



ÅRS BERETNING 2017

*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 rejsebranche.

INDHOLD

*Årsberetning for
Danmarks Rejsebureau
Forening 2017*

FORMANDSBERETNING 04/05	KOMMUNIKATION 27
ÅRET 2017 06/11	SEKRETARIATET 28/29
KRYDSTOGTER 12/15	ØKONOMI 30/31
DRF's MÆRKESAGER 16/22	GOUDA FORSIKRING 32/35
UDDANNELSE, MOMS, SKAT 23/24	EUROPÆISKE ERV 36/39
GLOBALT 24/25	REJSEGARANTIFONDEN 40/43
MEDIER & PRESSE 26/27	STATISTIK 44/51

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

En af de vigtigste opgaver for Danmarks Rejsebureauforening er at skabe de bedste rammebetingelser for foreningens medlemmer. Det gør vi bl.a. gennem en massiv og målrettet lobbyisme hos lovgiverne i såvel EU som i Danmark.

To af de allervigtigste rammebetingelser er Pakkerejseloven og Rejsegarantifondsloven, som begge er blevet vedtaget i nyreviderede udgaver i 2017. I DRF er vi meget tilfredse med udformningen af disse to lovgivninger, som ligger tæt op ad de holdninger og ønsker, som DRF har fremført i hele det omfattende lovgivningsarbejde.

Det er 25 år siden Pakkerejseloven blev indført og det er tre år siden at Rejsegarantifondsloven blev revideret sidste gang. Vi forventer, at de reviderede love, som begge har været lang tid undervejs, vil være i kraft de næste mange år. I DRF forestår der et stort arbejde med at udfylde lovens rammer på den bedst mulige måde bl.a. med daglig rådgivning til alle DRF's medlemmer på individuel basis.

I første halvdel af 2018 skal Rejsegarantifonden udforme de præcise retningslinjer, som Fonden skal arbejde efter i henhold til den nye lov. Rejsegarantifonden har nemlig fået nogle lovgivningsmæssige rammer og intentioner, som Fondens bestyrelse skal udfylde. DRF vil naturligvis få en tæt dialog med Rejsegarantifonden

i forbindelse med denne præcisering, som er meget vigtig for DRF's medlemmer.

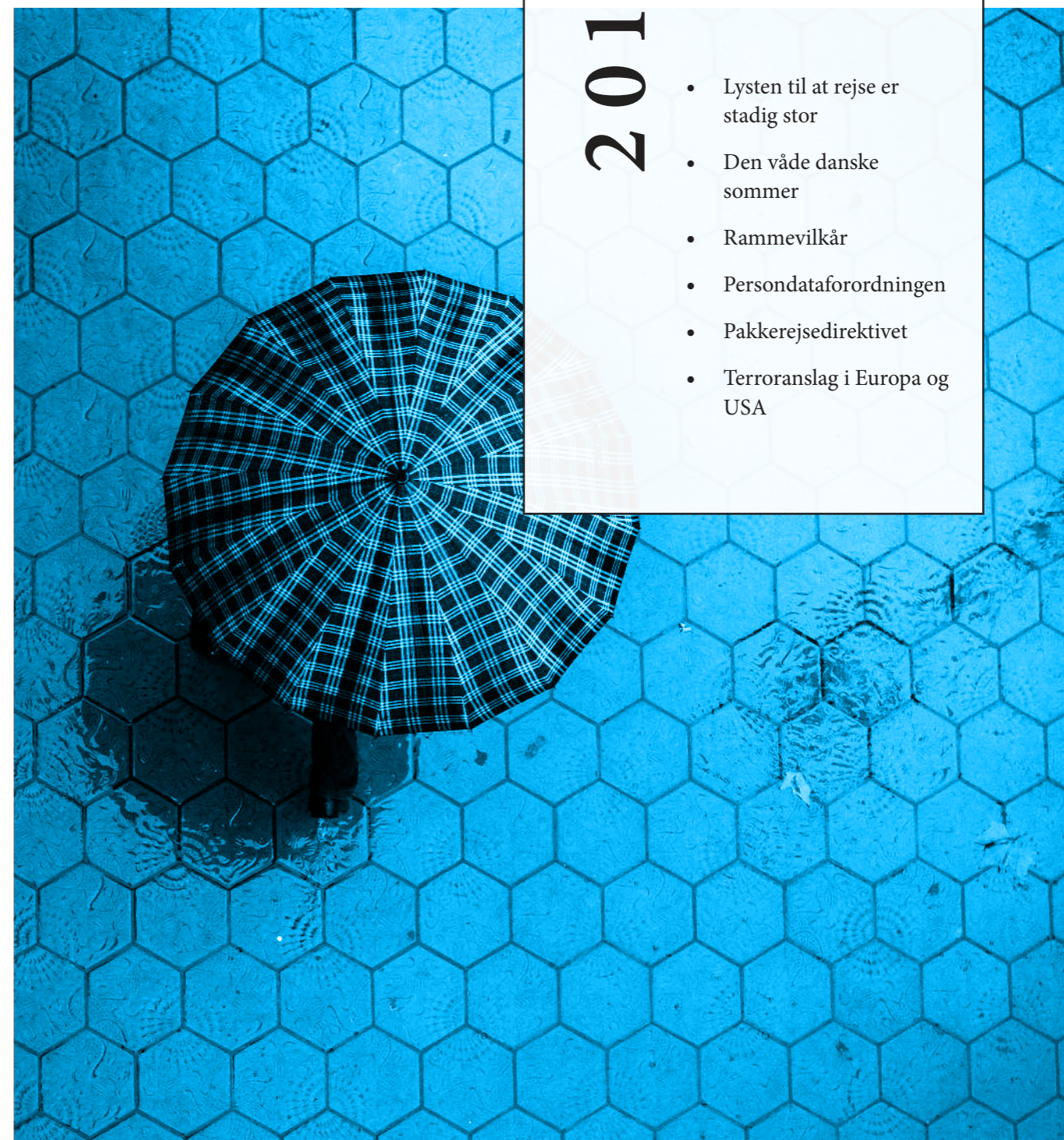
I 2015 indgik vi et samarbejde med Nordea Liv og Pension og en stor del af DRF's medlemmer trådte ind i aftalen. Vi var skuffede over Nordeas afkast i det første år (i 2016), og derfor var det en glæde at se, at Nordea var et af de pensionselskaber, der havde det bedste afkast i 2017.

DRF har i 2017 brugt mange ressourcer på at hjælpe medlemmerne med at forberede sig på den nye persondatalov, som træder i kraft i maj måned 2018. I starten af dette arbejde, var der meget forvirring fra alle sider om, hvordan kravene i den nye lov skulle tolkes. Jeg tror med rette, at man kan sige, at de første tolkninger om krav var både urealistiske og urimelige. Men takket være en stor indsats fra den nedsatte arbejdsgruppe blandt medlemmerne og fra sekretariatet, er der kommet både struktur og fornuft i de krav, som vi mener vores medlemmer skal leve op til. Der er etableret en omfattende værktøjskasse og gode råd, som er tilgængelig på DRF's hjemmeside, og der er og vil blive afholdt en række seminarer.

Vi håber derfor, at alle vores medlemmer føler sig godt rådgivet, og bliver klar til den 25. maj, hvor den nye persondatalov træder i kraft.

Tak for et godt år.

Asger Domino
Stjernegaard Rejser



2017

2017 I
HOVEDPUNKTER

- Lysten til at rejse er stadig stor
- Den våde danske sommer
- Rammevilkår
- Persondataforordningen
- Pakkerejsedirektivet
- Terroranslag i Europa og USA

2017

*- nye udfordringer og
samtidig mange rejsende*

*"We travel not to escape life, but for life
not to escape us."*

Året 2017

I 2017 var der som altid i løbet af et kalenderår mange enkelthændelser som satte deres præg på vores opfattelse af tilværelsen. Og her tænkes ikke blot på en mere end gennemsnitligt våd dansk sommer eller at prisen på flybilletter igen faldt i forhold til det foregående år, men på at vi som individer nærmest overvældes af informationer om hændelser ude i verden, og at vi i varierende grad på den givne baggrund skal forholde os til det, vi konfronteres med.

Helt overordnet kan det konstateres, at vi som mennesker er blevet mere nuancerede i vores håndtering af de informationer der strømmer ind, og at skovbrande i Portugal og USA (Californien), orkaner i Caribien og det østlige USA, cyberangreb

i 150 lande, missilaffyringer i Nordkorea og magtskifte i Zimbabwe ikke nødvendigvis ændrer på vores lyst til at rejse ud for at opleve verden. Informationerne kan selvfølgelig medføre at vi skifter vores rejsemål ud med et andet, men blive hjemme, det gør vi ikke, for det at rejse og komme ud og opleve verden er efterhånden kommet på samme niveau i behovspyramiden som retten til at have tag over hovedet og mad i munden. Dermed er det at rejse nærmest blevet en forudsætning for at man har et godt liv.

Der er selvfølgelig visse, især politiske, ændringer der kan give anledning til bekymring, for debatten i det seneste år om Brexit og hvilken adgang det giver rejsende fra EU-lande til UK efter marts

2019, og den ny præsident i USA's meldinger om, hvorvidt visse udenlandske besøgende er velkomne i landet eller ej, kan indebære at antallet af rejsende til disse to ellers meget populære lande for danske rejsende ændrer sig i de kommende år.

Der er i Danmark sket rigtig meget på lovgivningsfronten i 2017, ikke mindst hvad angår lovgivning, der berører rejseområdet. Således er der vedtaget såvel en ny Pakkerejselov som en ny Rejsegarantifondslov, der træder i kraft den 1. juli 2018. Den nye Betalingslov blev indført den 1. januar 2018, herunder også de nye regler for kreditkortgebyrer, og en ny Lov om forsikringsformidling træder også i kraft 2018. Desuden har Persondataforordningen (vedtaget i 2016), været et hovedfokus ikke blot for rejsebranchen, men for alle brancher i Danmark og de øvrige EU-lande, fordi de krav der fra 25. maj 2018 gælder for alle virksomheder (også i Danmark), har så gennemgribende en effekt på den måde man driver forretning på, uanset hvad man sælger til sine kunder.

Sidst, men ikke mindst må det beklageligvis konstateres, at der også i løbet af 2017 var terroranslag mod civile i Europa og USA, bl.a. i London, Stockholm, Skt. Petersborg, Manchester, Barcelona og Las Vegas. Den slags frygtelige hændelser er desværre blevet en del af dagligdagen og en risiko vi som en rejsende nation har skulle vænne os til.

Uanset udviklingen ude i verden kan det konkluderes, at antallet af danske rejsende også i 2017 steg i forhold til tidligere år, og at tallet vil stige yderligere i 2018 som følge af tilgangen af bl.a. endnu flere flyruter ud fra danske lufthavne.

Rammevilkår

Det har i mange år været udfordrende at drive rejsebureauvirksomhed i Danmark, ikke mindst fordi store internetbaserede rejsebureauer har kunnet drive deres virksomhed fra en base uden for Danmark, hvorved de ikke har været underlagt de samme lovmæssige restriktioner som et dansk rejsebureau skal arbejde under.

Alle EU-baserede rejsebureauer skal fra 1. juli 2018 arbejde under de samme regler som dansk-baserede rejsebureauer.

Med indførelsen af EU's pakkerejsedirektiv forbedres konkurrencesituationen for danske rejsebureauer heldigvis. Alle EU-baserede rejsebureauer skal fra 1. juli 2018 arbejde under de samme regler som dansk-baserede rejsebureauer. Og det er glædeligt at det sker, især fordi danske rejsebureauer som følge af de hidtidige krav har været tvunget til at være særdeles konkurrencedygtige for at kunne stå sig i konkurrencen med rejsebureauer fra andre EU-lande.

Tilbage står, at rejsebureauer med base uden for EU fortsat er friere stillet end EU-baserede rejsebureauer. Men antallet af konkurrenter der benytter sig af en "EU-off shore" model er trods alt begrænset, så alt i alt må rammevilkårene forventes at blive lidt bedre i 2018 end i 2017.



Salg af flybilletter i Danmark

Danske rejsebureauers salg af flybilletter gennem IATA i 2017 steg igen! Det er dermed 10. år i træk hvor der er omsat for mere i danske IATA-rejsebureauer end i det foregående år, og dette på trods af at priserne på en gennemsnitlig flybillet i 2017 igen faldt i forhold til det foregående år (dvs. ift. 2016). I konkrete tal er væksten i omsætningen i 2017 på 2,1% i forhold til 2016, svarende til en stigning i salget på 224 millioner kroner.

Som i tidligere år er der igen også tale om at der er udført flere transaktioner i IATA bureauerne i Danmark end i det foregående år. DRF vurderer, at der er udstedt mindst 4% flere flybilletter i Danmark i 2017 forhold til 2016.

Den positive udvikling i salget af flybilletter fortsatte dermed ufortrødent i 2017.

● Udvikling 2017
+ 2,1 %

● Udvikling 2016
+ 2,9 %

● Udvikling 2015
+ 7,4 %

*4% flere udstedte
flybilletter i
Danmark i 2017 i
forhold til 2016*

Omsætning	2013	2014	2015	2016	2017
Værdi af solgte billetter (mio DKK)	9.573	9778	10.505	10.704	10.928
Udvikling	+5,4%	+2,1%	+7,4%	+2,9%	+2,1%

Fremtidsperspektiverne i rejsebranchen

Brancheanalyse

Dansk Brancheanalyse har i en årrække udgivet sin analyse af de danske rejsebureauers økonomiske resultater. I oktober 2017 udkom den 14. udgave af analysen, denne gang med en gennemgang af de 174 største rejsebureauers resultater i det senest tilgængelige regnskabsår (2016).

Ifølge analysen blev 2016 endnu en godt år for danske rejsebureauer med fremgang på stort set alle parametre. Faktisk er der tale om fremgang på næsten alle områder hvor især den øgede omsætning

og dertil hørende positive udvikling i nettoresultatet er behagelig læsning. Nøgletallene i 2016-analysen fremgår af skemaet nedenfor.

NB! Vær opmærksom på, at tallene for perioden 2011-2016 varierer en smule fra år til år som følge af Dansk Brancheanalyses dynamiske bedømmelse af, hvilke virksomheder der bør indgå i den årlige analyse af danske rejsebureauer og hvordan deres nøgletal defineres over tid.

Omsætning	2013	2014	2015	2016	Ændring 2015-2016
Omsætning (mio. DKK)	26.189	25.466	26.342	28.986	+ 3,4%
Nettoresultat (mio. DKK)	355	174	338	464	+164 Mio. DKK/+40%
Dækningsbidrag	13,2%	13,0%	13,6 %	13,2 %	+11,7%
Overskudsgrad	1,8%	0,9%	1,8%	1,9%	+5,5%
Omsætning/ansat (mio. DKK)	6.842	6.557	6.514	6.897	+6%
Gns.løn/ansat (DKK)	413.000	419.000	417.000	423.000	+1,4%
Antal fuldtidsansatte	3.828	3.819	4.044	4.203	+159 FTE's/+4%

Kilde: Dansk brancheanalyse:

De 194 største danske rejsebureauer i 2016-2017.

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

I årsrapporten fra CLIA (Cruise Lines International Association), der blev udsendt i marts 2017, steg det samlede antal Europæiske krydstogtgæster i 2016, med 3,4 % i forhold til året før. Det er især væksten i UK (+11,3 %) og i Tyskland (+5,6%) der er årsagen hertil. Krydstogsbookinger fra Skandinavien gik samlet tilbage med -2,2 %, selvom Danmark – med ca. 36.000 passagerer årligt- er noteret for en stigning på 1,4 %.

Destinationer

Der var 11 % flere danskere der var på cruise i Middelhavet i 2016 end året før, bl.a. som følge af færre afgang fra/til København. Men samlet faldt Middelhavet med -2,3 % i 2016. Middelhavet er største destination med 50 % af de samlede Europæiske bookinger. Tilsvarende tal for Nordeuropa & Baltikum er 21 % og Caribien og øvrige destinationer udgør 29 %.

Flere og flere rederier satser nu på også på såkaldte ”ekspeditions-krydstogter”, idet efterspørgslen overstiger kapaciteten og priserne dermed er den højeste pr. dag på denne type krydstogter.

Danmark er fortsat bagud

I Storbritannien var der i 2016 hele 27 krydstogt bookinger for hver 1.000 indbyggere. De tilsvarende tal er 25 for Tyskland, 19 for Norge (pga. Hurtigruten), 8 for Sverige, men kun 6 i Danmark. Derfor har mange rederier store forventninger til udviklingen i Danmark og Sverige.

”Direkte salg” er den største udfordring

Rederierne bliver mere og mere aktive i forsøget på at generere direkte bookinger, blandt andet ved at påvirke kunderne til at udlevere deres e-mail adresser og andre kontaktinformationer.

Bannere indrykket af rederierne ses i dag på mange danske internetportaler og nyhedsmedier. Samtidigt bliver rederiernes hjemmesider mere og mere målrettet direkte salg.

*De største rederier har valgt at
gå over til 'flydende priser' der
ændrer sig løbende...*

Variierende vilkår og priser

De større rederier har valgt at overgå til ”flydende priser” der ændrer sig løbende. Det er derfor vigtigere for rejsebureauerne end nogensinde før at sikre sig at kontrakterne med rederierne indeholder en optionsperiode, så et kundetilbud kan udstedes på de bedst mulige vilkår. Der er fortsat mange eksempler på udenlandske on-line bureauer, der annoncerer lavere priser og andre vilkår, end de danske agenter har adgang til. Forskellene i tilbuddene kan ofte skyldes at prisen oplyses uden skatter og afgifter, eller at valuta kurserne har ændret sig siden prisfastsættelsen hos rejsebureauet.

Forskellene kan dog også findes i det faktum at rederierne prissætter kunderne forskelligt afhængig af hvilket land de kommer fra (!), og at de fra tid til anden benytter udenlandske internetbureauer til at få solgt de sidste kahytter.



16 nye skibe på vej

Der bliver noget for enhver smag og pengepung når man ser på de nye skibe der indsættes i år. Der er nye skibe på vej fra bl.a. MSC, NCL, Carnival, Seabourn og Holland America Line.

Det mindste skib i størrelse bliver sejlskibet "Flying Clipper" fra Star Clippers med 300 senge. Målt på antal passagerer bliver La Champlain og Le Laperouse fra Ponant Expedition Cruises de mindste, med hver 184 senge.

Det største skib bliver "Symphony of the Seas" fra Royal Caribien. Det bliver traditionen tro verdens største, med plads til ca. 5.500 passagerer og en størrelse på 230.000 GT. Prisen for dette megaskib bliver ca. 1,5 millioner kroner pr. seng.

Tyske AIDAnova får plads til 5.000 passagerer og en størrelse på 180.000 GT. Dyreste skibe bliver de to fra Ponant der oplyser en pris på 4,2 mio. kr pr. seng. Billigst bliver TUI's "Mein Schiff 1" hvor de 2.900 senge kommer til at koste 1,1 mio. kroner pr. stk.

Udover Ponant's to ekspeditions skibe, indsætter Hurtigruten til juli "Roald Amundsen" med plads til 530 passagerer. Det måske mest omtalte ekspeditions-skib bliver "Scenic Eclipse" der indsættes til August med plads til 228.

Silversea Cruises har også valgt at øge kapaciteten, idet "Silver Spirit" forlænges med ca. 14,5 meter og får plads til 68 passagerer mere, når det genindsættes den 6 maj.

Alt i alt kan det konkluderes, at krydstogtsområdet er rivende udvikling og at der er mange nye produkter på vej til de rejsende også til dem der søger efter at opleve krydstogter på nye måder.



På de følgende sider er der omtale af nogle af sekretariatets vigtigste opgaver og sager i løbet af 2017.

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 2017 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.

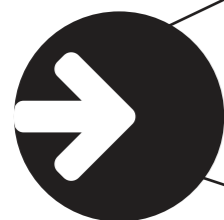
I 2017 har der desuden været meget rådgivning om ansættelsesret, markedsføringsret, immaterialret, persondataret og erhvervsret.

Flere medlemmer har i året løb også ønsket rådgivning om moms.



KONTAKT

**Medlemmer af DRF
er altid velkomne
til at kontakte
sekretariatet for
juridisk rådgivning**



VIDEN

KURSER

DRF's undervisningstilbud har i 2017 været det største nogensinde. Næsten alle kurser, seminarer og workshops er blevet udbudt og afholdt på både Sjælland og i Jylland med god tilslutning fra medlemmerne begge steder. 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 2017 har DRF bl.a. afholdt klagesagskurser, seminarer om den nye markedsføringslov, workshops om moms, persondata, krisberedskab, krisemanual og konflikthåndtering og iværksætterkurser.

DRF's medarbejdere har desuden undervist i markedsføringslov, rejsejura og andet på flere videregående uddannelser i løbet af 2017 samt fungeret som eksterne foredragsholdere for samarbejdspartnere og andre interessenter.



TIP OS

ØNSKER?

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



Det er glædeligt, at lovforslaget søger at imødekomme en række af de forslag, DRF har stillet for at skabe bedre vilkår for rejsebranchen...

*“The further I go, the closer to me I get.”
- Andrew McCarthy*

Persondata

I løbet af 2017 har DRF har særligt fokus på at hjælpe medlemmerne med at blive klar til at de nye regler om persondatabeskyttelse træder i kraft den 25. maj 2018.

Mange virksomheder er formentlig blevet kontaktet af en række mere eller mindre selvbestaltede og såkaldte persondatacertificerede konsulenter, der har skabt et skræmmebillede med de forhøjede bødestørrelser for overtrædelse af reglerne.

Det blev derfor besluttet, at DRF skulle afsætte ekstra ressourcer til at hjælpe medlemmerne på vej med at få styr på reglerne. På den baggrund blev der i foråret 2017 nedsat en persondataarbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra DRF medlemmer. Arbejdsgruppens medlemmer er repræsentative så der både er deltagere fra små som store virksomheder og både fra Leisure og Corporate fraktionerne.

DRF's faste advokatvirksomhed DLA Piper har stillet den fornødne juridisk-faglige ekspertise til rådighed i arbejdsgruppen, der desuden består af DRF's administrerende direktør og afdelingschef. Arbejdsgruppen har gennem det seneste år afholdt møde gennemsnitligt en gang om måneden og har i

første omgang fokuseret på at få identificeret, hvilke udfordringer, der er af særlig betydning for netop rejsebranchen.

Herefter er der blevet udarbejdet en lang række konkrete hjælperedskaber, som medlemmerne kan drage fordel af i arbejdet med at få styr på reglerne. Blandt de arbejdsredskaber, som DRF i samarbejde med arbejdsgruppen og DLA Piper har udviklet, kan bl.a. nævnes selvevalueringskemaer, arbejdsprocesbeskrivelser, databehandleraftale, samtykkeerklæringer, privatlivspolitikker samt forskellige vejledninger og støttedokumenter. Der har desuden i løbet af året været en række seminarer i Jylland og på Sjælland, hvor reglerne og de nye krav er blevet gennemgået.

I løbet af foråret 2018 vil der forsat være stor fokus på rådgivning og støtte indenfor dette område, også efter reglerens ikrafttræden den 25. maj 2018. Der vil bl.a. blive udbudt flere seminarer, og yderligere hjælpemateriale er under udarbejdelse og vil blive stillet til rådighed for DRF's medlemmer, således, at de er klædt bedst muligt på til at håndtere kravene i de nye regler.

Arbejdet med reglerne om Rejsegarantifonden har også i 2017 fyldt meget. Som bekendt har DRF ofte ytret sig kritisk over for rejsegarantifondsloven og de tidligere revisioner af denne. Allerede i 2009 påpegede DRF en række mangler ved det daværende lovforslag og foreslog alternative modeller til løsningen af de påpegede problemer omkring konkursbeskyttelse på flybilletter.

I 2013 påbegyndtes endnu en revision af loven, hvor DRF også arbejdede ihærdigt på en løsning, der kunne skabe bedre rammevilkår for den danske rejsebranche. 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, og den 1. juli 2015 trådte en ny obligatorisk ordning i kraft, hvorefter der via flybillettens pris opkræves et konkursbeskyttelsesgebyr. Modellen sikrer således alle passagerer med en flyafgang ud af Danmark. Herudover skaber modellen mere lige konkurrencevilkår, så det ikke kun er danske etablerede udbydere, der er underlagt ordningen.

Ændringerne i 2015 havde kun fokus på konkursbeskyttelse af flybilletter og har trods DRF's gentagne opfordringer ikke adresseret de betydelige udfordringer, der er med Rejsegarantifondens tilsyn.

I forbindelse med implementeringen af det nye pakkerejsedirektiv, hvis regler træder i kraft den 1. juli 2018, skal rejsegarantifondsloven også revideres. DRF har siden 2016 deltaget aktivt i arbejdet med den kommende revision og haft fokus på to indsatsområder.

Det har været at sørge for, at reglerne i direktivet om gensidig anerkendelse af andre landes konkursbeskyttelsesordninger, blev sikret på en for den danske rejsebranche mest gunstig og hensigtsmæssig måde uden samtidig at gå på kompromis med forbrugerbeskyttelsen. Opgaven lykkedes, og det er med stor glæde, at DRF kunne konstatere, at lovforslaget åbner op for at man som rejsebureau fremover kan lade sig registrere i andre landes garantiordninger uden at skulle være registreret i den danske Rejsegarantifond.

Er man således etableret i flere forskellige landes konkursbeskyttelsesordninger, vil man fremover kunne nøjes med at været registreret i et land og man vælger selv det land, hvor man vurderer, det vil være mest fordelagtigt at være registreret i blandt de lande, hvor man er etableret.

Ovenstående mulighed er med til at sikre at danske rejsebureauer fremover står bedre rustet i konkurrencen med de øvrige europæiske rejsearrangører. Netop det konkurrencemæssige aspekt har også været af afgørende betydning i relation til den kritik, DRF gennem en længere årrække har ytret omkring Rejsegarantifondens tilsyn.

Tilsynet har desværre udviklet sig på en sådan måde, at der efter DRF's opfattelse 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 med 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.

Med den nye rejsegarantifondslov er det tydeligt, at man har lyttet til DRF's kritik og det er på den baggrund glædeligt, at lovforslaget søger at



imødekomme en række af de forslag, DRF har stillet for at skabe bedre vilkår for rejsebranchen samtidig med at forbrugerbeskyttelsesniveauet fastholdes. Med de nye regler, bliver der indført en ændret finansieringsstruktur, der bl.a. indebærer en mere balanceret tilsynsmodel, der skal minimere de økonomiske og administrative omkostninger for rejsebranchen som helhed. Heri ligger bl.a. indførelsen af en ny garantiskala, ændringer i reglerne omkring de forskellige bidrag, herunder det formueopbyggende bidrag og administrationsbidraget.

Endelig indebærer kravene til det nye balancerede tilsyn, at der skal sikres en højere grad af gennemsommelighed omkring reglerne for, hvornår man kan blive mødt med et krav om at stille forhøjet garanti. Dette medfører, at udarbejdes mere enkle og gennemskelige retningslinjer, der skal tage udgangspunkt i nogle på forhånd fastsatte nøgletal og regnskabsprincipper. Retningslinjerne skal desuden revideres hvert 4. år af en uafhængig ekstern ekspert, der skal vurdere, om de lever op til formålet med at sikre et mere balanceret og gennemsommeligt tilsyn.

Den endelig udformning og administration af tilsynet er i høj grad lagt over til Rejsegarantifondens bestyrelse, der forventes at udarbejde og godkende de nye retningslinjer og kommende praksis for tilsynsmodellen i de kommende måneder.

Selvom resultatet på papiret ser ud til at imødekomme en række af DRF's ønsker og forslag, er der altid plads til forbedringer, og det er ikke til at vide, hvordan

den nye tilsynsmodel udformes i praksis. DRF vil derfor også i 2018 have fokus på implementeringen af loven og ikke mindst måden, hvorpå det nye tilsyn forvaltes, så det sikres, at det lever op til lovens formål om at skabe et mere gennemsommeligt og balanceret tilsyn.

Pakkerejsedirektivet

Den 1. juli 2018 træder en ny pakkerejselov i kraft. Loven blev vedtaget den 19. december 2017 og er for DRF kulminationen på et årtis arbejde med at få revideret den nuværende lovgivning.

Det har været et årti, hvor DRF har måtte arbejde hårdt i europæisk regi for at opnå totalharmonisering af reglerne for pakkerejser i EU, da Danmark tilnærmelsesvist som eneste land har ønsket dette.

Arbejdet var dog ikke forgæves, da reglerne for pakkerejser nu harmoniseres i EU. Harmoniseringen vil betyde øget konkurrenceevne for danske rejsearrangører, da en lang række lande som tidligere har haft en betydelig lempeligere lovgivning, nu skal underlægge deres rejsearrangører det samme regelsæt som danske rejsearrangører skal arbejde under.

Men ikke alene i EU-regi har DRF haft succes med den af bestyrelsen fastsatte målsætning for den nye lov.

I forbindelse med implementeringen af den nye pakkerejslov har DRF som bekendt deltaget i en følgegruppe nedsat af Justitsministeriet. I denne sammenhæng oplevede DRF stor lydhørhed for branchens problematikker og ønsker i forbindelse med den nye lovgivning. Selve arbejdet i følgegruppen blev afsluttet kort før sommerferien 2017, hvorefter DRF afgav individuelt høringssvar på den fremsatte pakkerejslov i sensommeren 2017. Herudover har DRF efterfølgende haft foretræde i retsudvalget for at repræsentere den danske rejsebranches interesser og ønsker, bl.a. grundet pres fra andre interessenter.

Resultatet af arbejdet har været yderst tilfredsstillende. Samtlige af DRF's mærkesager der lovteknisk har været mulige, er blevet helt eller delvist imødekommet.

Det er således besluttet at lejlighedsvis udbydere af pakkerejser som f.eks. højskoler, sportsklubber og lignende i et langt større omfang bliver fuldt ud omfattet af pakkerejsloven modsat nuværende situation, hvor disse rejsearrangører som hovedregel er undtaget lovens bestemmelser og dermed konkurrerer mod DRF's medlemmer uden at skulle udstrække nogen form for beskyttelse til deres rejsende. En dybt utilfredsstillende situation, der med den nye lov om pakkerejser vil blive rettet op på.

Forretningsrejser har desværre længe og uden en egentlig begrundelse herfor været underlagt pakkerejsloven. Det er glædeligt, at forretningsrejser der købes efter den nye pakkerejslov træder i kraft, fremover vil være undtaget lovens bestemmelser, såfremt rejsen er købt under en generel aftale (rammeaftale). Det har altid været pakkerejslovens formål at beskytte ferierejsende, og med den nye pakkerejslov vil disse fortsat være dækket, mens forretningsrejser retmæssigt undtages. Konkret vil dette medføre, at en ikke ubetydelig risiko endelig løftes fra forretningsrejse-bureauernes skuldre såfremt der handles under en generel aftale.

Herudover fremgår det klart af loven, at pakkerejser nu skal købes som en pakkerejse eller ved et enkelt besøg hos en rejsearrangør. En pakkerejse kan ikke længere kan sammensættes ved forskellige køb af rejseydelser med flere uger eller måneder imellem.



Rejsearrangører vil derfor ikke længere uforvarende blive underlagt lovens bestemmelser, når kunder køber deres enkelte rejseydelser på to forskellige tidspunkter, medmindre rejsearrangøren selv måtte ønske dette.

Slutteligt vil der med den nye pakkerejslov ej heller længere være tvivl om bureauers ret til at modregne i rejsendes kompensation, hvis de allerede har modtaget kompensation af en underleverandør eller efter EU-forordningerne. DRF mener, at dette altid har stået klart i nuværende lovgivning, men denne opfattelse har ikke været delt af alle interessenter og har derfor været en kilde til unødvendige prøvelser ved navn og domstole.

DRF vil i løbet af 2018 udbyde flere kurser i forbindelse med den nye pakkerejslov. Det gælder både loven i dens helhed og konsekvenserne for vores medlemmers almindelige betingelser og forretningsgang.

Uddannelse

2017 var året hvor det sidste hold rejselivselever startede. Som bekendt blev uddannelsen indstillet til lukning af Uddannelsesnævnet grundet den manglende opbakning i branchen i form af yderst lavt antal indgåede elev-aftaler. Lukningen er nu gennemført og elever i rejsebranchen skal derfor fremover deltage på den mere generelle elev-uddannelse for privat administration.

Niels Brock tilbyder i stedet for den selvstændige uddannelse nu en turisme "bootcamp"

Niels Brock tilbyder i stedet for den selvstændige uddannelse nu en turisme "bootcamp", hvor elever i rejsebranchen kan deltage som del af deres specialefag på den almindelige elevuddannelse i privat administration. DRF har desværre ikke haft nævneværdig indflydelse på udformningen af "bootcampen", men elevfeedback efter første afholdelse i 2017 tegner et positivt billede af forløbet. DRF er ikke bekendt med andre lignende specialeforløb på andre handelsskoler i Danmark.

DRFs medarbejdere er stadig aktive som gæsteforelæsere med brancherelevante indlæg på en række uddannelsesinstitutioner i hele Danmark, herunder UCN Aalborg, Erhvervsakademi Lillebælt samt UCC København. Undervisningen har været rettet mod serviceøkonom-uddannelsen med speciale i turisme.

Der har som forventet ikke været en øget aktivitet i forbindelse med Advisory boardet for uddannelsen Cand.soc(SEM) i 2017, hvorfor DRF anser arbejdet med uddannelsen for afsluttet.

Skat & moms

MOMS har været et tilbagevendende emne på DRF's dagsorden og 2017 er ingen undtagelse. En af årsagerne til dette er, at der uheldigvis har været visse forskelle i SKAT's vurdering af, hvilke ydelser der har været berettiget til momsrefusion afhængig af, hvilket skatteceter der har foretaget vurderingen.

På denne baggrund samt SKAT's løbende kontrol af moms rejsebranchen, afholdt DRF i samarbejde med Deloitte to medlemsseminarer i efteråret 2017, hvor det var muligt at stille spørgsmål og få overblik over de generelle problematikker om moms i rejsebranchen.

2017 var ligeledes året hvor EU Kommissionens rapport om den nuværende moms-model i EU blev offentliggjort. Det var ingen overraskelse, at rapporten pegede på en række problemer med den nuværende model (margen-moms) herunder særligt, at modellen var både implementeret og håndhævet forskelligt i de respektive medlemsstater.

Rapporten konkluderede dog, at i lyset af de mange udfordringer med at finde en fælles ordning for moms i hele EU, henset til de forskellige medlemsstaters moms-systemer, var den nuværende model (margen-moms) umiddelbart den bedst fungerende model. Det blev dog anbefalet, at margen-moms modellen bør suppleres af en fravalgsordning, hvor virksomheder har muligheden for at afregne moms efter de almindelige regler og dermed i forskellige medlemsstater, hvor rejseydelserne kan henføres til, modsat afregning i medlemsstaten hvor rejsearrangøren er etableret under margen-moms modellen.

DRF vil selvfølgelig følge udviklingen og informere medlemmerne løbende.

IATA

I 2017 var DRF meget involveret i IATA's projekter med et primært fokus på udviklingen af NDC, indførelsen af kravet om opfyldelse af kreditkortselskabernes sikkerhedskrav pr. 1. marts 2018 (detså kaldte PCIDSS-krav) og introduktionen af New Gen ISS (NGI). NGI er det nye betalingssystem der er en videreudvikling af IATA's nuværende billetafregningssystem, i daglig tale "BSP".

Det er ingen hemmelighed at DRF ikke som udgangspunkt er begejstret for hverken NDC eller NGI-projekterne, da begge er sat i værk for at flyselskaberne kan forbedre deres position i forhold til deres kunder på bekostning af (IATA-) rejsebureauerne. Det er derfor af afgørende betydning at rejsebureauforeningerne, både de nationale og de internationale, engagerer sig kraftigt i debatten og benytter sig af alle muligheder for at sikre at IATA-rejsebureauernes konkurrencesituation ikke forværres, herunder anlæggelse af retssager.

Som et positivt element i arbejdet med IATA skal det nævnes, at DRF har været en meget aktiv deltager i den ADM-arbejdsgruppe som IATA nedsatte i 2015. DRF har deltaget i begge ADM-arbejdsgruppemøder i 2017.

Resultaterne af arbejdet i arbejdsgruppen er faktisk rigtig gode, og selvom det har vist sig at tage længere tid end oprindeligt planlagt at gennemføre arbejdet med at reducere ADM-antallet er det indsatsen værd at bidrage til diskussionen.

DRF's indsats ift. IATA fortsætter i de kommende år, og fokus i 2018 vil især være på implementeringen af PCI DSS-kravet, igangsættelsen af New Gen ISS i Skandinavien og fortsat deltagelse i ovennævnte ADM-arbejdsgruppe.

GLOBAL

Nordiske- Skandinavisk samarbejde

Det Nordiske samarbejde, og herunder især samarbejdet med den norske og svenske rejsebureauforening er blevet styrket yderligere i 2017, hvilket dels skyldes flere IATA-projekter (se ovenfor) som har en identisk indflydelse på forholdene for IATA-rejsebureauer i de tre lande (som er i samme, skandinaviske BSP) dels at der er flere områder andre hvor det er relevant at arbejde sammen, eksempelvis rejsebureauers forsikringsforhold, den nye pakkerejselovgivning og rejsegarantikravene.

Det er yderst relevant for DRF at samarbejde med sine søsterorganisationer i Norge og Sverige, og det er ikke utænkeligt at dette samarbejde styrkes yderligere i det kommende år, da jævnlige møder med såvel erfaringsudveksling som strategidiskussioner har vist sig meget brugbare i det rejsebureau relaterede arbejde der efterfølgende skal gøres i Danmark.

W T A

Den kinesiske stat har besluttet at sætte sig i spidsen for et udvidet globalt samarbejde. Dette gælder også indenfor turisme, og det kinesiske turismeministerium (i form af "CNTA") grundlagde i 2017 World Tourism Alliance (WTA) med målet at skabe et forum som arbejder med turismemøder på tværs af hele turismesektoren. DRF er inviteret med i WTA som "founding member" og er dermed med fra starten i en samarbejdsorganisation som må forventes at bidrage aktivt til udviklingen af turisme i verden, ikke blot ud fra et kinesisk, men også ud fra et globalt perspektiv.

DRF har ikke deltaget i et WTA-møde endnu, men det forventes at blive tilfældet i løbet af 2018.

E C T A A

I 2017 har DRF været repræsenteret i en række forskellige komitéer i ECTAA. De komitéer, som DRF deltager i er Legal Committee, Tour Operator Committee, Air Matters Committee, Fiscal Committee og Destination and Sustainability Committee.

Det er fortsat en grundforudsætning inden for den danske rejsebureaubranche at en meget stor del af lovgivningen på området kommer fra EU. Det er derfor af afgørende betydning at DRF deltager i de ovennævnte arbejdsgrupper da det dels giver mulighed for at påvirke EU-lovgivningsarbejdet inden direktiver og forordninger vedtages, dels muliggør at DRF kan forberede sine medlemmer bedst muligt på kommende (EU-)lovændringer.

W T A A A

I 2017 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 verdensturismeorganisation) og ETTSA/TTA (reservationssystemernes interesseorganisationer i EU hhv. USA).

I 2017 har fokus i både ECTAA & WTAAA især været på IATA's nye projekter NDC & New Gen ISS, men også andre emner, herunder persondataskyttelse, nye betalingssystemer til rejsebureauerne, beskyttelse af rejsebureauer

mod leverandørkonkurser og udfordringer med håndtering af nye indrejse- og visaregler i en række lande i verden. Diskussionerne og konklusionerne fra WTAA-møderne er meget anvendelige efterfølgende i DRF's arbejde nationalt og i EU og giver samtidig gode kontakter når sager skal løses i en anden verdensdel.

Der afholdes 2 møder i WTAAA i 2018 hvoraf et afholdes i forbindelse med ECTAA's årsmøde (afholdes begge i maj 2018). DRF vil fortsat deltage i WTAAA-samarbejdet i det kommende år.

DRF fortsatte i 2017 med at optimere både kommunikation med medier og interessenter og med medlemmerne. I 2017 blev der sendt i alt 17 pressemeddelelser om mange forskellige emner, blandt andet rejsendes skader på skiferier, valutakurser, rejseklager, feriefælder og forsinkelser.

Det tilbagevendende indlæg Ugen på sekretariatet har efter nogle år som noget af det mest læste mistet lidt af sin tiltrækningskraft på læserne. Ugen på sekretariatet får nemlig ikke nær så mange klik længere, men vi fortsætter alligevel med at bringe det, da vi mener det er vigtigt at orientere om, hvad der foregår fra dag til dag på sekretariatet.

DRF blevet nævnt i medierne næsten 600 gange. Det er ofte i forbindelse med en udsendt pressemeddelelse at DRF omtales, men det kan også være af grunde, DRF ikke direkte har haft noget at gøre med.

I 2017 er DRF blevet nævnt i medierne næsten 600 gange. Det er ofte i forbindelse med en udsendt pressemeddelelse at DRF omtales, men det kan også være af grunde, DRF ikke direkte har haft noget at gøre med.

Det er både små, lokale dagblade, landsdækkende dagblade, ugeaviser, radiostationer over hele landet, internetmedier, branchemedier samt magasiner, der læser med på vores pressemeddelelser og enten gengiver dem i fuld længde eller blot plukker et enkelt citat eller to. Pressemeddelelser blev også i 2017 distribueret via platformen Mynewsdesk.

Mynewsdesk-platformen har i 2017 ligeledes været benyttet til at sende udvalgte kendelser og kursusinfo ud til en bredere kreds af følgere, alt sammen for at skabe opmærksomhed om DRF og foreningens medlemmer.

Sekretariatet har i 2017 sendt et nyhedsbrev ugentligt stort set hele året. Nyhedsbrevet holder traditionelt et par ugers sommerferie midt på sommeren, men ellers udkommer det hver uge. Historierne i nyhedsbrevet er en blanding af regulære nyheder og tilbagevendende emner. Vi kan se, at de indlæg, der interesserer læserne af nyhedsbrevet mest er kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet. Ingen andre indlæg får så mange klik som kendelserne, og derfor fortsætter vi med dem også i 2018.


I 2017 har vi indført ekstra bokse i nyhedsbrevet, som vi kan bruge til at gentage gamle historier, vi synes skal have nogle ekstra klik eller henvise til historier uden for nyhedsbrevet.

Nyhedsbrevet er åbent for at alle kan tilmelde sig som abonnent, mens særmeddelelserne stadig er forbeholdt medlemmer. Der blev udsendt 48 særmeddelelser i 2017.

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 Forenings nye hjemmeside har nu over et år på bagen, og har efterhånden fundet sin form og har fået meget nyt indhold. Der bliver løbende ryddet op på hjemmesiden, men til forskel fra den gamle, kan medlemmerne stadig tilgå hjemmesidelinks i fx tidligere nyhedsbreve selvom indlægget ikke længere figurerer på hjemmesiden. Medlemmer som har gemt links fra den gamle hjemmeside kan ikke længere tilgå dem, men kan henvende sig til sekretariatet, der kan tilgå den gamle side.



DRF besvarer spørgsmål i rejsemagasinet Vagabonds rejsejuridiske brevkasse.

Det har vi gjort siden 2013, og samarbejdet fortsætter også i 2018.

Medarbejdere

DRF har i de seneste to år haft fem medarbejdere ansat i det der svarer til 4,8 fuldtidsstillinger. Der er dermed tale om en reduktion i DRFs normering på 0,2 normering ift. 2016.

Nednormeringen skyldes at det i forbindelse med genbesættelse af en af de juridiske konsulentstillinger blev besluttet, at stillingen muligvis kunne være en

deltidsstilling (på 80%). Deltidsstillingen blev besat pr. 15. februar 2017, hvilket resulterede i en effektiv normering på sekretariatet i 2017 på 4,7 medarbejdere på årsbasis.

2017-normeringen på 4,7 medarbejdere i sekretariatet fastholdes i 2018.

Medlemsstatistik

Aktive medlemmer	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
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
2017	99	5	3	2017	97
Passive medlemmer					
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
2017	18	2	0	2017	16

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

Medlemsfordele

DRFs primære opgave er at rådgive foreningens medlemmer i en række spørgsmål, og sekretariatet vejleder fortsat rigtig mange medlemmer i blandet andet klagesagsbehandling, leverandørhåndtering, køb- og salg af rejsebureauer, ansættelsesret samt fortolkning af momsregler.

Derudover har DRFs medlemmer også adgang til følgende produkter:

Den udvidede ansvarsforsikring

DRF vedligeholder og forhandler løbende rammerne for den udvidede ansvarsforsikring hos såvel Europæiske som hos Gouda. Forsikringen skal som bekendt tegnes af DRFs medlemmer for at være dækket ind over for krav fra deres kunder i tilfælde af fejl og mangler ved de rejser, der sælges.

Forsikringen blev udviklet, da pakkerejseloven trådte i kraft i 1993, og er blevet forbedret løbende siden med bl.a. før-afrejse-dækning. Der er også kommet andre del-produkter til. Dette giver dermed flere muligheder for, at rejsebureauerne kan købe forsikringsprodukter, der passer til netop deres virksomhed.

Der håndteres årligt mange sager hos de to forsikringselskaber, og der er ingen tvivl om at den udvidede ansvarsforsikring er en stor hjælp for DRFs medlemmer hvis en pakkerejse ikke kan gennemføres som planlagt.

DRF Pension*

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

til DRFs medlemmer. Ordningen er blevet videreudviklet i løbet af 2016, og de nye forsikringsprodukter blev introduceret til DRF Pensions medlemmer i 2017. Der er pr. 1. januar 2018 i alt 29 DRF-medlemmer der er en del af pensionsordningen, og antallet af medarbejdere hos DRF-medlemmer der har tegnet en DRF Pension nu er lige omkring 500.

Men der er altid plads til flere i DRF Pension, ikke mindst fordi jo flere, der deltager i ordningen, des bedre muligheder har DRF for at forhandle endnu bedre priser og produkter på plads. Der vil derfor i 2018 blive gjort endnu en indsats for at rekruttere flere DRF-rejsebureauer til DRF Pension*.

Bestyrelsen

Bestyrelsen for DRF efter generalforsamlingen den 5. april 2017 så således ud:

Asger Domino, Stjernegaard Rejser, Formand

Jesper Schou, Billetkontoret, LTO-fraktionen, Næstformand.

Heidi Maak, Vitus Rejser, LTO-fraktionen, bestyrelsesmedlem

Peter Rasmussen, Profil Rejser, LTO fraktionen, bestyrelsesmedlem

Peter Skieller, Mangaard Travel, CTO-formand,

Anders Lau Jensen, BCD Travel, CTO-næstformand, fra april 2017.

DRFs bestyrelse afholdt i 2017 i alt 6 bestyrelsesmøder.

Budgettet indeholder midler til gennemførelse af yderligere aktiviteter for DRFs medlemmer vedr. persondata-håndtering, ligesom der er afsat penge til at gennemføre seminarer og workshops vedr. de andre store lovmæssige ændringer på både pakkerejselovs- og forsikringsformidlingsområdet.

Resultat 2017

DRFs budget for 2017 blev vedtaget i nedenstående form efter forudgående debat & beslutning på DRF's medlemsmøde i oktober 2016 og med godkendelse på DRF's generalforsamling i april 2017.

Budgettet var lagt ud fra at foreningen i 2017 skulle komme ud med et underskud på -603 TDKK, men takket være større indtægter end budgetteret (+260 TDKK ift. budget), og mindre udgifter end forudset (266 TDKK mindre end budget) bliver resultatet for 2017 at DRF kommer ud af 2017 med et "nærmest nul"-resultat (+57 TDKK).

I betragtning af det meget høje aktivitetsniveau på DRFs sekretariat i 2017 er det meget tilfredsstillende at det har kunnet lade sig gøre at undgå at skulle tære på DRFs formue i den udstrækning som det var forudsat i budgettet.

Budget 2018

Budgettet for 2018 er baseret på DRFs budget igennem de sidste 3 år, samt de økonomiske forudsætninger for 2018 der var kendt i efteråret og vinteren 2017.

Budgettet indeholder midler til gennemførelse af yderligere aktiviteter for DRFs medlemmer vedr. persondatahåndtering, ligesom der er afsat penge til at gennemføre seminarer og workshops vedr. de andre store lovmæssige ændringer på både pakkerejselovs- og forsikringsformidlingsområdet.

Der er i 2018 budgetteret med et resultat på minus TDKK 244 for hele 2018. Underskuddet kan dog blive en smule større end budgetteret hvis DRFs indtægter, især kontingentindtægter, ikke bliver på det niveau det er forudsat. Det overvejes desuden om der skal gennemføres en markering af 80 året for DRFs grundlæggelse. Hvis en sådan jubilæumsaktivitet gennemføres vil 2018-resultatet blive belastet yderligere i størrelsesordenen op til TDKK 250.

Regnskab 2016 og 2017 / Budget 2018 (i 1.000 kr.)	Regnskab 2016	Budget 2017	Regnskab 2017	Budget 2018
Kontingenter	4.866	4.550	4.810	4.700
Optagelsesgebyrer	1	2	2	2
Administrationsbidrag	0	0	0	0
Resultat forsikringsordninger	700	625	600	600
Diverse indtægter	190	200	319	200
Indtægter	5.757	5.377	5.731	5.502
Personaleomkostninger	3.694	3.850	3.800	3.925
Lokaleomkostninger	188	200	193	210
Eksterne omkostninger	152	700	477	350
Sekretariatsomkostninger	652	750	651	750
Møde- og rejseomkostninger	408	430	471	450
Års- og medlemsmøder, kurser	90	70	140	100
Rejseankenævnet	32	30	32	36
Omkostninger	5.216	6.030	5.764	5.821
Resultat før afskrivninger	541	-653	-33	-319
Afskrivninger	0	0	0	0
Driftsresultat	541	-653	-33	-319
Finansielle indtægter, netto	133	50	90	75
Kurstab/-reguleringer				
Resultat før skat	674	-603	57	-244
Skat	0	0	0	
Årets resultat	674	-603	57	-244



Indledningsvis vil vi benytte lejligheden til at takke DRF's sekretariat, pakkerejseankenævnet og vores samarbejdspartere for det gode og tætte samarbejde, som vi har haft også i 2017.

Gouda Rejseforsikring

Samarbejdet har blandt andet udmøntet sig i udviklingen af et forbedret udvidet ansvarsforsikringsprodukt på nordisk plan, drøftelser omkring den nye Lov om pakkerejser, Lov om forsikringsformidling samt medlemsarrangementet "Gouda tager pulsen på rejsebranchen" i både Århus og København.

Ny udvidet ansvarsforsikring

Vores nye og forbedrede udvidet ansvarsforsikring gik i luften i januar 2018 og er forbedret på flere væsentlige områder. Her kan blandt andet nævnes:

- Dækning i forbindelse med varslede strejker
- Forsikringssummerne er blevet forhøjet, så der nu er mulighed for at opnå endnu højere dækning
- 28-dages reglen i forbindelse med økonomisk tab, opstået som følge af bureauets egne fejl er fjernet
- Minimumspræmien er sænket væsentligt fra 20.000 kr. til 5.500 kr.

Den nye dækning i forbindelse med varslede strejker er blevet til på baggrund af et stort ønske fra branchen, men idet risikoen forventes at være relativ høj, er summerne i udgangspunktet fastsat forsigtigt. Vi vil dog evaluere på dækningssummerne og -omfanget, når vi har opnået en valid skadestatistik under denne dækning.

Resumé af 2017

I 2017 har vi endnu en gang oplevet en stigning i skader anmeldt under den udvidende ansvarsforsikring fra 100 skader i 2016 til 114 skader i 2017, og samtidig forventer vi fortsat et vist antal efteranmeldelser ind i 2018.

Vores generelle mål for service level i forhold til sagsbehandlingstid er 5 hverdage, hvilket vi har overholdt på den udvidende ansvarsforsikring igennem hele 2017.

Salg og Administration

Michael Holstberg
Nordisk chef for Affinity
Mobil: +45 30 29 75 24
Mail: Michael.holstberg@gouda.dk

Finn Madsen
Key Account Manager • Erhverv
Tlf. +45 88 18 63 08
Mail: fma@gouda.dk

Skade

Henrik Iding
Skadechef
Tlf. +45 88 18 63 40/Mobil: +45 27 22 81 61
Mail: hei@gouda.dk

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

Udvidet ansvarsforsikring – større hændelser i 2017

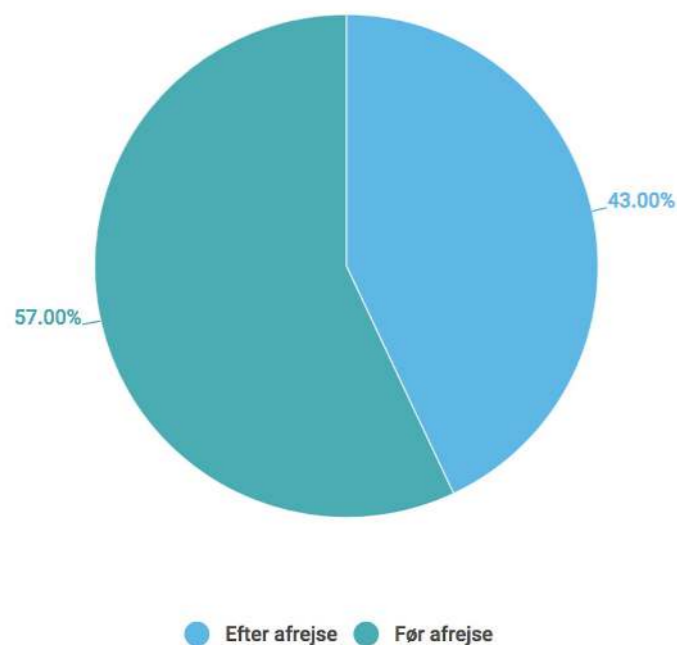
- AirBerlin uder konkurs
- Orkanen Irma
- Vulkanaktivitet på Bali
- Voldsomt snefald i Istanbul
- Qatar Airways – diplomatisk krise medførte flyveforbud mellem Qatar og en række arabiske lande

Som det fremgår af ovenstående kan vi glæde os over, at terrorangreb alene har fyldt ganske lidt i 2017 til sammenligning med de foregående år.

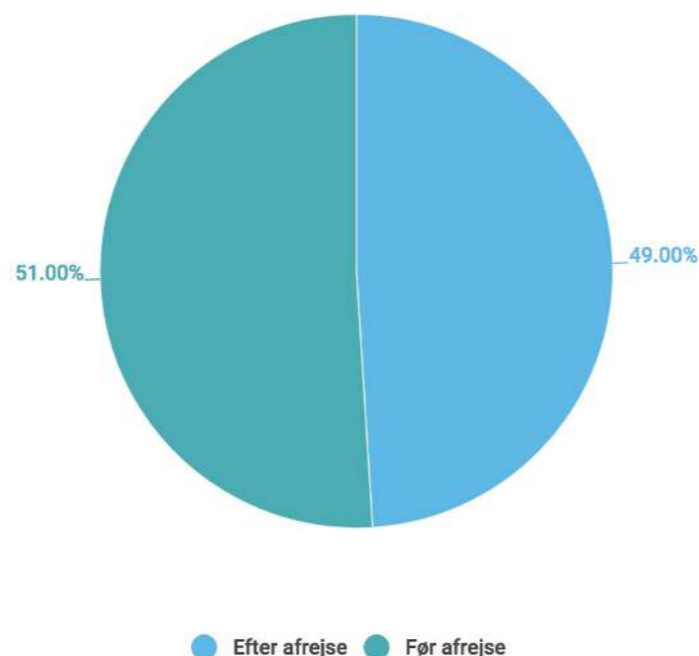
Vejret har været en udfordring og det samme gælder for samarbejdet med leverandører, som i flere tilfælde ikke har leveret det lovede. Hertil kommer blandt andet de forventelige logistiske udfordringer samt egne fejl hos bureauerne.

Skadernes fordeling på henholdsvis før – og efter afrejsedækningen fremgår af nedenstående diagrammer, hvoraf det ses, at de fleste skader opstår efter afrejse, men at udgiften forbundet med skaderne er størst på de skader, der er opstået før-afrejse. Vi anbefaler derfor, at man altid tilvælger før-afrejsedækningen, der, som nævnt, nu også indeholder dækning i forbindelse med varslede strejker ved tegning af forsikringen.

FORDELING AF SKADETYPER
(STK.)



FORDELING AF SKADETYPER
(DKR)



Nedenfor følger et uddrag af årets mere specielle skader:

Forsinket fremmøde pga. #Blackmonday

Flere hundrede sydafrikanske landmænd protesterede imod vold og drab på landmænd ved at afspærre vejene og på grund af dette mødte en rejsegruppe for sent frem til deres flyafgang fra Johannesburg. Gouda har dækket udgifterne til afhjælpning.

Helikoptertransport til hotel

En bro der førte til et hotel i Californien var ødelagt på grund af uvejr, hvorefter det alene var muligt at komme frem til hotellet med helikopter. Gouda Rejseforsikring har dækket udgifterne til afhjælpning.

Jagttrofæer tilbageholdt i Cameroun

I forbindelse med flere jagter i Cameroun, havde gæsterne betalt for deres trofæer hos henholdsvis rejsebureauet, som en del af rejsens pris og direkte til en samarbejdspartner. Samarbejdspartneren havde dog ikke afregnet afgifterne på trofæerne for hverken bureauet eller gæsterne, hvorfor disse blev tilbageholdt af myndighederne. Gouda Rejseforsikring har ydet dækning i relation til de trofæer, som kunden havde købt hos rejsebureauet jf. praksis i Pakkerejseankenævnet.

Rejsegruppe udsat for væbnet røveri i Tanzania

En rejsegruppe blev udsat for væbnet røveri under en bustransport i Tanzania og da den oprindelige indkvartering i telt af sikkerhedsmæssige årsager ikke kunne gennemføres, havde bureauet ekstraudgifter til anden indkvartering samt kompensation for mistede rejsedage. Gouda Rejseforsikring har dækket udgifterne til afhjælpning og kompensation.

Både forsikrings- og rejsebranchen vil i 2018 blive præget af implementeringen af den nye Lov om forsikringsformidling, Databeskyttelsesforordningen og naturligvis den nye Lov om pakkerejser.

NY LOVGIVNING I 2018

Den 16. januar 2018 vedtog folkettingen den nye Lov om forsikringsformidling, som er en ændring af den eksisterende lovgivning på området. Den nye lov skal træde i kraft senest den 1. oktober 2018.

Lovens primære formål er at implementere forsikringsdistributionsdirektivet eller Insurance Distribution Directive (IDD), som er et minimumsdirektiv, med formål at øge forbrugerbeskyttelsen. IDD skal sikre forbrugerne den samme beskyttelse, uanset om forbrugerne køber forsikringer direkte fra forsikringsselskabet, fra en forsikringsagent eller fra en anden virksomhed, der formidler forsikringer.

Rejsebureauer som sælger Gouda Rejseforsikrings produkter agerer som accessoriske forsikringsformidlere og loven har derfor indflydelse på denne måde at sælge forsikringer.

Databeskyttelsesforordningen har ligeledes indflydelse på Gouda Rejseforsikrings tætte samarbejde med rejsebranchen og for at sikre, at vi opfylder begge regelsæt, men samtidig kan fortsætte samarbejdet så smidigt så muligt, pågår der et arbejde med tolkning og implementering både på koncernniveau og i samarbejde med DRF.

Der har i løbet af 2017 været fokus på at sikre kontinuitet og kvaliteten i det langvarige samarbejde mellem DRF og Europæiske ERV. En af de væsentligste forudsætninger for at kunne tilbyde konkurrencedygtige forsikringer, er muligheden for at sprede risikoen. Derfor er Europæiske ERV stolte af og glade for at have etableret samarbejdsaftaler med DRF's søsterorganisationer i Sverige, Norge og Finland. Her er medlemmerne ligeledes er glade for nu at have fået muligheden for at tegne Udvidet Ansvarsforsikring.



2017 i korte træk

I 2017 har de anmeldte skader været meget forskellige og er bl.a. opstået som følge af tyveri, uvejr, flyforsinkelser, flyaflysninger, rejsebureaufejl, uroligheder etc.

Vi har i 2017 haft en lille stigning i antallet af skader opstået på krydstogtrejser. Dette skyldes hovedsagligt opstået maskinfejl på krydstogtskibet, hvilket har medført, at den planlagte rejserute ikke kunne gennemføres. Som følge deraf bliver rejsebureauerne pålagt at refundere døgnandele til deres gæster, og det er langt fra altid at det ansvarlige rederi dækker hele dette tab.

2017 har derudover været præget af en del flyaflysninger, hvilket har givet travlhed både hos bureauerne og hos Europæiske ERV. Henover sommeren 2017 var der en del flyaflysninger grundet personalemangel hos enkelte flyselskaber, og i efteråret måtte Air Berlin indstille deres flyvninger grundet konkurs. I den forbindelse har vi været utroligt glade for vores tætte dialog samt samarbejde med vores samarbejdspartnere, som har udvist stor professionalisme i forhold til at agere hurtigt og ombooket deres kunder til andre afgang eller helt ændrer rejsedestination.

Efteråret 2017 bød både på en ulmen-de vulkan på Bali samt orkanen Irma som medførte, at en del bureauer måtte ombooke planlagte rejser samt hjælpe de kunder der allerede befandt sig på disse destinationer.

Samarbejdsudvalget bestod i 2017 af:

- Lars Thykier
Danmarks Rejsebureau Forening
- Jesper Ewald
FDM Travel
- Bjørn Cronquist
Nordic Head of Sales, Europæiske ERV
- Pia Kirstine Knudsen
Specialist, Europæiske ERV
- Julie Lage
Juridisk rådgiver, Europæiske ERV

Skadebehandling i Samarbejdsudvalget

Samarbejdsudvalget afholdte i alt 6 møder i 2017, hvor medlemmernes sager blev drøftet. I alt er der blevet anmeldt 74 sager i 2017. Af de sager blev 61 sager helt eller delvist dækket, 9 blev afvist og 4 sager er endnu ikke afsluttet

Udvidet Ansvar i 2018

På trods af de førnævnte ganske omfattende skadesårsager i 2017, er vi glade for at kunne fastholde præmieniveauet i 2018 bortset fra almindelig indeksregulering.

I forbindelse med indførelse af ny Pakkerejselov i løbet af 2018, er det planen at opdatere forsikringens betingelser så der er fuld overensstemmelse mellem dækning og det juridiske ansvar. Det forventes bl.a. at pakkerejseansvar ved erhvervskøb efter aftale kan fraviges, og det vil de opdaterede betingelser tage højde for.

*Udpluk af de sager, som Samarbejdsudvalget
har behandlet i 2017:*

FØR AFREJSEN

Air Berlin konkurs

Mange af vores samarbejdspartnere måtte ombooke kunder som følge af at Air Berlin gik i betalingsstandsning og efterfølgende konkurs i 2017. De ekstra udgifter som bureauerne er blevet pålagt i forbindelse med nye bookninger, er blevet dækket forsikringen.

Orkanen Irma

Orkanen Irma og de ødelæggelser den medførte i dele af Caribien betød, at en række rejsebureauer måtte omlægge rejseruter eller helt annullerer rejser til de hårdest ramte destinationer. Forsikringen har dækket de berørte bureauers meromkostninger til bl.a. ombookning og refusion af døgnandele.

Flyaflysning

Et lavprisflyselskab annullerede en flyvning til Edinburgh med kort varsel, og tilbød ikke ombookning til anden afgang eller anden afhjælpning. Et rejsebureau var derfor nødsaget til at annullere en grupperejse bestående af 24 pax. Forsikringen har dækket bureauets nettotab for de annullerede rejser.

UM ændrer rejsevejledning

UM skærper sin rejsevejledning til Nordkorea. Som følge heraf er et rejsebureau tvunget til, at aflyse en planlagt rejse til Nordkorea. Forsikringen har dækket bureauets nettotab for de annullerede rejser.

EFTER AFREJSEN

Billetter til sportsarrangement stjålet.

5 pax havde købt en pakkerejse til en hovedstad i Europa, der inkluderede billetter til et sportsarrangement. Billetterne var ikke ankommet til hotellet som aftalt om end agenten kunne bevise, at de var afsendt til hotellet. Sagen blev meldt til politiet og forsikringen dækkede udgiften til nye billetter for alle pax.

Manglende ESTA

En kunde havde booket en rejse hos et rejsebureau til Canada og USA. Bureauet havde ikke været opmærksom på at oplyse kunden om, at de skulle søge ESTA. Da bestillerens rejsefæller ikke var danske statsborgere, kunne de ikke rejse med til USA, og havde derfor en meromkostning til ophold i Canada. Forsikringen dækkede denne meromkostning.

Flodkrydstogt

En båd fik maskinproblemer under et flodkrydstogt, hvorefter rejsen hovedsagligt blev afviklet i bus og gæsterne mistede en 2 af de planlagte anløb. Rejsebureauet måtte herefter refundere døgnandele til gæsterne. Forsikringen dækkede den del af omkostningen, som ikke kunne refunderes af rederiet.

Brand på hotel Canada

En gruppe gæster måtte ombooke til andet hotel, da det bookedede hotel blev ramt af en større brand under opholdet. Forsikringen dækkede bureauets meromkostninger som følge af ombookningen.

Hvem skal kontaktes ved spørgsmål til den udvidede ansvarsforsikring?

Forsikringsbetingelser, tegningsblanket samt skadeanmeldelse kan downloades fra Danmarks Rejsebureauforenings hjemmeside www.travelassoc.dk under "Medlemsfordele" / "Forsikringsaftaler".

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

Europæiske

Key Account Manager, Kristian Sveigaard
Direkte telefon +45 33 27 84 68
E-mail kvs@erv.dk

Skadebehandler, Pia Kirstine Knudsen
Direkte telefon +45 33 27 82 42
E-mail 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

KONTAKT

DRF

Danmarks Rejsebureau Forening
Sekretariatet tlf. +45 35 35 66 11
E-mail: drf@travelassoc.dk

74

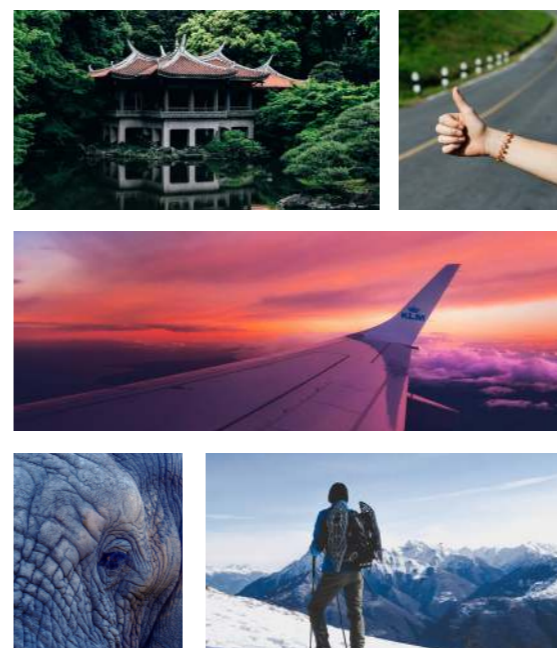
medlemssager
i 2017

61

sager helt eller
delvist dækket

4

igangværende
sag



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

2017

Rejsegarantifonden

Der blev i december 2017 vedtaget en ny rejsegarantifondslov, som skal træde i kraft den 1. juli 2018. Se nærmere omtale under DRF's mærkesager ovenfor.

Bidrag til Rejsegarantifonden i 2017

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

Det samlede aconto administrationsbidrag for 2017 udgjorde 11 mio. kroner. Det bliver efterreguleret medio 2018 på basis af årsregnskabet for 2017. På nuværende tidspunkt forventer fonden en samlet efterregulering af omsætningsbidraget på ca. kr. 0,25 mio. kroner, som skal refunderes til rejseudbydere.

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: Fonden modtager 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 2017 ca. kr. 69 mio. Når formuen er blevet opbygget til kr. 100 mio., skal der ikke længere afregnes kr. 2 pr. afrejst passager.

Konkurser 2017

Flightcentre A/S, konkurs den 5. januar 2017, ikke noget tab.

Air Berlin PLC & Co Luftverkehrs KG, konkurs 1. november 2017, anslået tab 2 mio. kr.

Politianmeldelser 2017

Fonden indgav i 2017 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 2016 til 31. december 2017

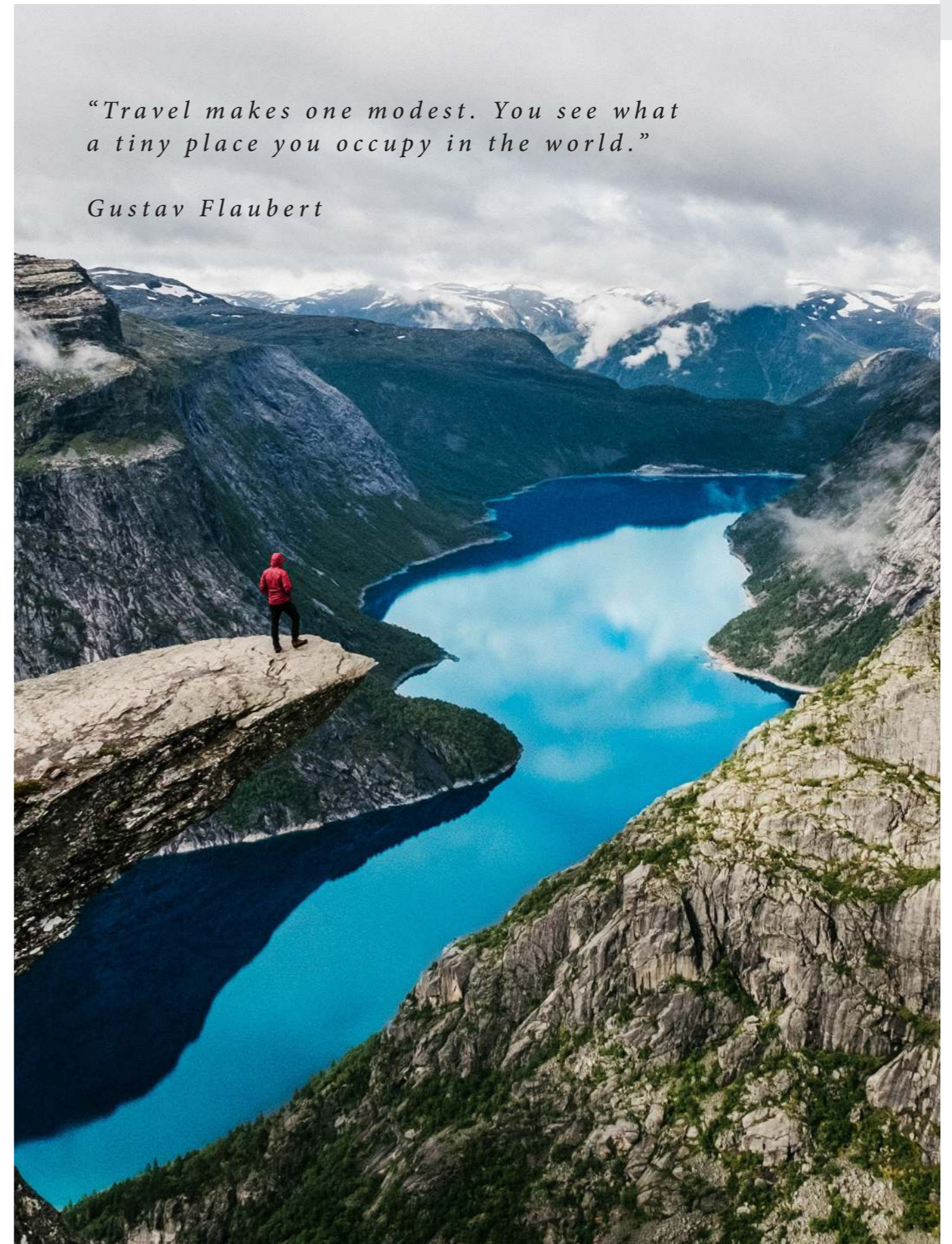
Pr. 31. december 2016 var der 656 registrerede rejseudbydere.

Pr. 31. december 2017 var der 658 registrerede rejseudbydere.

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj 2018, 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. Bemærk således, at fondens regnskab endnu ikke er revideret, dvs. at de ovenfor anførte antal og beløb er opgjort på grundlag af urevideret materiale.

“Travel makes one modest. You see what a tiny place you occupy in the world.”

Gustav Flaubert



A complex network diagram consisting of numerous black nodes connected by thin black lines. A specific path of nodes and edges is highlighted in red, starting from the bottom left and moving towards the center. A large black circle is positioned on the right side of the image, containing the text 'STATISTIK' and '2017'.

STATISTIK
2017

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

I 2017 blev der registreret 338 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 11,5 % i forhold til 2016 (377).

Derudover er der indkommet ca. 257 (2016: ca. 274) 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 42 sager, hvor sekretariatet efter aftale med klageren har tilbageført klagegebyret. I alt i 2017 har Ankenævnet således modtaget ca. 595 sager (2016: ca. 651).

I 2017 har sagsbehandlingstiden for 255 afsagte kendelser været gennemsnitligt ca. 52 dage fra sagen var fuldt oplyst.

I 2016 udgjorde sagsbehandlingstiden for de 178 afsagte kendelser, hvor sagen blev indgivet til Ankenævnet efter den 1. oktober 2015, hvor den nye forbrugerklagelov trådte i kraft, tilsvarende gennemsnitligt ca. 50 dage, fra sagen var fuldt oplyst.

Ankenævnet vil også fremover bestræbe sig på at overholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 90 dage fra det tidspunkt, hvor 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 232 i 2016 til 255 i 2017, dvs. 23 flere – en stigning på ca. 10 %.

Ankenævnet har i 2017 modtaget ca. 950 (2016: ca. 1.105) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 495 (2016: ca. 495) henvendelser. I alt for året 2017 således ca. 1.445 (2016: ca. 1.600), hvilket er et fald på ca. 155 svarende til ca. 11 %.

Vedrørende de i 2017 afgjorte sager:

I 2017 er der afsluttet i alt 365 sager (2016: 331), der er opdelt, dels i 255 afsagte kendelser, dels i 110 forligte eller tilbagetrukne sager.

Ankenævnet har i 2017 afholdt 14 møder, hvor der i alt er blevet afsagt 255 kendelser, hvilket som ovenfor nævnt svarer til en stigning på ca. 10 % i forhold til 2016, hvor Ankenævnet afholdt 12 møder, og afsagde 232 kendelser.

I 2017 har 2 erhvervsdrivende (2016: 6) vedrørende i alt 3 afsagte kendelser (2016: 12), ikke efterlevet Ankenævnets afgørelser.

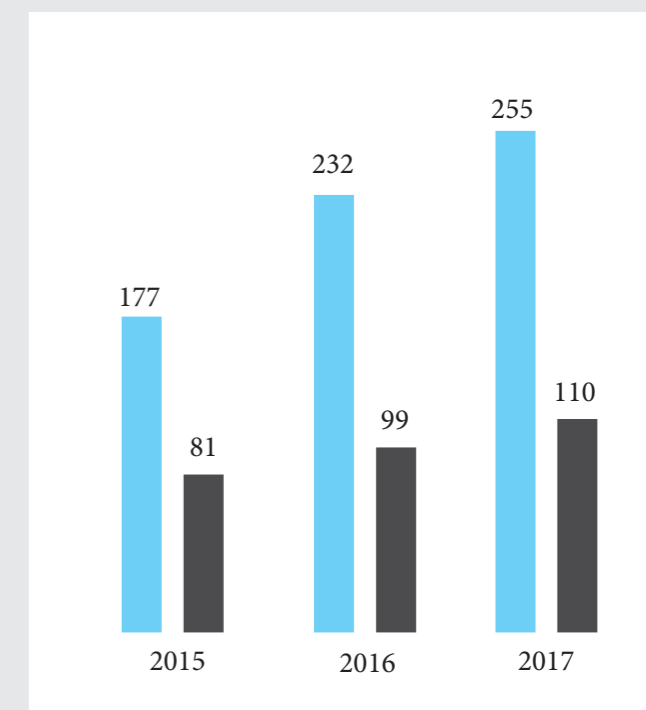
Efterlevelseshøjden for Ankenævnets kendelser for 2017 er dermed ca. 99 % (2016: ca. 95 %).

KENDELSER

2015 - 2017

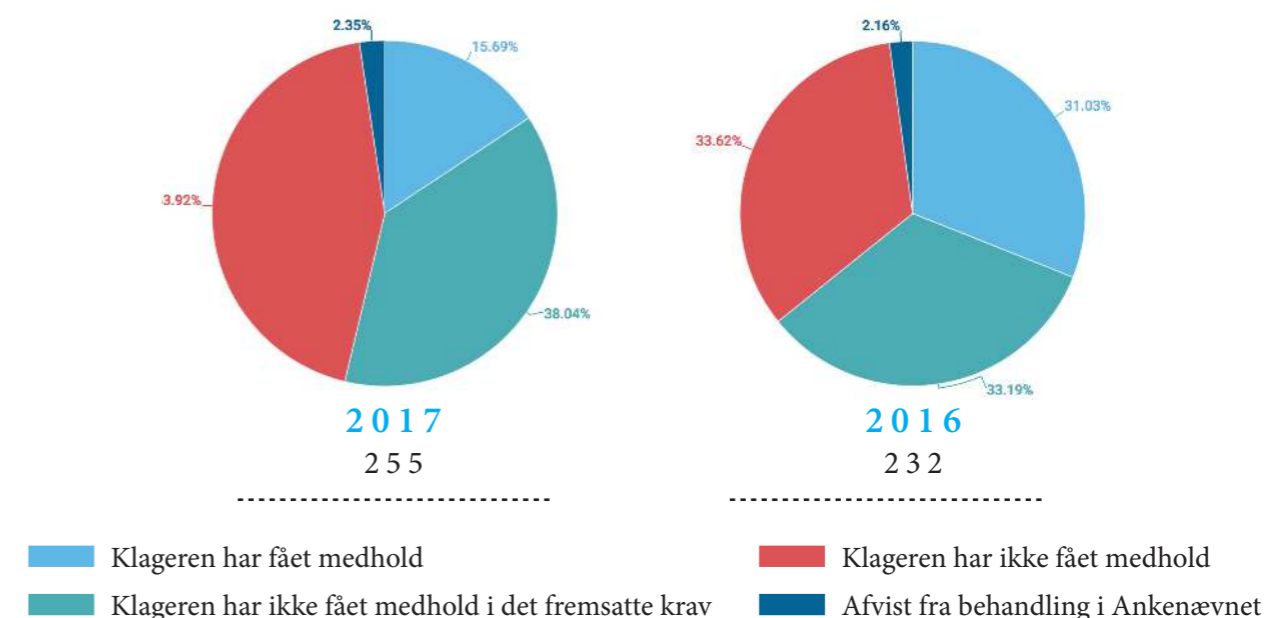
Fordelingen af afsagte kendelser og forligte/tilbagetrukne sager har for de sidste tre år været således:

■ Afsagte kendelser
■ Forligte eller tilbagetrukne sager



RESULTAT

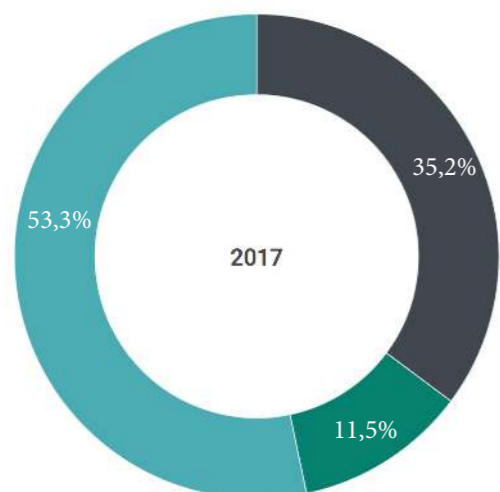
Resultatet af de afsagte 255 kendelser kan for året 2017 herefter opdeles således:



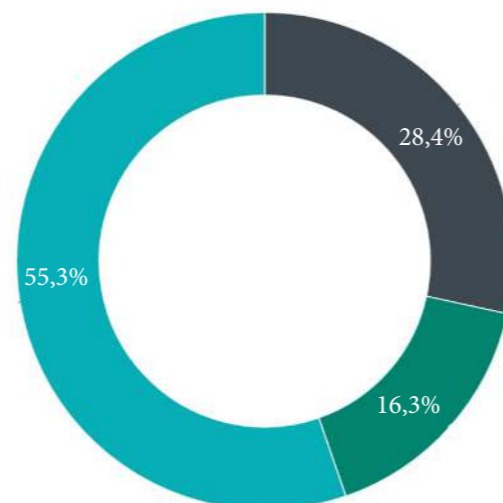
KLAGER 2016-2017

De afsagte 255 kendelser kan - for så vidt angår klagepunkter inddeles således:

2017
Fordeling i procent



2016
Fordeling i procent

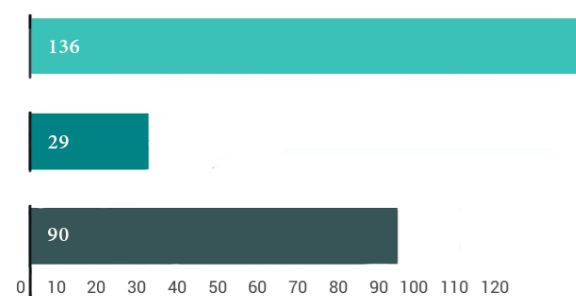


Indkvartering

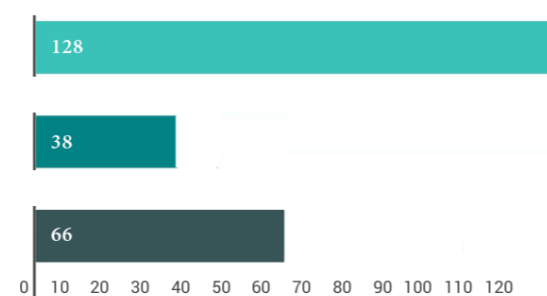
Transport

Andet

2017
Fordeling i antal



2016
Fordeling i antal



"En vellykket rejse er en returbillet til en erfaring..." - Ukendt

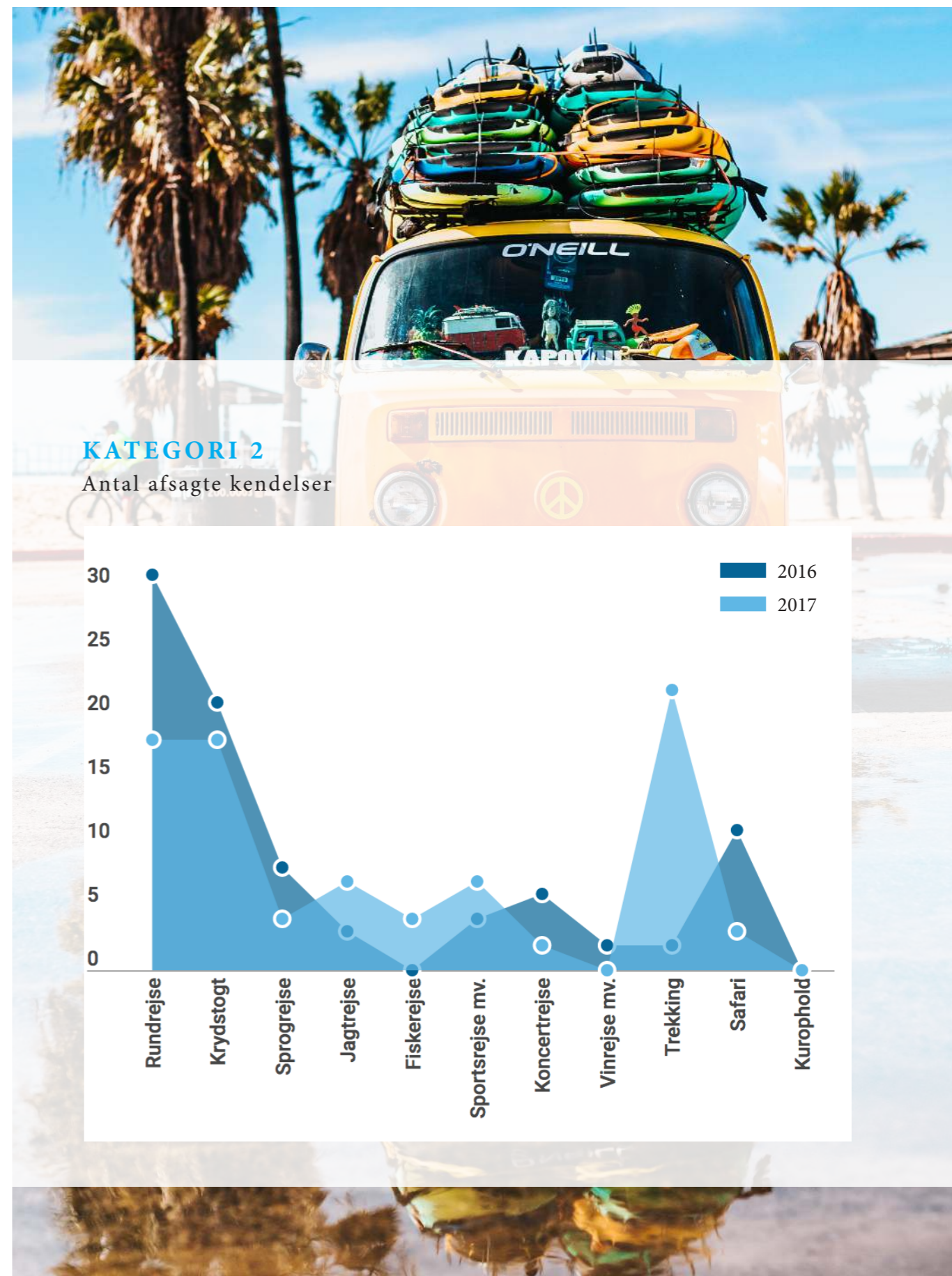
REFERENCE	2017		2016	
	Antal	Procent	Antal	Procent
INDKVARTERING				
Andet hotel end bestilt	18	7,0	16	7,0
Støjgener	20	7,8	18	7,8
Rengøring	1	0,4	6	2,6
Beliggenhed/placering	16	6,3	10	4,3
Standard/indretning/udstyr/størrelse	52	20,4	54	23,3
Swimmingpool	7	2,7	3	1,3
Faciliteter i øvrigt	16	6,3	20	8,6
Vand/el/varme/aircondition	2	0,8	0	0,0
Fugt og lugtgener	4	1,6	1	0,4
Indkvartering total	136	53,3	128	55,3
TRANSPORT				
Standard	6	2,4	5	2,1
Afvisning/mistet transport	1	0,4	1	0,4
Forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	8	3,1	18	7,8
Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	6	2,4	5	2,1
Bagage	5	2,0	7	3,0
Visum/pas	3	1,2	2	0,9
Transport total	29	11,5	38	16,3
ANDET				
Afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	9	3,5	12	5,2
Aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	8	3,1	5	2,1
Rejseleder/guide	24	9,4	12	5,2
Prisændring/tillæg/rabatter	6	2,4	15	6,5
Aftalens indgåelse/booking	20	7,8	5	2,1
Billeje	2	0,8	0	0,0
Udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	18	7,0	13	5,6
Tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	3	1,2	4	1,7
Andet total	90	35,2	66	28,4
TOTAL	255	100,00	232	100,00

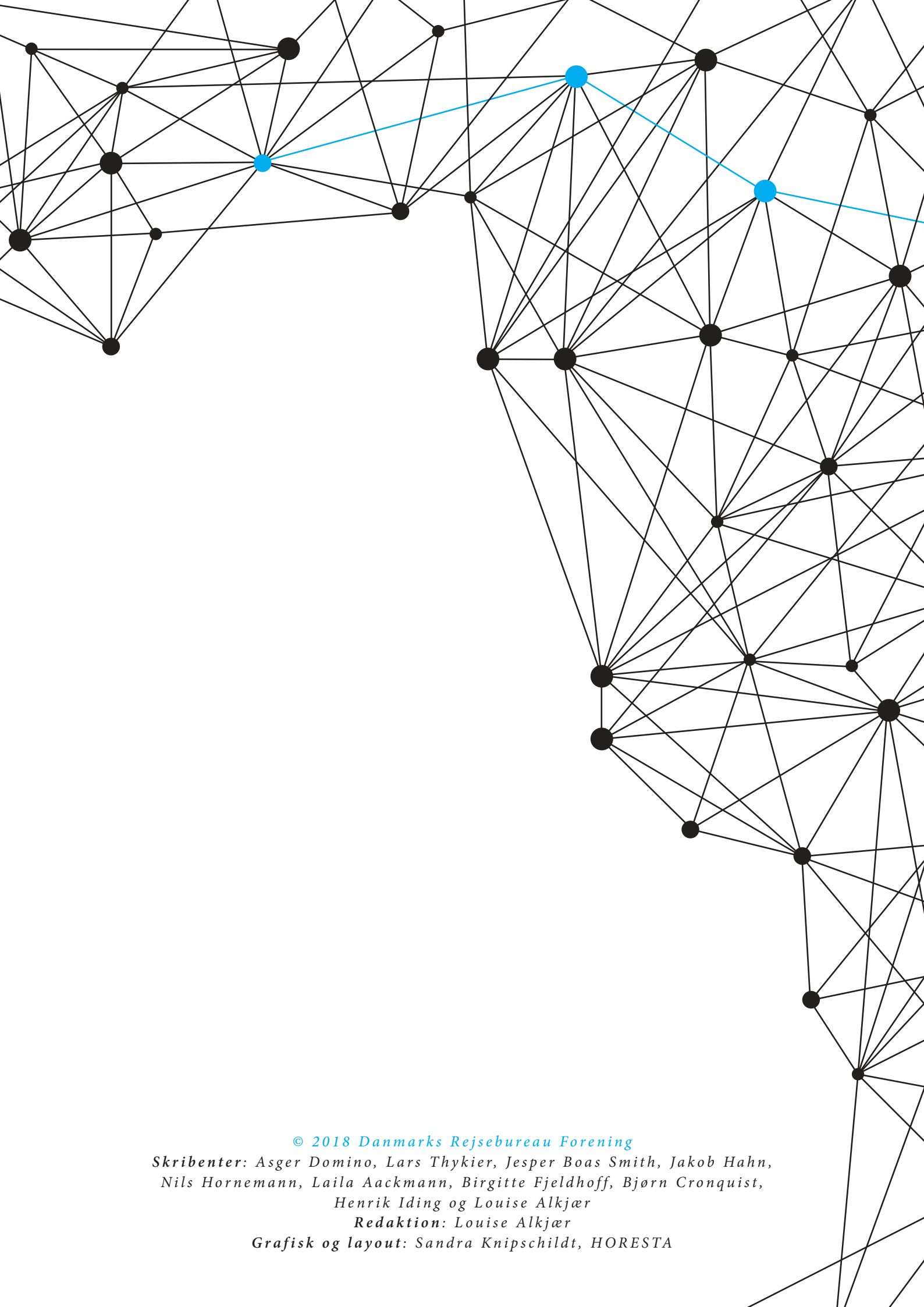
2016/2017

KENDELSER FORDELT PÅ SAGSTYPE

*De i 2016 og 2017
afsagte kendelsers
fordeling - for så vidt
angår sagstype.*

SAGSTYPE	2017		2016	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Øvrige sagstyper	170	66,7	144	62,0
Sagstyper 2 :				
Rundrejse	18	7,0	31	13,4
Krydstogt	18	7,0	21	9,0
Sprogrejse	4	1,6	8	3,5
Jagtrejse	7	2,7	3	1,3
Fiskerejse	4	1,6	0	0,0
Sportsrejse mv.	7	2,7	4	1,7
Koncertrejse	2	0,8	6	2,6
Vinrejse mv.	0	0,0	2	0,9
Trekking	22	8,7	2	0,9
Safari	3	1,2	11	4,7
Kurophold	0	0,0	0	0,0
Sagstyper i alt	85	33,3	88	38,0
TOTAL	255	100,0	232	100,0





© 2018 Danmarks Rejsebureau Forening

*Skribenter: Asger Domino, Lars Thykier, Jesper Boas Smith, Jakob Hahn,
Nils Hornemann, Laila Aackmann, Birgitte Fjeldhoff, Bjørn Cronquist,
Henrik Iding og Louise Alkjær*

Redaktion: Louise Alkjær

Grafisk og layout: Sandra Knipschildt, HORESTA