Eksterne omkostninger	174	152	700
Sekretariatsomkostninger	700	652	750
Møde- og rejseomkostninger	420	408	430
Års- og medlemsmøder, kurser	60	90	70
<b>Rejseankenævnet</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>30</b>
<b>Omkostninger</b>	<b>6.015</b>	<b>5.216</b>	<b>6.030</b>
Resultat før afskrivninger	353	541	-653
Afskrivninger	0	0	0
<b>Driftsresultat</b>		<b>541</b>	<b>-653</b>
Finansielle indtægter, netto	83	133	50
Kurstab/-reguleringer	-107	-103	
<b>Resultat før skat</b>	<b>0</b>	<b>674</b>	<b>-603</b>
Skat	0	0	0
<b>Årets resultat</b>	<b>329</b>	<b>674</b>	<b>-603</b>





*Vi vil gerne benytte  
lejligheden til at takke  
DRF's sekretariat,  
Pakkerejseankenævnet og  
de enkelte medlemmer for  
godt samarbejde i 2016  
omkring Goudas udvidede  
ansvarsforsikring.*

## Gouda Rejseforsikring

Vi er særligt glade for, at vores tætte samarbejde har udmøntet sig i, at Goudas direktør Dan Kjølhede Laursen kunne præsentere planerne om et nyt forsikringskoncept på DRFs medlemsmøde i efteråret 2016.

Idet Gouda Rejseforsikring er en del af den norske forsikringsgigant Gjensidige Forsikring, kan vi sammen tilbyde både erhvervsforsikringer til DRFs medlemmer, men også privatforsikringer til medlemmernes ansatte.

Konceptet er blevet til i samarbejde med DRF, og vi forventer, at det går i luften i løbet af 2017.

Pr. 1. februar 2017 har Gouda Rejseforsikring ansat Michael Holstberg som chef for forretningsområdet Affinity, som indbefatter den udvidede

ansvarsforsikring. Michael er et kendt ansigt, idet han har en fortid hos Europæiske ERV og har været medlem af Danmarks Rejsebureau Forenings samarbejdsudvalg.

### Resume af 2016

I 2016 har vi oplevet en stigning i sagsantal fra samlet 96 sager i 2015 til 100 sager i 2016 og i tillæg til dette, forventer vi et antal efteranmeldelser. På trods af en stigning i sagsantal under den udvidede ansvarsforsikring, har vi igennem hele året overholdt vores mål for service level på 5 hverdage.

Årets skader er som altid meget forskellige og er blandt andet udsprunget af terror, naturens kræfter, sort uheld, rejsebureaufejl og upålidelige samarbejdspartnere.

#### Salg og Administration

Michael Holstberg  
Chef Affinity Nordic  
Mobil: 30 29 75 24  
Mail: Michael.holstberg@gouda.dk

Finn Madsen  
Key Account Manager • Erhverv  
Direkte: +45 8818 6308  
Mail: fma@gouda.dk

#### Skade

Louise Hertzum Andersen  
Fagkonsulent  
Direkte tlf. 8818 63 31/Mobil: 27 22 81 66  
lha@gouda.dk

Henrik Iding  
Skadechef  
Direkte tlf. 8818 63 40/Mobil: 27 22 81 61  
hei@gouda.dk

*"Jo mere jeg rejser, desto mere indser jeg at frygt gør mennesker,  
der burde være venner, til fremmede."*

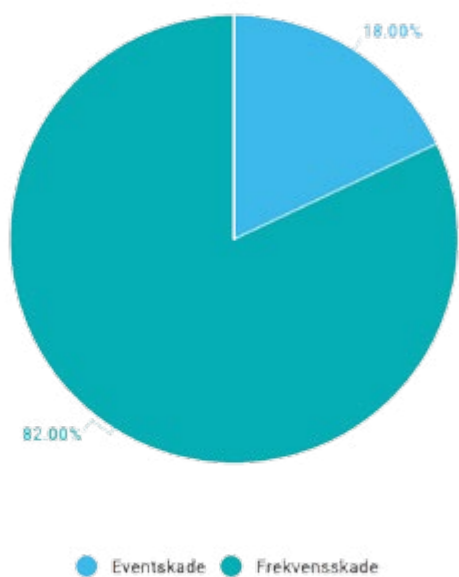
*- Shirley MacLaine*

**Udvidet ansvarsforsikring – større hændelser i 2016**

- Terrorangreb i Burkina Faso
- Terrorangreb i Lufthavnen i Bruxelles
- Kupforsøg i Tyrkiet
- Orkanen Matthew
- Lav vandstand i Rhinen
- Terror i Paris
- Vulkanudbrud på Java
- Terror i Sharm el-Sheikh

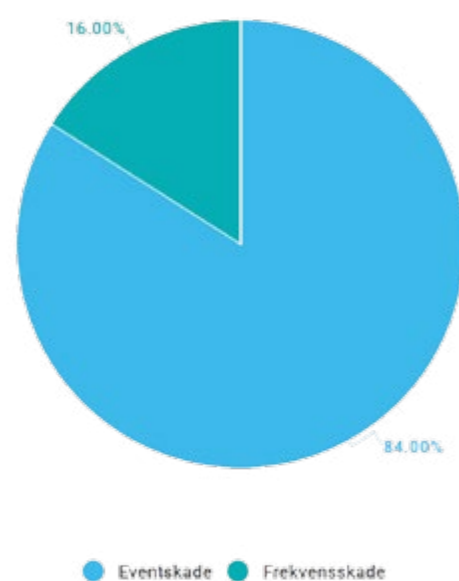
Som det fremgår af nedenstående diagrammer, udgør eventskaderne alene 18 % af skaderne, men de står for 84 % af skadeudgifterne. Frekvensskaderne, der er de skader, som vi ved, kommer jævnligt i løbet af et år f.eks. flyforsinkelse/annulleringer, rejsebureaufejl og vejrforhold udgør 82 % af skaderne, men skadeudgiften udgør alene 16 % af vores samlede skadeudbetalinger.

FORDELING AF SKADETYPER  
(STK.)



Ens for alle sager, store som små er dog, at der er en tabsbegrænsningspligt, hvilket vi oplever, at bureauerne er meget opmærksomme på. Ofte har bureauet allerede inden sagen bliver anmeldt, anmo- det deres samarbejdspartnere om refusion eller kompensation for ekstraudgifter, hvilket naturligvis er til gavn for både medlemmerne og Gouda Rejseforsikring.

FORDELING AF SKADETYPER  
(DKK)



*Til forskel fra 2015, er skaderne i 2016 hovedsageligt sket inden afrejse, hvilket stemmer godt overens med skadetyperne under årets større hændelser.*

*Nedenfor følger nogle af de konkrete sager.*

● FØR AFREJSEN

**Kupforsøg i Tyrkiet**

Som følge af kupforsøget i Tyrkiet frarådede Udenrigsministeriet kortvarigt indrejse i landet, hvilket betød at mange gæster måtte blive hjemme i regnfulde Danmark. Gouda dækker rejsebureauets nettotab.

**Agentsvindel**

I 2016 har vi oplevet to sager, hvor rejsebureauet har indgået aftale med en hotelagent og betalt for et større antal værelser, hvorefter agenten er forsvundet med betalingen. Rejsebureauerne stod så til-bage uden værelser til deres gæster og med et tab i 100.000 kroners klassen. Langt størstedelen af rejserne måtte annulleres, og Gouda Rejseforsikring har dækket rejsebureauets nettotab.

**Aflysning af flyafgange**

Et lavprislejerselskab annullerede med kort varsel dets afgang fra Billund til Malaga og tilbød hverken en ny afgang eller afhjælpning. Gouda har dækket udgifter til afhjælpning samt rejsebureauets netto-tab for så vidt angår de rejser, der måtte annulleres.

**Fejl ved afgivelse af tilbud på billeje**

Et af vores rejsebureauer var ikke opmærksomt på at informere deres gæster om, at der var særlige priser for "young drivers" og for "oneway rental", hvorfor gæsterne blev opkrævet et ekstragebyr ved afhentning af bilerne. Gouda har dækket rejsebureauets nettotab.

● EFTER AFREJSEN

**Terrorangreb i Burkina Faso**

På grund af terrorangrebet rettet mod et hotel i Burkina Fasos hovedstad Ouagadougou, måtte et rejsebureaus gæster, der sad i flyet på vej fra Istanbul til Ouagadougou returnere. Sikkerhedssituationen i landet var så alvorlig, at rejsen ikke kunne genoptages, og gæsterne måtte derfor flyve retur til Danmark. Gouda Rejseforsikring har dækket udgifter til afhjælpning samt rejsebureauets nettotab.

**Værelsestype ringere end det bestilte**

Et hold gæster havde bestilt rejse til Sri Lanka ved årsskiftet, men da de ankommer til hotellet, er værelserne af ringere standard end det bestilte. De kontakter rejsebureauet, som forsøger at afhjælpe, men desværre er der ingen ledige værelser. Der udbetales kompensation til gæsterne, og Gouda har dækket rejsebureauets nettotab.

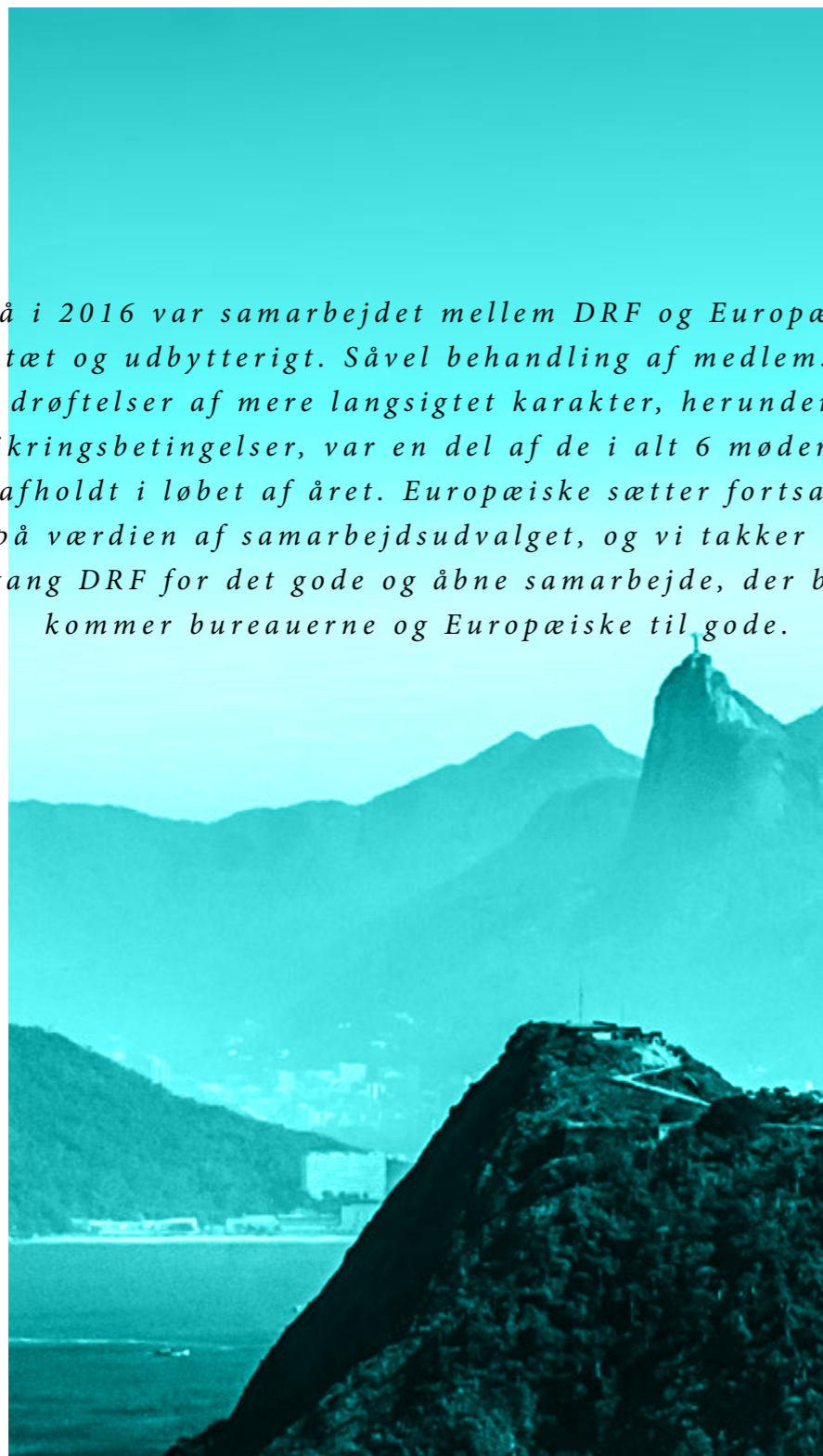
**Mobile Homes nedbrændt i Italien**

Flere mobile homes nedbrændte på en campingplads i Italien, og flere gæster fik ødelagt deres ferie, hvorfor der var store udgifter til afhjælpning og kompensation. Gouda har dækket rejsebureauets nettotab.

**Forsinket fremmøde pga. trafikuheld**

Et rejsebureau havde arrangeret en transferbus til deres 30 gæster, men på grund af et større trafikuheld på vej til lufthavnen, kom hele gruppen for sent til deres flyafgang. Gæsterne måtte have en ekstra hotelovernatning og rejse hjem på nye billetter den følgende dag. Gouda har dækket udgifterne til afhjælpning.

*Også i 2016 var samarbejdet mellem DRF og Europæiske både tæt og udbytterigt. Såvel behandling af medlemssager som drøftelser af mere langsigtet karakter, herunder nye forsikringsbetingelser, var en del af de i alt 6 møder, der blev afholdt i løbet af året. Europæiske sætter fortsat stor pris på værdien af samarbejdsudvalget, og vi takker endnu engang DRF for det gode og åbne samarbejde, der både kommer bureauerne og Europæiske til gode.*



### 2016 i korte træk

Igen i 2016 var det de mange strejker i luftfarten, der fyldte agendaen både hos bureauerne og hos Europæiske. Strejkerne er som sådan lovligt varslede i de pågældende lande og således ikke dækket af forsik-ringen, men det giver fortsat bureauerne store udfordringer, da strejkerne ofte effektueres med endog meget kort varsel.

2016 vil også blive husket for de olympiske lege i Rio de Janeiro, og ikke mindst for den zikavirus, der brød ud op til legene. Det betød endnu engang nye udfordringer for bureauerne og hos Europæiske.

Orkanen Matthew betød i efteråret travlhed hos bureauer, der havde gæster i området – noget som forsikringen også var med til at dække.

Terroren kom desværre også tæt på Danmark, og både Bruxelles, Nice og Berlin blev ramt i løbet af året, hvor rigtig mange danskere blev berørt, og hvor mange mennesker endnu engang mistede livet. Europæiske samarbejdede tæt med både rejsebureauer og Udenrigsministeriet i de triste dage, og samarbejdet forløb rigtig godt efter omstændighederne.

## Samarbejdsudvalget bestod i 2016 af:

- Lars Thykier  
Danmarks Rejsebureau Forening
- Jesper Ewald  
FDM Travel
- Dan Kjølhede Laursen  
Europæiske ERV
- Pia Knudsen  
Europæiske ERV
- Pia Kehler  
Europæiske ERV
- Michael Holstberg  
Europæiske ERV

### Skadebehandling i Samarbejdsudvalget

Udvalget har i 2015 behandlet 61 medlemssager, hvilket er en stigning på 20 %. Af de 61 sager blev 49 helt eller delvist dækket, 5 blev afvist, og 7 er ikke færdigbehandlet i skrivende stund.

### Udvidet Ansvarsforsikring pr. 1. januar 2017

Europæiske har lavet en række forbedringer omkring den Udvidede Ansvarsforsikring til 2017. Dels er præmien faldet væsentligt på vores store Pakkerejse- og krydstogts dækning inkl. konkurs, således at præmien nu lyder på 16,60 DKK. Og dels er mulighederne for at sammensætte lige netop det forsikringsprodukt, der passer til det enkelte rejsebureau blevet endnu bedre, da man nu også kan vælge mellem flere selvrisiko niveauer. Vi håber, at vores kunder vil tage godt i mod disse forbedringer.

*Et lille udpluk af de sager, som Samarbejdsudvalget har behandlet i 2015:*

## FØR AFREJSEN

### Personskade

I forbindelse med et hundeslædearrangement blev en af deltagerne ramt af en slæde. Det var Samarbejdsudvalgets opfattelse, at man ikke kunne bebrejde deltageren noget, hvorfor bureauet blev gjort ansvarlig for skaden. Forsikringen dækkede bureauets udgifter i sagen.

### Uvarslet strejke

På grund af strejke blandt personalet hos luftfartsselskabet måtte bureauet ombooke kunderne til et andet selskab. Strejken var ikke varslet, og forsikringen dækkede denne ekstra udgift for bureauet

### Konkurs hos underleverandør

Da en underleverandør pludseligt gik konkurs, måtte bureauet købe nye hotelværelser til en række grupper. Udgiften til disse nye værelser blev dækket af forsikringen.

### Forkerte bookings detaljer

Kort tid før kunden skulle rejse fandt bureauet ud af, at de havde lavet forskellige fejl i forbindelse med bookning af billetter og hotel. Bureauet måtte afhjælpe fejlene mod en merudgift, og denne udgift blev dækket af forsikringen.

### Zikavirus

Da kunden var gravid og således omfattet af den personkreds, der anbefales ikke at rejse ind i det pågældende område, refunderede bureauet hele det indbetalte beløb til kunden. Forsikringen dækkede bureauets udgifter i sagen.

### Militærkupforsøg

Et bureau måtte aflyse en flyvning til Istanbul, da landet den weekend var i undtagelsestilstand grundet et militærkup forsøg. Bureauet fik gæsterne ombooket til alternativ lufthavn, og forsikringen dækkede disse omkostninger for bureauet.

## EFTER AFREJSEN

### Uheld på motorvej

På vej til lufthavnen forsinkes bussen af et stort uheld på motorvejen. Uheldet betød, at gæsterne ikke nåede deres fly, hvorfor de skulle indlogeres på hotel, og nye flybilletter måtte købes. Forsikringen dækkede bureauets omkostninger i sagen.

### Aflyst fodboldkamp

På grund af en bombetrussel mod et fodboldstadion i Manchester måtte en kamp aflyses. Formålet for gæsterne var således 100 % tabt, og de fik hele det indbetalte beløb refunderet af bureauet. Forsikringen dækkede dette beløb over for bureauet.

### En række mangler ved rejsen

Gæsterne oplevede en række fejl og mangler ved hotellet ved ankomsten. Efter flere forgæves forsøg på at finde en løsning måtte bureauet til sidst flytte gæsterne til et andet hotel. Forsikringen dækkede bureauets udgifter i den forbindelse.

### For sen ankomst til destination

Grundet forskellige omstændigheder mistede gæsterne hele 2 feriedage, hvilket naturligvis affødte en række krav mod bureauet, herunder om refundering af disse 2 feriedage. Forsikringen dækkede denne omkostning for bureauet.

### Tyfon

Da gæsterne skulle hjem fra ferie, blev området ramt af en tyfon, der lukkede lufthavnen i 2 dage. Bureauet måtte derfor sørge for indkvartering og forplejning til gæsterne, og forsikringen dækkede denne udgift for bureauet.

### Varslet strejke

Selv om der var tale om en varslet strejke dækkede forsikringen alligevel bureauets udgifter i sagen. Dette skyldes at strejken først blev varslet efter gæsterne var afrejst, hvorfor udvalget konkluderede, at skaden var dækket af forsikringen.

Hvem skal kontaktes ved spørgsmål til den udvidede ansvarsforsikring?

*Forsikringsbetingelser, tegningsblanket samt skadeanmeldelse kan downloades fra Danmarks Rejsebureauforenings hjemmeside [www.travelassoc.dk](http://www.travelassoc.dk) under medlemsfordele.*

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

### Europæiske

Client Executive Pia Kehler  
Direkte telefon 33 27 84 44  
E-mail [pka@erv.dk](mailto:pka@erv.dk)

Key Account Manager Carina Cederbye  
Direkte telefon 33 27 84 68  
E-mail [cce@erv.dk](mailto:cce@erv.dk)

Skadebehandler, Pia Knudsen  
Direkte telefon 33 27 82 42  
E-mail [pku@erv.dk](mailto:pku@erv.dk)

*Konkrete og generelle spørgsmål til forsikringspolice, præmieopkrævning, tro & love erklæring, pax deklaration eller årsopgørelse kan rettes til: Europæisk Udvidet Ansvars Administration, e-mail: [ua@erv.dk](mailto:ua@erv.dk)*

## KONTAKT

DRF

Danmarks Rejsebureau Forening  
Sekretariatet tlf. 35 35 66 11  
E-mail: [drf@travelassoc.dk](mailto:drf@travelassoc.dk)

50

medlemssager  
i 2016

45

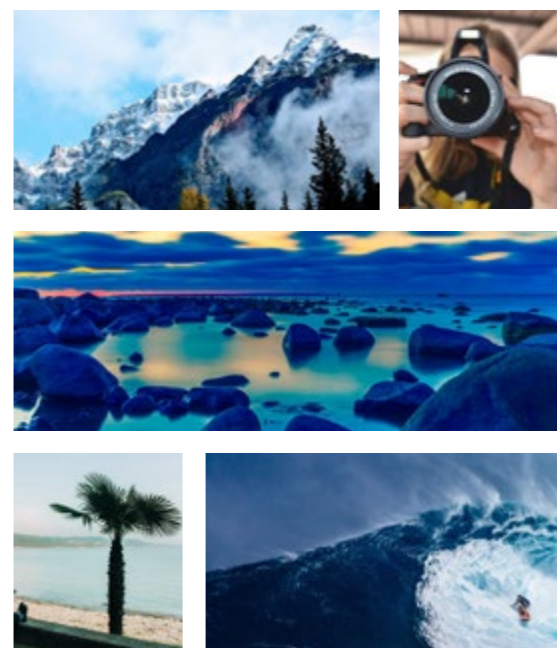
sager helt eller  
delvist dækket

1

igangværende  
sag



*Rejsegarantifonden er etableret ved lov tilbage i 1979, og loven er ændret en del gange siden da – senest i april 2015, hvor Folketinget vedtog en ændring af loven, som trådte i kraft pr. 1. juli 2015.*



2016

## Rejsegarantifonden

Som vi beskrev sidste år, blev Rejsegarantifondens dækningsområde i 2015 udvidet, så det nu – ud over dækningen af pakkerejsekunder, som der ikke er ændret ved - også omfatter hjemtransport af alle strandede kunder, der har en hjemrejsebillet til en dansk lufthavn, hvis de havde købt hjemrejsebilletten hos et flyselskab, der går konkurs.

Såfremt der er tilstrækkelige midler i fonden, dækkes også hele eller dele af forudbetalinger for rejser, der endnu ikke er påbegyndt, dog med en selvrisiko på kr. 1.000 pr. person.

Flykonkursordningen finansieres via et passagerbidrag på kr. 2 pr. afrejst passager fra en dansk lufthavn til udlandet. Den del af fondens formue, der på denne måde opbygges i de kommende år, kan maksimalt andrage kr. 100 mio.

Rejsegarantifondens sekretariat er hjemmehørende i Holte, hvor 14 medarbejdere arbejder med tilsyn med rejseudbydere og servicering af Pakkerejse-Ankenævnet.

### Bidrag til Rejsegarantifonden i 2016

Administrationsbidrag: Rejsegarantifonden opkræver et bidrag til dækning af fondens administration. Det relaterer sig hovedsagelig til de registrerede rejseudbydere pakkerejseomsætning.

Det samlede aconto administrationsbidrag for 2016 udgjorde 12 mio. kroner. Det bliver efterreguleret medio 2017 på basis af årsregnskabet for 2016. På nuværende tidspunkt forventer fonden en samlet efterregulering af omsætningsbidraget på ca. kr. 1,1 mio. kroner, som skal refunderes til rejseudbyderne. Det bemærkes, at fondens regnskab endnu ikke er revideret.

Formueopbyggende bidrag - pakkerejser: Fondens bestyrelse skal løbende vurdere, om fondens pakkerejseformue er tilstrækkelig til at imødegå evt. tab på konkurser. Hvis formuen skønnes for lav, kan bestyrelsen bestemme, at der skal genindføres bidrag pr. pakkerejsekunde. Der har ikke været formueopbyggende bidrag på pakkerejser siden 2009.

Formueopbyggende bidrag - flybilletter: Som beskrevet ovenfor modtager fonden kr. 2 pr. afrejst passager fra en dansk lufthavn til udlandet. Den del af fondens formue, der opbygges på denne måde og skal gå til flykonkurser, udgør ultimo 2016 ca. kr. 45,0 mio. Når formuen er blevet opbygget til kr. 100 mio., skal der ikke længere afregnes kr. 2 pr. afrejst passager.

### Konkurser 2016

Brandstrup Travels ApS, konkurs den 22. februar 2016, 0 kroner.

Sportsfan ApS, konkurs 22. november 2016, 150.000 kroner.

### Politianmeldelser 2016

Fonden indgav i 2016 politianmeldelse mod syv rejseudbydere, der udbød rejser omfattet af fondens dækning uden at være registreret i fonden og/eller ikke besvarede fondens henvendelser.

### Registrerede arrangører i perioden 31. december 2015 til 31. december 2016

Pr. 31. december 2015 var der 603 registrerede rejseudbydere.

Pr. 31. december 2016 var der 655 registrerede rejseudbydere.

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj 2017, gøre rede for den nuværende kapitaltilstand samt offentliggøre yderligere oplysninger, som kan have interesse for rejseudbyderne og offentligheden, der naturligt følger det, der sker i fonden.



*"So much of who we are is where we have been"*

*William Langewiesche*



STATISTIK  
2015/2016

*Pakkerejse-Ankenævnet er et privat klagenævn, som behandler klager på dansk fra forbrugere vedrørende pakkerejser.*

I 2016 blev der registreret 377 klagesager, hvilket svarer til en stigning på ca. 30,5 % i forhold til 2015 (289).

Derudover er der indkommet ca. 274 (2015: ca. 286) 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 29 sager, hvor sekretariatet efter aftale med klageren har tilbageført klagegebyret. I alt i 2016 har Ankenævnet således modtaget ca. 651 sager (2015: ca. 575).

I 2016 har sagsbehandlingstiden for 54 afsagte kendelser, som blev indgivet til Ankenævnet før 1. oktober 2015, været gennemsnitligt ca. 5 måneder fra sagen blev registreret i Ankenævnet og dermed under den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 6 måneder, der var angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets tidligere vedtægter. Sagsbehandlingstiden i 2015 for 177 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 4 måneder.

For de 178 afsagte kendelser, hvor sagen blev indgivet til Ankenævnet efter den 1. oktober 2015, hvor den nye forbrugerklagelov trådte i kraft, udgjorde den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2016 ca. 50 dage, fra sagen var fuldt oplyst, svarende til ca. 2 måneder. Sagsbehandlingstiden fra perioden før 1. oktober 2015 og perioden efter kan således ikke direkte sammenlignes.

Ankenævnet vil også fremover bestræbe sig på at overholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder fra det tidspunkt, som sagen er oplyst, som

angivet i § 18, stk. 2 i lov nr. 524 af 29. april 2015, forbrugerklageloven, der trådte i kraft den 1. oktober 2015.

Antallet af afsagte kendelser er som anført steget fra 177 i 2015 til 232 i 2016, dvs. 55 flere – en stigning på ca. 30 %.

Ankenævnet har i 2016 modtaget ca. 1.105 (2015: ca. 1.475) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 495 (2015: ca. 595) henvendelser. I alt for året 2016 således ca. 1.600 (2015: ca. 2.070), hvilket er et fald på ca. 470 svarende til ca. 23 %.

#### Vedrørende de i 2016 afgjorte sager:

I 2016 er der afsluttet i alt 331 sager (2015: 258), der er opdelt, dels i 232 afsagte kendelser, dels i 99 forligte eller tilbagetrukne sager.

Ankenævnet har i 2016 afholdt 12 møder, hvor der i alt er blevet afsagt 232 kendelser, hvilket som ovenfor nævnt svarer til en stigning på ca. 30 % i forhold til 2015, hvor Ankenævnet afholdt 10 møder, og afsagde 177 kendelser.

I 2016 har 6 erhvervsdrivende (2015: 7) vedrørende i alt 12 afsagte kendelser (2015: 11) ikke efterlevet Ankenævnets afgørelser.

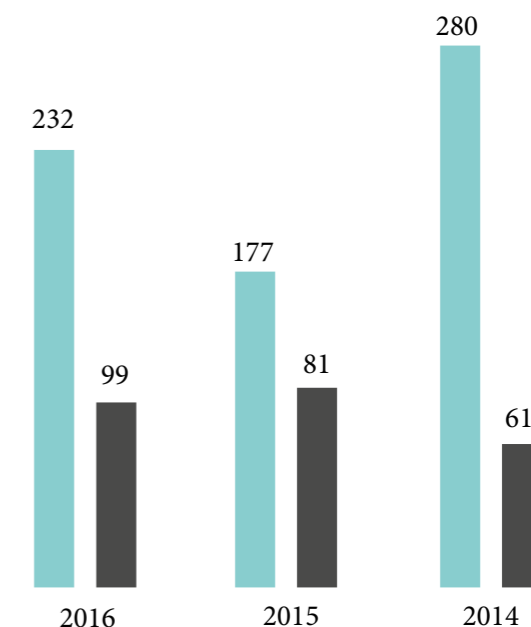
Efterlevelseshøjden for Ankenævnets kendelser for 2016 er dermed ca. 95 % (2015: ca. 94 %).

## KENDELSER

2014 - 2016

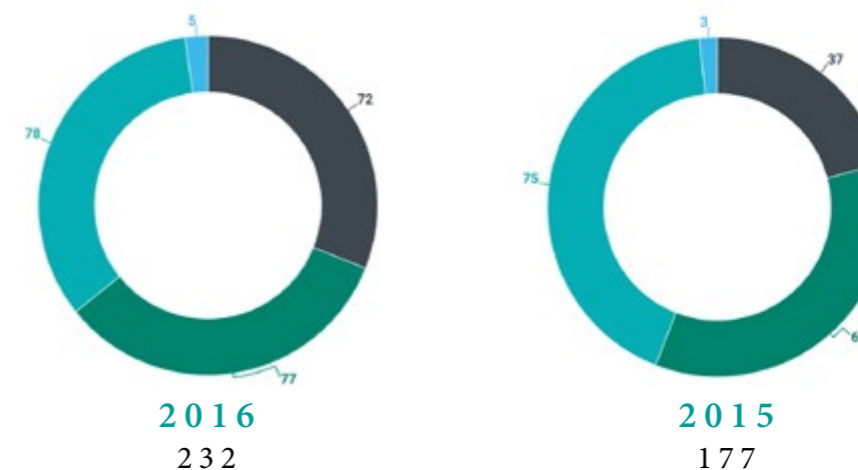
Fordelingen af afsagte kendelser og forligte/tilbagetrukne sager har for de sidste tre år været således:

■ Afsagte kendelser  
■ Forligte eller tilbagetrukne sager



## RESULTAT

Resultatet af de afsagte 232 kendelser kan for året 2016 herefter opdeles således:



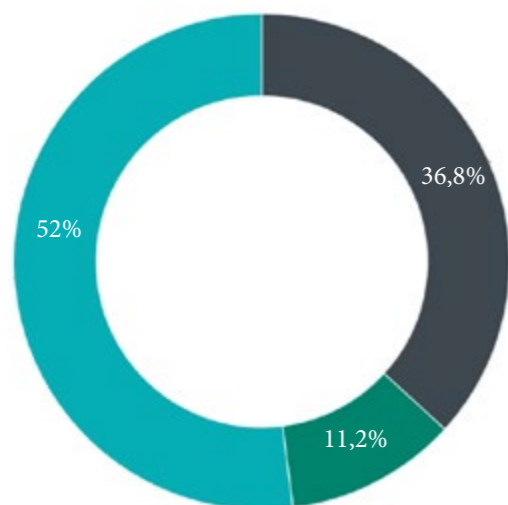
■ Klageren har fået medhold  
■ Klageren har ikke fået medhold  
■ Klageren har ikke fået medhold i det fremsatte krav  
■ Afvist fra behandling i Ankenævnet



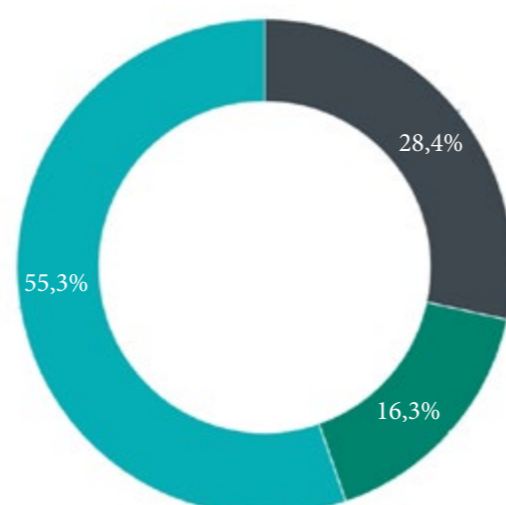
## KLAGER 2015-2016

De afsagte 232 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter inddeles således:

**2015**  
Fordeling i procent



**2016**  
Fordeling i procent

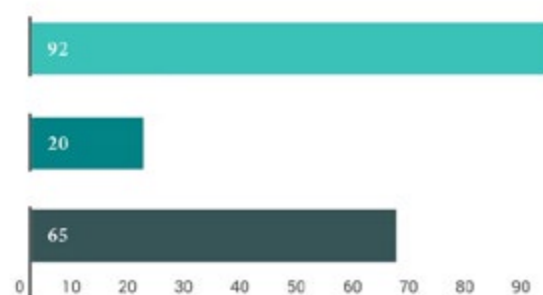


Indkvartering

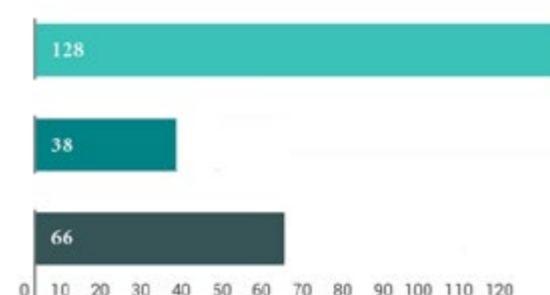
Transport

Andet

**2015**  
Fordeling i antal



**2016**  
Fordeling i antal



REFERENCE	2016		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
<b>INDKVARTERING</b>				
Andet hotel end bestilt	16	7,0	4	2,2
Støjgener	18	7,8	12	6,8
Rengøring	6	2,6	1	0,6
Beliggenhed/placering	10	4,3	5	2,8
Standard/indretning/udstyr/størrelse	54	23,3	49	27,7
Swimmingpool	3	1,3	3	1,7
Faciliteter i øvrigt	20	8,6	13	7,4
Vand/el/varme/aircondition	0	0,0	2	1,1
Fugt og lugtgener	1	0,4	3	1,7
<b>Indkvartering total</b>	<b>128</b>	<b>55,3</b>	<b>92</b>	<b>52,0</b>
<b>TRANSPORT</b>				
Standard	5	2,1	2	1,1
Afvisning/mistet transport	1	0,4	2	1,1
Forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	18	7,8	5	2,8
Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	5	2,1	8	4,5
Bagage	7	3,0	3	1,7
Visum/pas	2	0,9	0	0,0
<b>Transport total</b>	<b>38</b>	<b>16,3</b>	<b>20</b>	<b>11,2</b>
<b>ANDET</b>				
Afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	12	5,2	7	4,0
Aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	5	2,1	2	1,1
Rejseleder/guide	12	5,2	17	9,6
Prisændring/tillæg/rabatter	15	6,5	11	6,2
Aftalens indgåelse/booking	5	2,1	11	6,2
Billeje	0	0,0	1	0,6
Udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	13	5,6	13	7,4
Tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	4	1,7	3	1,7
<b>Andet total</b>	<b>66</b>	<b>28,4</b>	<b>65</b>	<b>36,8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>100,00</b>	<b>177</b>	<b>100,00</b>

"Lykke er når ens forventninger svarer til virkeligheden." – Troels Kløvedal

2015/2016

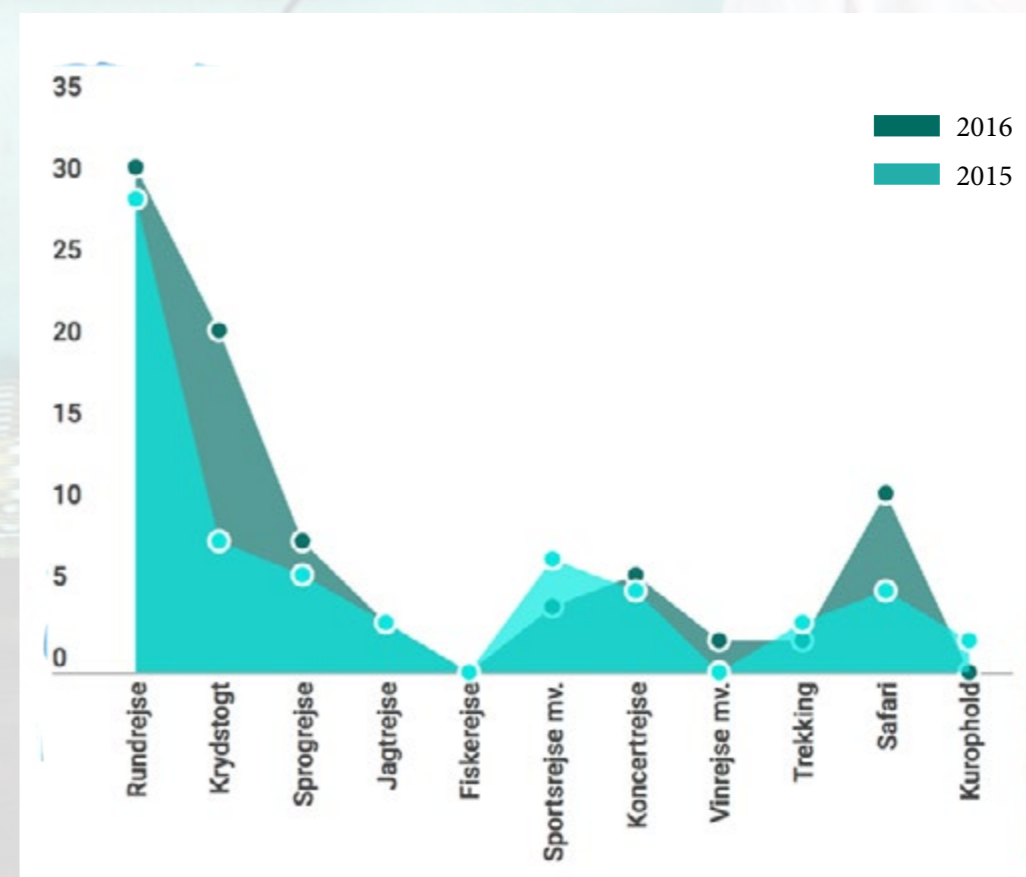
## KENDELSER FORDELT PÅ SAGSTYPE

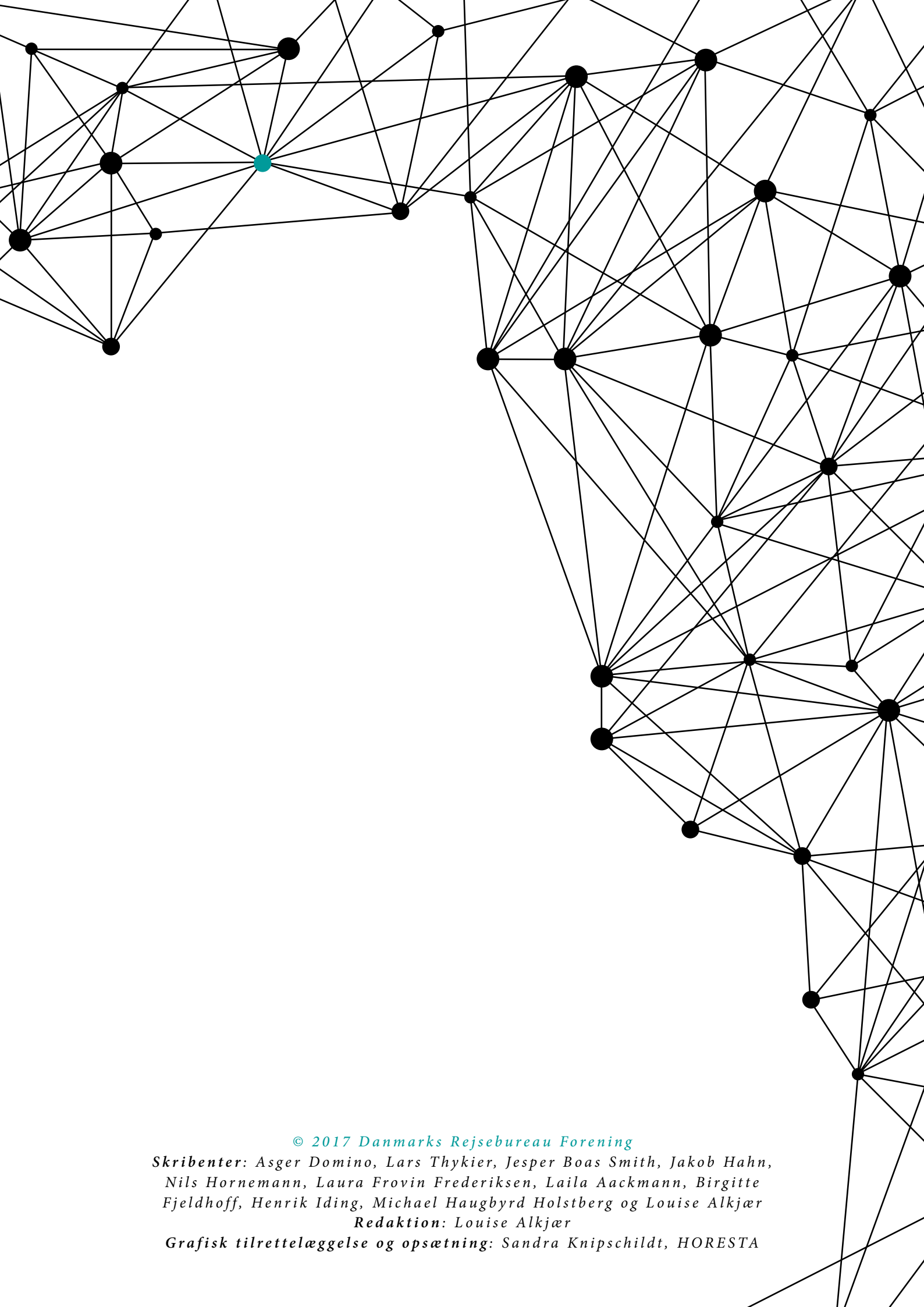
*De afsagte 232  
kendelsers fordeling  
– for så vidt angår  
sagstype.*

SAGSTYPE	2016		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Øvrige sagstyper	144	62,0	109	61,6
<b>Sagstyper 2 :</b>				
Rundrejse	31	13,4	29	16,4
Krydstogt	21	9,0	8	4,5
Sprogrejse	8	3,5	6	3,4
Jagtrejse	3	1,3	3	1,7
Fiskerejse	0	0,0	0	0,0
Sportsrejse mv.	4	1,7	7	4,0
Koncertrejse	6	2,6	5	2,8
Vinrejse mv.	2	0,9	0	0,0
Trekking	2	0,9	3	1,7
Safari	11	4,7	5	2,8
Kurophold	0	0,0	2	1,1
<b>Sagstyper 2 i alt</b>	<b>88</b>	<b>38,0</b>	<b>68</b>	<b>38,4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>	<b>177</b>	<b>100,0</b>

### KATEGORI 2

Antal afsagte kendelser





© 2017 Danmarks Rejsebureau Forening

*Skribenter: Asger Domino, Lars Thykier, Jesper Boas Smith, Jakob Hahn,  
Nils Hornemann, Laura Frovin Frederiksen, Laila Aackmann, Birgitte  
Fjeldhoff, Henrik Iding, Michael Haugbyrd Holstberg og Louise Alkjær*

*Redaktion: Louise Alkjær*

*Grafisk tilrettelæggelse og opsætning: Sandra Knipschildt, HORESTA*