



DRF 

Danmarks Rejsebureau Forening  
Årsberetning 2008

## Beretning fra formanden

### 2008 - Et udfordrende vendepunkt

Med 2008 sluttede den efterhånden lange årrække, der i pressen har været karakteriseret som "rekordår". Det er år, hvor rejsebranchen har kunnet nyde godt af kombinationen af en stærk dansk økonomi og et højt privatforbrug, samt en gunstig kursudvikling med kursfald i forhold til den danske krone i en række dominerende valutaer på det internationale rejsemarked. Det vil sige et godt udgangspunkt for at udvikle såvel det økonomiske som det forretningsmæssige grundlag for rejsebureauerne.

Allerede i slutningen af 2007 kunne der anes grå skyer i horisonten, men vi skulle frem til 2. halvår af 2008, før de for alvor påvirkede rejsebranchen. Efterspørgslen på rejser faldt markant stort set over en enkelt måned, og med det antallet af rejsende samt omsætning og indtjening. Den danske rejsebranche har således også, i takt med det danske samfund, mærket effekten af den eskalerende finanskrisen. De kortsigtede reaktioner har i 2008 primært været tilpasninger af de personalemæssige ressourcer, og heldigvis – hvis man kan anvende dette udtryk i denne sammenhæng – ser det ud til, at ingen af årets dyre konkurser har baggrund i finanskrisen. Det er dog klart, at en fortsat udvikling af krisen stiller store krav til rejsebranchen for at imødegå og tackle denne alvorlige udfordring, som en økonomisk krise er. Her vil det vise sig, hvem der har anvendt de gode år til at trimme organisationen, sikret udvikling af produkter og serviceydelser samt distributionsformer.

DRF har med sin indsats i 2008 arbejdet således, at vores medlemmer har kunnet fastholde fokus på det økonomiske grundlag og udviklingen af et sundt forretningsgrundlag i deres egne virksomheder og tillige har kunnet udvikle kvalitative rejseoplevelser og serviceydelser for vore kunder.

Det er sket ved at DRF har været "den kvalitative og dialogskabende

brancheforening", som arbejder aktivt og langsigtet for at løse rejsebranchens fælles udfordringer, og vi kan konstatere, at antallet af henvendelser til og sager som DRF tager del i stiger - uagtet af den økonomiske udvikling.

En lang række af årets mærkesager har været på agendaen gennem flere år, og mange af dem vil sikkert blive omtalt i kommende årsberetninger – det drejer sig om kontante sager som f. eks. moms-spørgsmålet og forholdet til luftfartsselskaberne både kontraktligt som deres egen distributionspolitik. Tillige arbejder DRF med de mere bløde og holdningsmæssige sager som udviklingen af bæredygtig turisme og arbejdet med at begrænse børnesexturisme. Men listen suppleres årligt, og her skal blot nævnes, at i 2008 tilkom opgaven med revision af Rejsegarantifondsloven, en opgave som blev aktuel efter Sterlings konkurs.

Det er samtidig også via arbejdet med disse opgaver, at DRF viser sin styrke og berettigelse ved kvalitativt at imødegå populistiske løsningsforslag og i stedet debattere, påvirke og arbejde for langsigtede løsninger til fordel for vores medlemmer og kunder.

Jeg ser frem til sammen med den øvrige DRF-bestyrelse og DRF's sekretariat at forsætte arbejdet med de mange mærkesager i de(t) kommende år, og naturligvis også til at følge rejsebranchens udvikling med de mange udfordringer branchen står overfor lige nu.



Med venlig hilsen

Jesper Ewald  
Bestyrelsesformand  
Til daglig: FDM Travel

## DRF's sekretariat 2008



Politisk konsulent  
Anna Cathrine Andersen



Studentermedhjælper  
Heidi Rønberg-Christensen



Direktør  
Lars Thykier



Sekretær  
Dorthe Schødt Christensen  
– fra 11. august 2008.



Afdelingschef  
Jakob Hahn



Juridisk konsulent  
Nils Hornemann  
– fra 1. marts 2008.



Juridisk konsulent  
Christoffer Greenfort



Studentermedhjælper  
Karina Tegmeier Olsen

## Indhold

Indledning	2
2008 i hovedpunkter	3
DRF's vigtigste sager i 2008	7
Mærkesager 2009-10	11
Medlemsstatistik	18
Bestyrelsen	19
DRF's økonomi	19
Udvidet ansvarsforsikring	22
Rejsegarantifonden	24
Rejseankenævnet	25

## 2008 i hovedpunkter

- Finanskrisen; Fald i salg af flybilletter i 4. kvartal 2008. Samlet fald på 0,6 % ift. 2007. Forventning om, at der i 2009 vil være et fald på 10-15 % på ferierejser og et 5-10 % fald på forretningsrejser.
- 4 dyre konkurser i 2008 – genindførelse af indbetaling til Rejsegarantifonden pr. solgt pakkerejse.
- Uroligheder i Thailand og Kenya i 2008 med konsekvenser for turismen.
- Danskernes rejsemønster i 2007;
  - Danskerne rejste på over 7 millioner rejser i 2007
  - Top 10-destinationer over danskernes foretrukne feriemål ligger alle i Europa
  - Oversøiske rejsemål blev endnu mere populære i 2007
  - De muslimske lande oplevede i 2007 fremgang i danske turister efter nedgang i 2006 grundet "Muhammedkrisen".
  - Fjerne og eksotiske destinationer hitter blandt danskerne.
- Brancheanalyse; Positiv salgsvækst i 2007, som må forventes at forsvinde i 2008 og formodentlig være negativ i 2009.

2008 blev i modsætning til de 4 foregående år en mindre positiv oplevelse for rejsebranchen. Finanskrisen viste for alvor sin effekt i slutningen af 2008, hvor især 4. kvartal blev en negativ oplevelse med et fald i salget af flybilletter på IATA-flyselskaberne, eller rettere de flyselskaber der sælger deres billetter via det såkaldte BSP-system, på næsten 5 % i forhold til samme periode i 2007.

Det er i skrivende stund (februar 2009) svært at sige om hvorvidt udviklingen i flybilletsalget fra 4. kvartal 2008 vil fortsætte ind i 2009, men noget kunne tyde på, at det vil være tilfældet. Dog forventes faldet ikke at blive så stort som især medierne forsøger at give et indtryk af. For danskerne rejser fortsat på ferie, og juleferien 2008 såvel som danskernes skirejser og rejserne til varme himmelstrøg i blandt andet skolernes vinterferie (uge 7 & 8 i 2009) har i langt de fleste tilfælde været udsolgt hos ferierejsearrangørerne. Hvis der bliver tale om en større reduktion i rejseønsket i 2009, forventes den således først at være målbar, når påskerejserne 2009 og især danskernes sommerferieplaner ligger fast, og bookingmønstret dermed er kendt.

Og da danskerne som bekendt først beslutter sig ganske tæt på afrejsetidspunktet, er det endnu alt for tidligt at udtale sig troværdigt om 2009 som ferierejseår.

For incoming til Danmark har der i den sidste halvdel af 2008 tegnet sig et noget mere negativt billede end det, der har været tale om for de udgående rejsers vedkommende. Dette skyldes, at der siden august 2008 har været en nedgang i bookinger i Danmark og Norden/Baltikum på – i visse tilfælde – op til 25 % i forhold til samme periode 2007. For nogle incomingbureauer er der dog tegn på, at der vil tilkomme en del opgaver i 2009 i løbet af de første måneder af 2009. Opgaver som vil kunne medføre et uændret booking- og omsætningsniveau i 2009 ift. 2008 for de pågældende bureauer.

Forventningen til udviklingen i rejsebranchen i 2009 er på nuværende tidspunkt (februar 2009), at antallet af ferierejser vil falde 10 - 15 % i 2009, mens antallet af forretningsrejser på årsbasis vil være en smule lavere (5-10 %) i 2009 i forhold til 2008. Hvad angår incoming til Danmark, er det forventningen, at der for branchen som helhed vil blive tale om et fald totalt set på op til 10 % i forhold til 2008. Den danske rejsebranche måtte desværre også i 2008 opleve flere konkurser, helt nøjagtigt 4 stk. I forhold til 2007 var der dermed tale om en stigning på 1 konkurs, og det var ikke den eneste stigning i forhold til 2007, der blev tale om. Desværre. For der var nemlig også i 2008 tale om en kraftig stigning i de nettoudbetalinger, som Rejsegarantifonden måtte foretage til danske rejsekunder, der berørtes af de 4 konkurser. RGF forventer således, at skulle netto-udbetale mere end 20 millioner kr. til konkursberørte rejsekunder i 2008 (se nedenfor i afsnittet om Rejsegarantifonden) i forhold til ca. 9 millioner i 2007. Af samme grund måtte Rejsegarantifondens bestyrelse også genindføre indbetalingen fra rejsearrangørerne pr. solgt rejse fra og med 1. januar 2009, da Rejsegarantifondens formue som følge af de seneste konkurser nu næsten er væk. For at bringe fondens kapital op på det i loven krævede niveau hurtigst muligt, er det besluttet, at der indtil videre skal indbetales 20,- kr. pr. solgt pakkerejse, hvilket forhåbentlig medfører, at der kun skal indbetales i ca. 2 år for at komme op på det nødvendige niveau.

Der er, som altid, sket mange ting i verden i 2008, som har haft indflydelse på danskernes (og resten af verdens) rejsemønster. En af de



meget afgørende kriser i verden, som for en gangs skyld stort set ikke medførte tab af menneskeliv, var krisen i Thailand i november og december 2008. I forbindelse med en række omfattende demonstrationer mod regeringen i Thailand blev Bangkok's nye lufthavn nemlig lukket af demonstranter i over en uge, og den næsten totale lammelse af landets infrastruktur i.f.t. transport af udenlandske turister fik desværre for landet en mere langtrækkende effekt end indledningsvis forventet. For turisterne til Thailand er blevet væk i de efterfølgende måneder, ikke blot de rejsende fra Danmark, men også en lang række andre landes turister har fundet andre steder at feriere. Da danskerne drager til Thailand i store mængder (ca. 141.000 danskere besøgte Thailand i 2007), skal det blive interessant at se, om hændelserne i november og december 2008 vil medføre et fald i tallet af besøgende i 2009 & 2010.

Situationen i Kenya i begyndelsen af 2008 efter valget i december 2007 var også et skoleeksempel på, hvordan en national konflikt der udvikler sig til optøjer som dækkes massivt i internationale medier, på meget kort tid fuldstændig kan ødelægge en destination (i dette tilfælde skete det på under en uge). Situationen udviklede sig desværre så negativt, at Udenrigsministeriet primo januar 2008 måtte fraråde rejser til landet, og selvom der gik under en måned før rejsevejledningen blev ændret til det bedre, var skaden sket. Rejser til landet blev aflyst i store tal, og det må forventes at Kenya som turistdestination i 2008, ikke blot for danskere, men for turister fra hele verden, vil være nede på 50 % af 2007-turisttallet. En meget trist og uheldig situation for et land der er så afhængigt af turisme.

En anden stor begivenhed som overraskende medførte et faldende besøgstal, var de Olympiske Lege i Beijing/Kina i august 2008. For der var forventet en pæn stigning i turister til landet både før, under og efter Legene, en stigning som helt udeblev primært på grund af for højt prisniveau. Nettoresultatet formodes at blive et fald i danske besøgende til Kina i 2008 på over 10.000 rejsende i forhold til 2007, hvilket må være en skuffelse for de kinesiske værter – for danske besøgende var ikke de eneste der udeblev fra Legene. Man må håbe på, at de kommende værter for større kultur- og sportsbegivenheder lærer af OL-2008 eksemplet og ikke prissætter sig på en sådan måde, at det der gerne skulle være en positiv publikumsoplevelse ender med i stedet at afskrække rejsende fra at besøge et værtsland, som jo netop i disse situationer vil vise sig fra sine bedste sider.

I det følgende redegøres for nogle af de mere generelle trends i danskernes rejsevaner.

### Danskernes rejsemønster

Siden 2004 har DRF udarbejdet en oversigt over, hvilke steder danskerne rejser hen. Oversigten er udarbejdet på baggrund af indrejseoplysninger fra en række lande verden over. I 2008 blev det til tal fra ca. 90 lande baseret på forespørgsler til over 100 lande.

Efter at have udarbejdet årsoversigter for danskernes rejsemønster i 4 år, er der efterhånden opnået en vis erfaring med indhentning af troværdige tal for de enkelte lande, og det er samtidig lykkedes at få en nogenlunde anvendelig database, som giver mulighed for at sammenstille tal, som kan sammenlignes på tværs. Resultatet viser igen i år

den store betydning, som nationale - såvel som globale - forhold har på danskernes rejsemønster. Eksempelvis er der en mærkbar stigning i antallet af danske turister til muslimske lande efter en afmatning i 2006 grundet Muhammedkrisen.

### Udviklingen i antal rejsende og destinationer - hvor rejser vi hen?

I 2007 pakkede danskerne kufferten mere end 7 millioner gange for at tage på forretnings- eller ferierejse udenfor Danmark. Som i de øvrige år ligger danskernes 10 foretrukne rejsemål alle indenfor Europa. Det er også de samme 10 lande, der indtager top 10 i år, men deres indbyrdes placering har dog ændret sig en smule. Tyskland, Sverige, Spanien og Frankrig indtager i nævnte rækkefølge top 4, som de også gjorde de foregående år. Italien er i år rykket to pladser op ad listen og indtager sammen med Norge en delt 5. plads med 554.000 ankomster mod 482.000 i 2006. Derefter følger Storbritannien, Grækenland, Østrig og Tyrkiet, hvor sidstnævnte har oplevet en stigning på 30.000 ankomster i forhold til 2006, men stadig mangler yderligere 30.000 ankomster for at være på niveau med 2005.

Stadig flere danskere vælger at rejse udenfor Europa, hvilket også afspejler sig i en stigning i danske indrejsende for alle top 5-destinationerne. Danskernes foretrukne oversøiske feriemål er igen i år USA, som cementerer sin førsteplads med knap 220.000 danske indrejsende, hvilket er en stigning fra 2006 på over 30.000. Også Thailand er et mere populært feriemål end nogensinde før og indtager igen i år 2. pladsen. Egypten, der gik voldsomt tilbage i 2006 grundet Muhammedkrisen, er igen tilbage i top 3 og forviser dermed Kina til en 4. plads. Ny på listen er Singapore, der i 2007 blev besøgt af 31.394 danskere og dermed indtager 5. pladsen.





### Top 10 over danskernes rejsemål

2006	2007
1. Tyskland - 1.956.103 overnatninger	1. Tyskland - 2.131.938 overnatninger
2. Sverige - 1.030.000 overnatninger	2. Sverige - 953.065 overnatninger
3. Spanien - 805.731 ankomster	3. Spanien - 932.882 ankomster
4. Frankrig - 700.000 ankomster	4. Frankrig - 800.000 ankomster
5. Storbritannien - 527.000 ankomster	5. Italien - 554.000 ankomster
6. Norge - 522.000 ankomster	6. Norge - 554.000 ankomster
7. Italien - 482.000 ankomster	7. Storbritannien - 543.000 ankomster
8. Grækenland - 325.472 ankomster	8. Grækenland - 334.961 ankomster
9. Østrig - 280.756 ankomster	9. Østrig - 301.449 ankomster
10. Tyrkiet - 235.803 ankomster	10. Tyrkiet - 265.441 ankomster

### Top 5 oversøiske rejsemål

2006	2007
1. USA - 185.337 ankomster	1. USA - 217.593 ankomster
2. Thailand - 128.037 ankomster	2. Thailand - 141.110 ankomster
3. Kina - 50.525 ankomster	3. Egypten - 61.828 ankomster
4. Egypten - 43.458 ankomster	4. Kina - 52.029 ankomster
5. Canada - 27.800 ankomster	5. Singapore - 31.394 ankomster

### De muslimske lande er tilbage som turistdestination

Muhammedkrisen betød i 2006 en kraftig tilbagegang for en række populære rejsemål, hvor den overvejende del af befolkningen er muslimer. I 2007 stod den på flotte comebacks for lande som Egypten, Tyrkiet og Tunesien, og med stigninger mellem 12 og 47 procent er disse lande atter at finde blandt danskernes favoritrejsemål. Det overrasker ikke, at disse rejsemål på så kort tid har formået at genvinde danskernes tillid, tendensen er set før fra lignende tilfælde, hvor danskerne er vendt tilbage, når de værste uroligheder er overstået. Det skal dog understreges, at selvom de muslimske lande har gjort et flot comeback, er der stadig noget vej til det niveau af danske indrejsende, der var til de pågældende lande inden Muhammedkrisen.

### Fjerne destinationer "hitter"

At danskerne vitterligt prioriterer at rejse, vidner DRF's undersøgelse i høj grad om. For danskerne rejser ikke bare mere, de rejser i høj grad også længere og til fremmede destinationer. Lande som Malaysia, Den Dominikanske Republik og Sri Lanka har i 2007 oplevet vækstrater på minimum 45 procent. Interessen for fjerne og eksotiske

feriemål kan blandt andet forklares med, at internettet har gjort det lettere at søge information om nye uafprøvede feriesteder. Selvom det også er muligt at bestille rejser på nettet, vælger de fleste stadig at lade rejsebureauet arrangere rejsen, hvilket garanterer sikkerhed og kvalitet i rejsen.

DRF fortsætter naturligvis med at indsamle destinationsoplysninger i de kommende år og søger ligeledes for, hvor det er muligt, at videreudvikle oversigten. En stærkt ønsket forbedring i den forbindelse er at få opdelt statistikken i hhv. tal for indrejsende turister og forretningsrejsende. Det kan dog godt have lange udsigter, da ganske få lande i dag har information om denne fordeling til rådighed.

### Flybilletter - salget via BSP i 2008 samt de foregående 4 år

Der er i 2008 konstateret en marginal vækst i salget i af billetter via IATA's såkaldte BSP-system. BSP ("Billing and Settlement Plan") er det system, der tillader, at rejsebureauer rundt om i verden hurtigt og smertefrit kan sælge og udstede billetter på flere end 200 flyselskaber i hele verden. For perioden 2004-2008 er der tale om et salg

på 8.981 milliarder kroner svarende til en stigning for 2008 på 0,6 % i forhold til 2007.

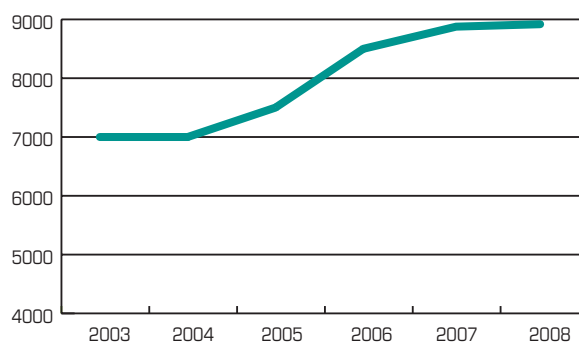
Stigningen skyldes, at gennemsnitspriserne pr solgt billet er blevet højere, 45 kr. højere pr. solgt billet, svarende til ca. 1,3 % højere end i 2007.

Det skal bemærkes, at antallet af udstedte billetter i Danmark er faldet med 0,6 % i forhold til 2007, og at dette har indflydelse på den gennemsnitlige billetpris. I 2008 er der blevet udstedt 2,475 millioner billetter i Danmark under BSP-systemet, som skal ses i forhold til de 2,490 millioner billetter, der blev udstedt i 2007. Hvis der havde været tale om samme antal i solgte billetter i 2007 og 2008 ville gennemsnitsprisen kun være steget med ca. halvdelen i forhold til 2007, nemlig med 23,- kr.

Det forventes, at antallet af udstedte flybilletter via BSP vil ligge på omtrent samme niveau i 2008 og 2009. Hvis der sker ændringer i antallet af udstedte billetter i 2009 i forhold til 2008 vil det formodentlig være i en svagt nedadgående retning med et fald maksimalt 5% på årsbasis.

Hvad angår gennemsnitsprisen i 2009 i forhold til 2008, må den forventes at falde med en 5-6 % svarende til det fald i BSP-gennemsnitsprisen, der senest blev oplevet i perioden 2001 - 2003 (dvs. i årene efter 11. september og SARS).

#### Den danske rejsebranches totale salg af flybilletter udtrykt i milliarder kroner for perioden 2003 - 2008 baseret på BSP's omsætningstal:



Udviklingen i ovenstående tal viser, at der for fjerde år i træk (2004-2007) er konstateret en positiv udvikling i resultaterne i rejsebranchen. Nettoresultatet og salgsvæksten er positiv, men som tidligere beskrevet må den positive udvikling forventes at forsvinde i 2008 og formodentlig også være negativ i 2009. Der er, for de allerfleste danskere, ikke de samme midler til rådighed til privatforbrug som i tidligere år.

#### BSPs omsætningstal 2003 - 2008

Omsætning	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Værdi, solgte billetter (mio. DKK)	6.968	6.976	7.655	8.451	8.924	8.981
Udvikling	-9 %	0 %	+10 %	+10,4 %	+5,6 %	+0,6 %

#### Gennemsnitlig billetpris 2003 - 2007, baseret på BSP-tal

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Gennemsnitspris	3.533	3.166	3.068	3.460	3.583	3.628
Udvikling	-15 %	-10,3 %	-3,3 %	+13 %	+3,6 %	+1,2%

#### Brancheanalyse

Direktør Ole Egholm fra Dansk Rejsebrancheanalyse har nu på 10. år udarbejdet sin brancheanalyse ("Danmarks 150 største rejsebureauer, 22. september 2008") for rejsebranchen. Branchens nøgletal viser, i henhold til Ole Egholms oversigt, følgende ændringer i perioden 2003 til 2007:

	2003	2004	2005	2006	2007	Ændring 2006 - 2007
Omsætning	15,6 mia. DKK	16,5 mia. DKK	19 mia. DKK	20,940 mia DKK	22,635 mia DKK	+5,7 %
Nettoresultat	+34 mio. DKK	+209 mio. DKK	+368 mio. DKK	+384 mio. DKK	+405 mio. DKK	+21 mio. DKK
Dækningsbidrag	12,7 %	13,5 %	14,1 %	13,9 %	14,3 %	+0,4 %
Overskudsgrad	0,4 %	1,7 %	2,4 %	2,3 %	2,1 %	-0,2 %
Vækst i omsætning i.f.t forrige år	÷3,9 %	+ 6,1 %	11,6 %	9,53 %	+5,7 %	+5,7 %
Omsætning/ansat	4,5 mio. DKK	4,8 mio. DKK	5,3 mio. DKK	5.460 mio. DKK	5.592 mio DKK	+132.000 & 2%
Gns.løn/ansat	313.000 DKK	325.000 DKK	343.000 DKK	354.000 DKK	365.000 DKK	11.000 kr. 3%
Antal ansatte	3.468	3.447	3.584	3.835	4.048	+213 6,5 %

Udviklingen i ovenstående tal viser, at der for fjerde år i træk (2004-2007) er konstateret en positiv udvikling i resultaterne i rejsebranchen. Nettoresultatet og salgsvæksten er positiv, men som tidligere beskrevet må den positive udvikling forventes af forsvinde i 2008 og formodentlig også være negativ i 2009. Der er, for de allerfleste danskere, ikke de samme midler til rådighed til privatforbrug som i tidligere år.



## DRF's vigtigste sager i 2008

DRF har, ud over en stigende mængde rådgivning i enkeltsager, arbejdet med en række specialopgaver i løbet af 2008. De mest principielle af disse fremgår af følgende, og nedenfor er hovedelementerne kort skitseret.

- Retssag mod KLM vedr. deres ifølge DRF for lave service fee, når de selv udsteder billetter;
  - Sø- og Handelsretten afgjorde, at de ikke var for lave
  - DRF vil ikke anke, da sandsynligheden for et andet resultat er marginal
- De internationale flyselskaber;
  - Fra 1. januar 2009 er afregningsperioden for BSP i Skandinavien reduceret til 14 dage
  - Flere efterdebiteringer (ADM'er) i 2008 fra IATA-selskaberne som følge af outsourcing af billetafregning
  - Stigning i brændstofafgifter når olieprisen stiger, men ikke tilsvarende fald når de falder
  - Sterlings konkurs – En anledning til at forbedre forholdene for dem der har fordringer, når et selskab går konkurs
- Den offentlige sygesikring; Rejsebranchen gjorde sit til at informere om ændringerne og der var relativt få sager i 2008 om danske rejsende uden tilstrækkelig forsikringsdækning – heldigt år eller varig ændring?
- Samarbejde med Københavns Lufthavn har været en positiv oplevelse i 2008
- Samarbejde med uddannelsesinstitutioner;
  - For få søger ind som elever på Niels Brocks elevuddannelse
  - Udvikling af de videregående uddannelser – især oplevelsesøkonomi – med DRF's indflydelse
  - DRF med til at udvikle ny Master i servicemanagement
- Rejseankenævnet blev til Pakkerejseankenævnet 1. april 2008
- Moms;
  - Problemer med at få SKAT til at anerkende landsskatterettens afgørelse fra 2005 om at forretningsrejsebureauvirksomhed skal sidestilles med anden konsulentvirksomhed og dermed være momspligtigt.
  - Fra 1. januar 2009 indførtes moms på salg af rejseprodukter mellem rejsebureauer, hvilket især har konsekvens for incomingbureauerne
- Klage til konkurrencestyrelsen om kommunernes skjulte bidrag til kommunalt ejede enheder. DRF forventer et positivt resultat af klagen i 2009
- Markedsføring af Danmark; Ny strategi fra Visit Denmark – ikke dynamisk nok fordi for mange er involverede i beslutningerne. Ikke nok politisk slagkraft til at få Folketinget til at tage de vigtige diskussioner
- Rejsegarantifondsloven – Sterlings konkurs affødte en diskussion om fondens dækningsområde. Ny lov er på vej.
- DRF's internationale samarbejde
  - Flere poster i ECTAA og derigennem indflydelse på bl.a. revisionen af pakkerejседirektivet
  - Deltagelse i WTAAA – en alliance der næsten udelukkende tæller de store lande, og dermed giver DRF unikke fordele
  - DRF deltager i nordisk/baltisk samarbejde, hvilket giver fælles fodslag og styrket position i EU- og ECTAA-sammenhænge



## **Retsag mod KLM vedrørende service fees på egen webside (baseret på IATA resolution 824)**

Retssagen mod KLM ved Sø- og Handelsretten i København handlede om KLMs meget lave service fee (DKK 10 pr. booking) for salg af flybilletter via KLM's eget website. Dette fee-niveau var efter DRF's mening for lavt og i strid med den dom, Højesteret afsagde i en tilsvarende SAS-sagen fra 2003/4. Sagen mod KLM blev anlagt af DRF i begyndelsen af maj 2006, og der afsagdes dom i sagen den 22. april 2008 hvor retten afgjorde, at fee-niveauet ikke var for lavt, ej heller set i forhold til Højesteretsdommen.

Sagen ankedes ikke, da det vurderedes, at sandsynligheden for at sagen ville kunne vindes ved 2. instans, ville være marginal. Denne beslutning om ikke at føre sagen videre blev truffet vel vidende, at spørgsmålet om service fee-niveauet har principiel betydning for samhandelsforholdet mellem IATA-rejsebureauerne og IATA-flyselskaberne.

### **De internationale flyselskaber**

Der går ikke et arbejdsår i DRF uden, at flyselskaberne har introduceret mindst 20 forskellige tiltag og produkter, der er i strid med branchekutyme eller på anden vis overtræder danske regler. 2008 var naturligvis ikke en undtagelse, om end det eneste større problemkoncept, der introduceredes i løbet af året, var IATA-selskabernes 14-dages afregning via BSP-Skandinavien gældende fra 1. januar 2009. På trods af stor modstand fra de skandinaviske IATA-rejsebureauer blev den reducerede afregningsperiode ensidigt gennemtruffet af flyselskaberne uden hensyn til rejsebureauernes ønsker om at beholde den bestående ordning. Ændringen gennemførtes uden økonomisk kompensation fra flyselskaberne til rejsebureauerne. Det besluttedes i eftersommeren 2008, at en eventuel klage over flyselskabernes fremfærd skulle køres i EU regi, og ECTAA sender derfor primo 2009 et såkaldt "letter of serious concern" til EU-kommissionen, hvori bl.a. IATA's adfærd vedr. reduktionen, af rejsebureauernes betalingsperiode vil blive påtalt.

IATA-flyselskaberne har på det seneste øget antallet af efterdebiteringer, såkaldte ADM'er, til rejsebureauerne. Flyselskaberne har naturligvis mulighed for at efterdebiterer IATA-rejsebureauerne, hvis de bevidst eller ubevidst har betalt for lidt for de billetter, de har udstedt. Men det der ikke er acceptabelt ved dette system er, at flyselskaberne i stor udstrækning har "outsourcet" deres billetteafregning, og i den forbindelse betaler deres leverandør bl.a. baseret på et præmieringssystem, hvor leverandørerne honoreres efter, hvor mange fejl de finder. Problemet med denne honorering er, at der ofte opstår ADM'er for forhold, der ikke er ADM-berettigende, men f.eks. skyldes forskel i vekselkurser eller, at leverandøren ikke har kendskab til de lokalaftaler, der er indgået af det involverede flyselskab med et rejsebureau. Det er naturligvis ikke acceptabelt at disse ADM'er overhovedet sendes ud, da der anvendes rigtig meget tid i de enkelte bureauer på at undersøge grundlaget for den enkelte ADM, tid som bureauet ikke får betalt.

Flyselskabernes brændstofafgifter og disses kraftige stigning i takt med at oliepriserne steg i første halvår af 2008, har medført en del diskussioner med flyselskaberne i løbet af efteråret 2008, for brændstofafgifterne på flybilletter er ikke faldet i efteråret 2008 i takt med,

at oliepriserne er faldet. Dette forhold er naturligvis ikke i orden, og det påtales jævnligt overfor flyselskaberne, at deres såkaldte olieprisrelaterede brændstoffillæg kun er et forsøg på at skjule en prisstigning. Det rigtige at gøre i denne situation ville være at lægge brændstofstigningerne ind i billetprisen, ikke mindst fordi flyselskaberne jo alligevel skal opgive en billets totalpris (se nedenfor om dette krav) i deres markedsføring overfor kunderne. Dermed er der ingen grund til at opdele billetten i "billetpris" og "brændstoffillæg", kunderne debiteres jo heller ikke for andre af flyselskabernes omkostninger som f. eks. forsikringer eller pilotløbninger. Hvis flyselskaberne fremover kun opgav en billetpris, ville de også undgå de mange diskussioner der opstår i de tilfælde, hvor der skal refunderes ikke-brugte billetter, idet en række af interessenter der er involveret i en refundering, nemlig rejsebureauer, kunder og myndigheder, er af den opfattelse at brændstoffillæg og andre "skatter og afgifter" skal refunderes da de jo ikke relateres til billetprisen og dermed ikke er omfattet af f.eks. flyselskabets restriktive billetterefunderingsregler. Diskussionen med flyselskaberne om refunderingsreglerne på dette område fortsætter i 2009.

Afslutningsvis skal løbet omkring Sterling Airlines' drift og efterfølgende konkurs i 2008 kort kommenteres. DRF brugte nemlig rigtig mange ressourcer i løbet af året på at få Sterling Airlines til at følge almindelige forbrugerretlige regler, og det var oplevelsen så sent som i september 2008 på et møde med Sterling Airlines, at nu gik det den rigtige vej med Sterlings fortolkning af dansk forbrugerret. Så meget desto mere var det beklageligt, at selskabet ikke var mere åben om sin situation og helt til det sidste hævdede, at det ikke havde nogen økonomiske problemer. Helt farceagtigt blev det i de sidste uger op til konkursen, hvor informationerne var om noget misvisende, og resultatet den 30. oktober 2008 blev, at en række kreditorer, fra forbrugere, over rejsebureauer til kreditkortselskaber, stod med en række ubetalte fordringer, som ikke kan formodes at blive indfriet til noget, der tilnærmelsesvis ligner pålydende værdi. Det bliver nok ikke sidste gang, de danske rejsende kommer til at opleve situationer, der ligner Sterling Airlines, man kan så blot håbe på at situationen næste gang er mere fordelagtig for dem, der står tilbage med en fordring, når det næste flyselskab går konkurs!

### **Ændringen af dækningen for det gule sygesikringskort fra 1. Januar 2008**

Det er vurderingen, at rejsebranchen i 2008 gjorde sit til at informere de rejsende om ændringerne i den danske sygesikringsdækning i udlandet pr. 1. januar 2008, men spørgsmålet er, om det er nok? I 2008 var der relativt få sager i medierne, hvor danske rejsende ikke havde tilstrækkelig forsikringsdækning, når de kom til skade i udlandet, men spørgsmålet er, om 2008 blot var et heldigt år set fra et skadesynspunkt, eller om der er tale om en varig ændring – og dermed at danskerne er blevet bedre dækket, når de rejser til udlandet på ferie.

Vurderingen fra DRF er, at der skal arbejdes videre med dette spørgsmål, og især skal der informeres op til sommerferien 2009, da det ingenlunde er sikkert, at alle danskere endnu er bekendt med, at de skal forsikre sig, når de rejser f.eks. til Europa eller til Middelhavsområdet udenfor EU (hvortil der ikke er nogen sygesikringsdækning længere) eller indenfor EU, hvor der f.eks. ikke længere er gratis hjemtransport for danskere efter endt hospitalsbehandling.





### **Samarbejdet med Københavns Lufthavne (KLH)**

Samarbejdet med Københavns Lufthavne har i 2008 været en meget positiv oplevelse. Der har således været afholdt fokusgrupper med deltagelse af såvel forretnings- som fritidsrejsebureauerne om, hvordan samarbejdet mellem de to parter kan forbedres, herunder hvilke produkter der muligvis mangler at blive udviklet.

Der arbejdes desuden sammen med KLH på flere politiske områder, herunder især en koordineret indsats for at få forbedret visumreglerne for rejsende fra visumlande som gerne vil besøge Danmark. Dette arbejde vil blive intensiveret yderligere i løbet af 2009.

### **Samarbejde med uddannelsesinstitutionerne i DK**

Elevuddannelsen til rejsebranchen er fortsat et smertensbarn. DRF deltager med en generel præsentation for alle de nye elever på Niels Brocks Handelsskole, men derudover sker der ikke meget fra uddannelsesinstitutionernes side, der forbedrer uddannelsens indhold. Det er svært for DRF's sekretariat, at finde den indgangsvinkel der medfører, at Undervisningsministeriet eller en af dens styrelser tager denne uddannelse op til revision. Antallet af elever på uddannelsen er nemlig for lille (est. omkring 100/år) til, at den prioriteres højt.

De mellem lange uddannelser, herunder serviceøkonomuddannelsen, fortsætter som hidtil. Det er vurderingen, at det er blevet lettere at "afsætte" kandidaterne fra uddannelsen og der er ikke udtalte ønsker fra DRF's medlemmer om, at denne uddannelse skal justeres.

De videregående uddannelser, herunder især uddannelser i oplevelsesøkonomi, fortsætter med at blive udviklet. Senest er DRF gået ind i et advisory board for Scenekunstens Uddannelsescenter, hvor der skal arbejdes med etablering af et overbygnings-uddannelsesforløb for medarbejdere og ledere indenfor oplevelsesindustrien.

DRF har desuden været med i udviklingen af den nye og netop godkendte Masteruddannelse på CBS kaldet "Cand. Soc. i Service-management". Uddannelsen udbydes fra 1. september 2009. DRF forsætter naturligvis med at deltage i udviklingen af denne uddannelse, som vurderes at være en stor forbedring af mulighederne for at få anerkendt oplevelsesøkonomi-området som et vigtigt uddannelsesområde, også på kandidatniveau.

### **Rejseankenævnet**

Efter en meget lang forhandling med stifterne af Rejseankenævnet, blev en ny aftale mellem Forbrugerrådet, DRF og RID (Rejsearrangørerne i Danmark) om etablering af et Pakkerejseankenævn indgået i marts 2008. Som et resultat af aftalen udgik behandling af sager vedrørende salg af flybilletter alene fra 1. april 2008. Fra samme dato behandlede nævnet alene sager vedrørende Pakkerejser, hvorfor nævnet også fra samme dato ændrede navn til Pakkerejseankenævnet. Sager vedrørende flybilletter solgt alene overgik fra 1. april 2008 til Forbrugerklagenævnet.

Det er ikke lykkedes efterfølgende, at aftale en model med flyselskaberne som igen muliggør en behandling af flysager i (Pakke) Rejseankenævnet, og sager vedrørende flyrejser alene fortsætter dermed indtil videre med at blive behandlet i Forbrugerklagenævnet. Noget tyder dog på, at revisionen af Rejsegarantifondsloven (se nedenfor om denne) kan medføre, at finansieringen af ankenævnsbehandlingen af flyrejser solgt som enkeltprodukt kan ske via den betaling, som skal erlægges af flyselskaberne vedr. den nye konkursdækning for flyrejser, og at der dermed også kan tilvejebringes finansiering af et Flyrejseankenævn. Findes finansieringen til dette arbejde, kan flyrejser solgt som enkeltprodukt være tilbage i pakkerejseankenævnet når den nye lov træder i kraft, formodentlig omkring 1. januar 2010. Se i øvrigt nedenfor om Pakkerejseankenævnets sager og opgaver i 2008.

### **Moms...**

DRF har været involveret i blandt andet følgende momsager i 2008:

#### **Momssag 1**

##### **- Indførelse af momspligt for Travel Management Companies (TMC'ere)**

På trods af at et af DRF's medlemmer – et forretningsrejsebureau (TMC) - i 2005 vandt en Landsskatterettsag om, at det skulle side-stilles med andre former for konsulentvirksomheder og dermed ville være momspligtigt, vil SKAT Hovedcenter og Skatteregionerne ikke anerkende afgørelsen. Sagen er endnu ikke afgjort, men det er håbet, at den vil blive afgjort i 2009 til fordel for forretningsrejsebureauerne.



## Momssag 2

### - Retroaktiv tilbagebetaling af moms til danske rejsebureauer på baggrund af præmisserne i landsskatteretskendelsen i ovenstående momssag

Afgørelsen i 2005 i den ovennævnte momssag vedr. momsregistrering af TMC'ere havde den afledte effekt, at alle danske rejsebureauer i princippet kunne gøre gældende, at der retroaktivt skulle tilbagebetales moms på de beløb, som vedrørte provisioner fra transportselskaber. DRF fik derfor udarbejdet et generelt tilbagesøgningskrav, som kunne gøres gældende overfor de enkelte bureauers skatteregion af de DRF-medlemmer, der måtte ønske det.

Skatteregionerne har desværre ikke svaret endeligt på alle henvendelser, men en del rejsebureauer har dog fået godkendt deres krav. Det er håbet, at de sidste momssager kan afsluttes i 2009 - efter mere end tre års diskussioner!

## Momssag 3

### - Indførelse af momspligt for danske incoming-rejsebureauers B2B-salg af deres produkter

Efter en del diskussioner endte SKAT Hovedcenter med at acceptere, at 1996-aftalen mellem DRF & Told & Skat Frederiksberg vedr. håndteringsreglerne for moms i danske incomingbureauer gjaldt frem til 31. december 2008, hvorefter den bortfaldt. Der indførtes dermed moms fra 1. januar 2009 på alt salg af rejseprodukter mellem rejsebureauer (altså "B2B-salg"), hvilket DRF naturligvis ikke er tilfreds med. Det er imidlertid Skatteministeriets vurdering, at den hidtidige regel ikke kan videreføres, da den, efter ministeriets opfattelse, er i strid med EU's momsdirektiv.

Ændringen medfører, at danske rejsebureauers business-to-business salg, uanset om der er tale om incomingrejsebureauer eller outgoingrejsebureauer, fra 1. januar 2009 skal pålægges moms. I hvilken udstrækning momsen skal tillægges fakturaen, afhænger af hvilke ydelser, der er tale om videresalg af, samt hvor de pågældende ydelser skal anvendes. Samtidig medfører indførelsen af moms på denne type salg, at der kan fradrages lønsumsafgift for det arbejde, som udføres af rejsebureauet, og som kan henføres til arbejdet med det pågældende salg. Desuden kan der muligvis fradrages indgående moms, igen for moms på indkøb der kan henføres til arbejdet med det momspligtige salg. Alt i alt kan det således vise sig, at indførelsen af moms vil kunne have en positiv økonomisk effekt for bureauet, hvis der ses bort fra det arbejde, som rejsebureauet skal udføre for at kunne redegøre for sine momsmæssige dispositioner. I sidste ende vil konsekvenserne for rejsebureauerne være individuelle og vil fremgå af den dialog, som alle rejsebureauer skal have med deres egen skatteregion i løbet af 2009. DRF følger udviklingen tæt på dette område i den kommende tid og vil

ikke mindst forsøge at inddrage andre EU-landes håndtering af samme EU-direktivs regler i deres nationale lovgivning i diskussionerne med skattemyndighederne om reglernes udformning.

## Klage til konkurrencesyrelsen

DRF har igennem en årrække kunnet konstatere, at en række danske byer har benyttet sig af mere eller mindre skjulte bidrag fra kommunen til de lokale, kommunalt ejede enheder for at støtte deres lokale hoteller og oplevelsesindustri med at få flere møder og kongresser til netop deres by. Dette har blandt andet udmøntet sig i, at der er blevet givet støtte til eksempelvis "byens kongresbureau", som tilbyder møde- og kongreshåndtering til priser, der ligger langt under, hvad professionelle kongresarrangører (PCO'ere) skal have for det samme arbejde.

Det er nu lykkedes at finde dokumentation for, at denne støtte er blevet givet og den klage, der i december 2007 blev indgivet til Konkurrentstyrelsen, forventes at give et - for incomingbureauerne - positivt resultat i løbet af 2009. En sådan støtte skal efter DRF's mening enten helt stoppes eller som minimum udbydes i en form for licitation til alle virksomheder, som måtte ønske at arbejde på markedsføring og administration af den pågældende kommunes tilbud.

## Koordinering af markedsføringen af Danmark i verden

Visit Danmarks nye strategiplan - "Vores rejse" - blev lanceret i november 2008, efter inputs fra bl.a. DRF og DRF's medlemmer. Strategiplanen blev desværre ikke helt det dynamiske instrument, som var forventet fra DRF's side, ikke mindst fordi der fortsat er alt for mange involverede i beslutningerne om, hvordan markedsføringen af Danmark i udlandet skal finde sted.

DRF havde i stedet forventet en del af det turismepolitiske oplæg, som blev fremlagt i december 2008 af Venstres turistordfører i Folketinget. Men desværre var også dette oplæg ikke slagkraftigt nok til at få taget diskussionerne om turismeerhvervs betydning for Danmark op på et niveau, som det fortjener. Det er efterhånden blevet en "slidt" argumentation, at der ikke finder en kraftig nok markedsføring af Danmark sted i udlandet, og selvom argumentationen er faktisk korrekt, så er der behov for at komme med nye vinkler på problemstillingen, da den nuværende argumentation helt åbenbart ikke kan få det politiske Danmark til at tage affære.

## Rejsegarantifondsloven

Efter Sterling Airlines' konkurs den 30. oktober 2008, og med det "folkekraft" der rejste sig derefter om lovgivning, der giver rejsekunder mulighed for at få pengene tilbage for ikke-leverede flyrejser, diskuteredes det intenst i medier og i rejsebranchen, hvorledes en sådan udvidelse kunne finde sted.

DRF kommunikerede i den forbindelse livligt med sine medlemmer, der blev afholdt debatmøde i København i december 2008 og flere medlemmer tilskrev Folketingspolitikere og ministre om, hvordan de ønskede at en lovrevision skulle se ud. Der tegnede sig hurtigt et billede af fire problemområder:

1. Hvilke produkter ud over pakkerejser skulle være omfattet? Skulle det kun være flyrejser solgt alene, eller skulle også andre enkeltprodukter såsom f.eks. indkvartering være omfattet?



2. Hvor skulle de solgte produkter udgå fra? Skulle flyrejser f.eks. udgå fra Danmark for at være dækket, eller ville også flyrejser solgt i Danmark med afrejse fra eksempelvis Hamburg eller Malmø også være omfattet af dækningen?
3. Hvordan skal fondsdækningen etableres? Som en eller flere underfonde af Rejsegarantifonden eller på anden vis?
4. Hvilke udbydere skal være omfattet af dækningen? Kan udbydere, der ikke er etableret i Danmark tilslutte sig ordningen evt. på frivillig basis? Og hvordan med de udbydere som har en ".dk"-adresse? Ville de automatisk skulle registreres i Rejsegarantifonden, selvom de ikke er etableret i Danmark.

Der var mange uafklarede spørgsmål, som først blev afklaret da Forbrugerstyrelsen i februar 2009 udsendte Økonomi- og Erhvervsministerens forslag til en ny lov for Rejsegarantifonden. DRF's holdning til lovforslaget og det videre forløb med Rejsegarantifondsændringen fremgår nedenfor under 2009-sager.

#### **DRF's internationale samarbejde (EU, ECTAA, WTAAA og det Nordisk- Baltiske samarbejde)**

DRF deltager som bekendt internationalt primært i to interesseforeninger for rejsebureauer, nemlig "ECTAA" (den europæiske rejsebureau-sammenslutning bestående af ca. 30 europæiske rejsebureauforeninger) og WTAAA (en alliance mellem 10 af de større rejsebureauorganisationer i verden, herunder DRF).

DRF's deltagelse i det internationale arbejde via ECTAA udmøntede sig i 2008 i følgende pladser i ECTAA:

- Medlemskab af ECTAAs juridiske-, incomingpolitiske og Turoperatør komite.
- Formandskab for ECTAAs luftfartspolitiske komite (genvalg i 2008 for 2 år), samt
- Viceformandskab for ECTAAs bestyrelse (genvalg i 2008 for 2 år).

Der er opnået en række konkrete resultater gennem deltagelsen i ovennævnte aktiviteter, herunder en stærk indflydelse på ECTAAs stigende indsats (via EU-kommissionen og EU-parlamentet) overfor flyselskaberne i EU, en tidlig medvirken og indflydelse på revisionen af Pakkerejsedirektivet og en meget kraftig indflydelse på ECTAAs arbejdsprioriteringer i de kommende år.

Deltagelsen i arbejdet indenfor WTAAA har givet DRF nogle helt unikke fordele, da kredsen af medlemmer i denne alliance næsten udelukkende tæller de store lande i verden. WTAAA er i 2008 blevet etableret som en juridisk enhed med sæde i EU (Bruxelles). Fokus vil indled-

ningsvis være på flyrelaterede emner, men vil efter nogle år også kunne brede sig til andre områder med globale konsekvenser, f.eks. indenfor krydstogtsbranchen eller på mere politiske områder som klimændringer og etisk adfærd.

DRF deltager fortsat aktivt i de nordiske/baltiske møder herunder det faste årsmøde i august måned. Møderne har i 2008 givet de 7 foreninger fælles fodslag i blandt andet ECTAA- og APJC-spørgsmål, hvilket bl.a. har givet DRF en større tyngde i EU- og ECTAA-sammenhæng.

## Mærkesager 2009-10

### **Mærkesager i de kommende år**

- Bæredygtig turisme;
  - Klar og sammenhængende CSR-politik udviklet i 2008 – i 2009 skal ord omsættes til handling
  - Flere miljøinitiativer, bl.a. "Grønt medlem" og CO2-reducerende projekter
  - Flere sociale initiativer bl.a. partnerskab med Red Barnet om børnearbejde og børnesexturisme samt partnerskab med Red Barnet og Børns Vilkår om at give udsatte børn en ferieoplevelse
- Samarbejdet med offentlige interessenter som Visit Denmark og Erhvervsministeriet skal styrkes
- Revision af Rejsegarantifondsloven:
  - DRF har afgivet høringssvar til lovforslaget hvor den mest væsentlige anke går på at få præciseret og afgrænset begreber som 'etableret i Danmark' samt finansieringen af en "flyrejsegarantifond".
- Samarbejde med Justitsministeriet om børnesexturisme og revisionen af pakkerejseloven
- Samarbejde med danske uddannelsesinstitutioner, der leverer uddannede til rejsebranchen
- Fortsat fokus på rejsebranchens overholdelse af totalpriser, herunder afklaring af problematikken med udenlandske bureauer med dot.dk-adresser.
- Store problemer med udenlandske krydstogtkontrakter der strider imod dansk- og EU-lovgivning.
- DRF's internationale samarbejde fortsætter for at sikre indflydelse på internationale forhold, der påvirker DRF's medlemmer



Begrebet "bæredygtige rejser" indeholder tre indbyrdes afhængige og gensidigt forstærkende dimensioner: den økonomiske, den miljømæssige og den sociale bæredygtighed.





## **DRF's arbejde med bæredygtige rejser - social ansvarlighed (CSR)**

Global bæredygtighed er for alvor kommet på den internationale dagsorden. Rejsebranchens største udfordring i den henseende er at minimere de miljømæssige og sociale konsekvenser, der er forbundet med det at rejse.

Siden 2003 har DRF været engageret i arbejdet med bæredygtig turismeudvikling, og siden 2006 har vi arbejdet på at indkredse DRF's mål for de kommende års arbejde mod en mere målrettet indsats for bæredygtighed. I 2007 fik DRF indkredset de indsatsområder, som sekretariatet skulle arbejde videre med i 2008.

I 2008 har DRF's sekretariat arbejdet med at få omsat initiativerne til en klar og sammenhængende Corporate Social Responsibility politik (CSR – social ansvarlighed), der som helhed tager stilling til de udfordringer, rejsebranchen står overfor i dag i forhold til at fremme bæredygtige rejser. En CSR politik som vi nu er klar til at søsætte i 2009 – ord bliver til handling!

Baggrunden herfor er, at DRF og dets medlemmer gerne vil bidrage til og engagere sig i det samfund og den verden, vi lever i og af. Det gør vi ved at fremme bæredygtige rejser, ved at påtage os et ansvar for at reducere de spor de rejsende sætter på miljøet og ved at arbejde med de socialpolitiske problemstillinger, der knytter sig til rejsebranchen.

Konkret har arbejdet med at udvikle en CSR politik for DRF udmøntet sig i en to-strengt strategi frem mod 2012, der integrerer miljømæssige og sociale hensyn i rejsebranchen.

### **Miljøinitiativer**

Første del udgør DRF's strategi for, hvordan DRF og dets medlemmer kan bidrage til at begrænse de miljømæssige konsekvenser af rejser.

I 2009 vil der blive etableret et miljøprogram i form af et nyt tillægs-medlemskab af DRF kaldet "Grønt medlem", som vil være muligt for medlemmerne at tilslutte sig fra 2010.

Miljøprogrammet er tiltænkt de medlemmer af DRF, som ønsker at tage konkrete skridt hen imod at blive mere miljømæssigt bæredygtige. Programmet vil indeholde forskellige værktøjer, der kan hjælpe det enkelte medlem med at integrere miljømæssige hensyn ind i deres forretningsgange, og som det enkelte medlem forpligter sig til at implementere.

For at medlemmerne kan komme godt i gang med arbejdet med miljømæssig bæredygtighed, vil der blive udarbejdet en pjeces om bæredygtige rejser, hvor der gives retningslinier for, hvordan der kan omstilles til en mere miljømæssig bæredygtig produktion af rejser.

Miljøprogrammet vil også indbefatte tilslutning til et bæredygtigt SCM-system (sustainable supply chain management system), der integrerer bæredygtige elementer i virksomhedernes SCM-processer. Desuden vil der blive etableret et klimaprogram, en CO2 kompensationsordning for rejser, hvor CO2 bidragene vil gå til CO2-reducerende projekter. For at etablere en sådan ordning og til at administrere denne vil der blive indgået et partnerskab med en organisation, som arbejder med CO2-reducerende projekter.

Endelig, som en naturlig konsekvens af DRF's arbejde med at fremme den miljømæssige dimension af bæredygtige rejser, vil DRF's sekretariat i 2009 fortsætte sit arbejde med at minimere DRF's eget sekretariats negative påvirkning på miljøet.

Tilsammen vil disse tiltag, sammen med DRF's sekretariats interne miljøpolitik, udgøre DRF's samlede miljøstrategi for at fremme bæredygtige rejser.

<b>DRF'S strategi 2009-2010 for miljøet</b>	
<b>Indsatsområder</b>	<b>Mål</b>
Udbyde et tillægsmedlemskab af DRF med miljøvenlig profil	Inden udgangen af 2009 vil vi udvikle og udbyde et grønt medlemskab af DRF, som har en miljøvenlig profil
Arbejde med bæredygtige SCM-systemer for at integrere bæredygtighedshensynet i samtlige forretningsprocesser	I 2009 vil vi igangsætte et pilotprojekt, hvor et bæredygtigt SCM-system afprøves hos et DRF medlem
Definere et klimaprogram - "Rejs med god samvittighed"	I 2009 vil vi indgå et partnerskab med en organisation, der arbejder med CO2 kompenserende projekter, for at minimere de rejsendes negative påvirkning på miljøet
Arbejde med sekretariats interne miljøpolitik	I perioden 2009-2010 vil vi beskrive vores interne arbejde med at begrænse sekretariats miljøpåvirkninger



### Sociale initiativer

Socioøkonomisk skaber turisme job og nye indkomster (velstand), ny infrastruktur og forbedringer af visse offentlige faciliteter og tjenester. Men desværre bidrager turisme også til sociale samfundsmæssige problemer. Det gælder f.eks. når der er tale om børnesexturisme eller børnearbejde. I dag er der en stigende fokusering på at afhjælpe de sociale konsekvenser af turisme, og det er et socialt ansvar, som rejsebranchen som helhed må være med til at påtage sig. Derfor udgør anden del af DRF's CSR strategi, hvordan DRF og dets medlemmer kan bidrage til at afhjælpe de sociale problemer, som er afledt af turisme og rejser som helhed.

Et socialt ansvar som DRF allerede har taget er, at foreningen siden 2007 har arbejdet tæt sammen med Red Barnet, Justitsministeriet, Udenrigsministeriet og Rigspolitiet om en kampagne mod børnesexturisme, som løb af stablen i januar 2008. Baggrunden for kampagnen var en lovændring, der muliggør, at danskere kan dømmes for seksuelle overgreb på børn, selvom disse er begået i udlandet. Formålet med kampagnen var derfor, at øge danskernes bevidsthed om lovændringen og den dertil oprettede hotline, hvor danske rejsende kan anmelde mistænkelig adfærd. Desværre fik kampagnen ikke den ønskede opmærksomhed grundet dens begrænsede omfang i medierne.

DRF'S strategi 2009-2010 for samfundet	
Indsatsområder	Mål
Intensivere arbejdet mod børnesexturisme	I 2009 vil vi udvikle en handlingsplan mod børnesexturisme samt relancere kampagnen fra 2008
Deltage i arbejdet med at forbedre børns arbejdsvilkår i turistindustrien	I 2009 vil vi udvikle en handlingsplan for bedre vilkår for børn i turistindustrien
Definere en code of conduct om misbrug af børn i turistindustrien	I perioden 2009-2010 vil vi udvikle & implementere et etisk regelsæt, som skal forbygge & afhjælpe udnyttelse af børn i turistindustrien
Sponsoraktiviteter med fokus på socialt udsatte børn	Fra 2009 vil vi udvikle & udbyde et ferieprogram kaldet "Ferie i Børnehøjde"

### Øvrige CSR aktiviteter i 2009-2010

#### Tourism Sustainability Group (TSG)

DRF vil fortsætte sit arbejde i TSG, som DRF har deltaget i siden EU-Kommissionen i 2004 nedsatte arbejdsgruppen i bestræbelsen på at fremme bæredygtighed indenfor turistindustrien.

#### Grønne møde & konferencer

I incomingregi vil vi fortsætte arbejdet med, hvordan møde- & konference-industrien kan gøres grønnere og mere bæredygtig.

#### Dialog & vidensdeling

DRF vil fortsat tage aktiv del i den politiske debat om en mere bæredygtig turisme og støtte op om alle politikker og tiltag, som bidrager til bæredygtig turismeudvikling.

Ambitionerne var store, det var midlerne desværre ikke. DRF finder det yderst vigtigt at fortsætte arbejdet mod børnesex turisme, da rejsebranchen som helhed har et ansvar for udviklingen i de lande, hvori de driver forretning og sender deres kunder til. Dertil kommer, at det er en sag DRF går helhjertet ind for, idet den er i tråd med DRF's etiske regelsæt og principperne om en bæredygtig turisme og i øvrigt de værdier, som DRF står for som forening.

DRF's videre arbejde med social bæredygtighed i rejsebranchen vil i 2009 udmønte sig i et partnerskab med Red Barnet mod børnesexturisme og børnearbejde i turistindustrien, hvor målet er i fællesskab, at skabe synlige resultater ved at integrere ansvarlighed i en række konkrete sociale initiativer.

Som led i dette arbejde vil der bl.a. blive udviklet et alternativ til ECPAT's (End Child Prostitution and Trafficking) etiske regelsæt i forhold til seksuelt misbrug af børn i forbindelse med rejser. DRF ønsker således at tage skridtet videre, sådan at regelsættet kommer til at omfatte alle børn der er beskæftiget i turistindustrien. Med andre ord; et regelsæt, som både forholder sig til børnesexturisme og børnearbejde. Ved at opstille DRF's eget regelsæt sikrer vi, at vi gør det, vi forpligter os til. I dag følges der nemlig ikke tilstrækkeligt op på, om de tilsluttede virksomheder af ECPAT's regelsæt agerer i overensstemmelse med deres forpligtelser.

DRF sikrer ved at udvikle sit eget kodeks, at Red Barnet vil kunne fungere som en lokal dansk kontrolinstans, der indestår for, at regelsættet overholdes. Herved undgås det, at regelsættet ikke blot bliver tomme floskler og et skalkeskjul for at markedsføre sig som ansvarlige - uden rent faktisk at være det.

I 2009 vil DRF også til lancere en sponsorstrategi med fokus på udsatte børn i Danmark. Strategien skal styrke DRF og dets medlemmers profil, og målrette rejsebranchens bidrag til samfundet. Der arbejdes derfor på at udvikle et ferieprogram kaldet "Ferie i børnehøjde" for socialt udsatte børn i Danmark. Kort sagt er konceptet, at DRF's medlemmer sponsorerer forskellige ferieoplevelser til visse udsatte grupper af danske børn, som henholdsvis Red Barnet og Børns Vilkår arbejder med. Ønsket er, at bidrage til at fremme det gode børneliv, ved at give børn der har det svært nogle positive ferieoplevelser.

Tilsammen udgør partnerskabet med Red Barnet mod børnesexturisme og børnearbejde i turistindustrien sammen med etableringen af et ferieprogram for udsatte børn i Danmark, DRF's samlede strategi for at fremme den sociale dimension indenfor bæredygtige rejser.

Med den formulerede CSR politik og gennem de konkrete handlinger ønsker DRF at sikre, at DRF og dets medlemmer påtager sig et større ansvar for udviklingen af bæredygtige rejser ved at forene økonomiske resultater med et socialt og miljømæssigt ansvar. DRF tager sin CSR strategi alvorlig og vil gøre den til en integreret del af forretningsplanen, og ikke blot lade den være et appendiks.



### **Samarbejde med offentlige interessenter, herunder Visit Denmark, Wonderful Copenhagen og Erhvervsministeriet**

DRF's incomingfraktion skal arbejde tættere sammen med de offentlige interessenter i forhold til f.eks. Visit Denmark (VDK) for derigennem at påvirke hvilke udenlandske markeder, der skal bearbejdes af VDK og på hvilken måde, det skal ske. Det er et ønske, at der fremover gives flere offentlige midler til at bearbejde de mere fjerne og dermed "jomfruelige" markeder. For det er på disse markeder, at man finder de største vækstmuligheder, og det er samtidig de markeder, hvor der IKKE er tilstrækkeligt med penge hos incomingbureauerne til at bearbejde potentialet.

DRF's forhold til Erhvervsministeriet skal samtidig forbedres i løbet af 2009. Samarbejdet i 2008 har ikke været tilfredsstillende, og det skal derfor gennem tættere kontakt til nøglemedarbejdere i Erhvervsministeriet sikres, at DRF i 2009 får størst mulig indflydelse på såvel den nye Rejsegarantifondslov som på andre af ministeriets ressortområder såsom Visit Denmark og Forbrugerstyrelsen. Der vil derfor blive anvendt især ledelsesressourcer på at forbedre samarbejdet mellem ministeriet og DRF.



### Revision af rejsegarantifondsloven

Baseret på det udkast til lovforslag som Forbrugerstyrelsen udsendte den 3. februar 2009 afgav DRF høringssvar den 19. februar 2009. Høringssvaret kan ses i sin helhed på DRF's nye hjemmeside [www.travelassoc.dk](http://www.travelassoc.dk).

Hovedankepunkterne til Lovforslaget er følgende:

1. Lovforslaget er for snævert. Der lægges kun op til en dækning af solgte flybillet- og billeje produkter, mens et væsentligt område som indkvartering i udlandet solgt alene ikke er dækket. Det skal ændres, hvis det skal være op til DRF!
2. Begrebet "etableret i Danmark" er anvendt som udgangspunkt for, hvilke flyselskaber der selv skal stille en garanti overfor Rejsegarantifonden, hvilket er uacceptabelt. Afrænsningen skaber nemlig problemer for rejsebureauerne, som i et ganske stort omfang skal indbetale administrations- og garantibidrag til Rejsegarantifonden, for de flyselskaber de sælger billetter til og som ikke er "etableret i Danmark". Eksempelvis vil flyselskaber som "Ryanair" ikke være dækket af garantiordningen selvom selskabet beflyver Danmark flere gange dagligt, da selskabet ikke er "etableret i Danmark" på en sådan måde, at det opfylder kravene i etableringsbegrebet.
3. Finansieringen af en "flyrejsegarantifond" er ikke tilfredsstillende. DRF ønsker en finansiering af dækningen for "flyrejser solgt i Danmark med afrejse fra Danmark" via de landingsafgifter, som alle flyselskaber, der beflyver Danmark, betaler. Derved sikres, at alle de flyselskaber der forårsager behovet for en konkursdækning også selv betaler for denne dækning.
4. Der er ikke sket en justering af garantibeløbene svarende til den udvikling, der er set i Rejsegarantifondens omkostninger i forbindelse med danske rejsebureaukonkurser. Også her mener DRF, at

der skal ske en justering, især på charterområdet hvor lovændringen tværtimod lægger op til en reduktion af garantikravene.

På nuværende tidspunkt er det ikke til at afgøre, hvordan den endelige, reviderede udgave af Rejsegarantifondsloven kommer til at se ud, men uanset hvad vil den generere en række arbejdsopgaver for DRF's sekretariat, da den, uanset lovens endelige udformning, med sikkerhed vil medføre en udvidelse af fondens dækningsområder og dermed også indebære en øget arbejdsbyrde for DRF's sekretariat i 2009.

### Samarbejde med justitsministeriet

Et andet vigtigt ministerium er samarbejde med for DRF er Justitsministeriet. Ministeriet har ansvaret for flere store områder af interesse for DRF's medlemmer, blandt andet indsatsen overfor børne-sexturisme og revisionen af Pakkerejseloven.

Det forventes, at pakkerejseloven vil blive taget op til revision i slutningen af 2009. Når det sker, vil DRF afsætte ganske betydelige ressourcer til at deltage i eksempelvis udvalgsarbejde i regi af Justitsministeriet, udvalgsarbejde i ECTAA og evt. også direkte kontakt til EU-kommissionen og/eller danske EU-parlamentsmedlemmer i et forsøg på at få skabt lydhørhed for den danske rejsebranches synspunkter og behov i forhold til denne, for branchen, meget vigtige lov.

### Samarbejdet med danske uddannelsesinstitutioner

Der skal, som tidligere nævnt, ske en forbedring af samarbejdet med de uddannelsesinstitutioner, der leverer uddannelse til den danske rejsebranche. Der har været nogen bevægelse i uddannelserne i de forgangne år, men ikke nok. Det er derfor nødvendigt for DRF at gå mere kraftigt ind i diskussionerne med Undervisningsministeriet og







Uddannelsesrådet (se ovenfor under mærkesager 2008) for derved at sikre, at rejsebranchen også fremover får det vidensniveau hos sine elever, som er påkrævet for, at branchen kan udvikles positivt og samtidig sikrer at de har medarbejdere med de rette kvalifikationer til rådighed.

#### **Rejsebranchens anvendelse af totalpriser**

Efter at DRF i 2007 indledte arbejdet med at sikre, at rejsebranchen som helhed - herunder DRF's medlemmer – overholder de gældende love vedr. markedsføring, blandt andet markedsføring af totalpriser, gennemførte DRF i 2008 et antal undersøgelser af de fleste af de danske rejsewebsites, som udbyder rejser til salg til danske forbrugere.

Det er som bekendt en evig kamp for visse dele af den danske rejsebranche at fremstå som absolut billigste leverandør af et rejseprodukt. Ifølge denne del af rejsebranchen er det forskelle i pris på helt ned til et par kroner, der er afgørende for, om man får indgået en handel. I sådanne situationer er det for nogle fristende at "snyde på vægten" og først angive visse dele af de obligatoriske tillæg så sent i bestillingsprocessen, at kunden er røget i "fælden". En sådan adfærd giver nemlig en mere favorabel placering hos de søgemaskiner, som, også indenfor rejsebranchen, tilbyder forbrugerne at "hjælpe" med at finde den billigste pris på en rejse frem.

Efter flere gennemgange af danske websites har DRF i 2008 indberettet over 25 danske rejsebureauer (alle ikke-medlemmer) til Forbrugerombudsmanden – i alle tilfælde drejede det sig om rejsebureauer, der overtræder markedsføringsloven primært ved enten ikke at vise rejsen totalpris på første prisside, eller tillægge gebyrer eller produkter, som skal fravælges (såkaldt "negativ aftalebinding"), efter at totalprisen er opgivet. Der er gennemført en ny undersøgelse af danske websites i december 2008 – januar 2009, og der er i denne fundet 13 rejsebureauer (ingen af disse er DRF-medlemmer), der alle overtræder markedsføringsloven. Disse bureauer indberettedes til Forbrugerombudsmanden i februar 2009.

Indsatsen for at få totalpriser indført overalt i den danske rejsebranche vil således fortsætte ufortrødent i 2009. Det største problem er fortsat, at der er en del udenlandsk etablerede websites, der anvender dot.dk-adresser, men som ikke virksomhedsmæssigt er etableret i Danmark. Disse virksomheder kan Forbrugerombudsmanden ikke følge op på, men er i stedet henvist til, hvor dette er muligt, at bede sine udenlandske kolleger om at følge op på den pågældende virksomhed i det land, hvor virksomheden er etableret.

#### **Krydstogtprodukter**

Et af DRF's nye arbejdsområder er krydstogtprodukter eller "cruises", der er blevet en rejseform, som mange danskere hvert år benytter sig af. Afhængigt af definitionen af et "krydstogt" (er et krydstogt kun noget der foregår på oceangående skibe, eller er f.eks. skibsrejser på floder også et krydstogt?) er der skønsmæssigt mellem 30.000 – 150.000 krydstogtsejende pr. år.

Under ledelse af en nyudpeget krydstogtsudvalgsformand er der blæst op til kamp overfor de store krydstogtselskaber (d.v.s. primært de rederier der har oceangående skibe). Der er typisk tale om selskaber, som anvender amerikanske kontrakter overfor sine agenter, kontrakter der dels er stærkt ensidige og ikke overraskende favoriserer krydstogtselskaberne, dels er i strid med dansk- og EU-ret både i forhold til Pakkerejselovgivningen og i forhold til konkurrencelovgivningen.

Første selskab, der i denne tid oplever DRF's indgriben, har en helt fantastisk, næsten morsom og arrogant holdning til rejsebureauers kontraktønsker og dermed til dets agenter. Selskabet overtræder desuden i sine kontrakter for 2009 dansk pakkerejselovgivning samt EU's konkurrencelovgivning. Senere, i løbet af 2009, kommer turen til andre af de store krydstogtselskaber.



### DRF's internationale samarbejde fortsætter på samme høje niveau som i 2008

Deltagelsen i EU-projektet vedrørende bæredygtig turisme - det såkaldte Tourism Sustainability Group-arbejde (=TSG-arbejdet) - er netop blevet forlænget i 2 år til og med februar 2011. WTAAA-samarbejdet fortsætter ligeledes i de kommende år ikke mindst i forhold til IATA-flyselskaberne og udformningen af IATA-kontrakten med de akkrediterede IATA-rejsebureauer.

DRF fortsætter desuden sit engagement i ECTAA's og WTAAA's arbejde i 2009, herunder i diverse arbejdende komiteer ikke mindst for at sikre, at sekretariatet på bedst mulige vis er rustet til, at arbejde med den udvikling, der sker internationalt indenfor en række af de områder, der berører DRF's daglige arbejde.

### Samarbejdet med den norske og svenske rejsebureauforening

Det øgede samarbejde mellem de skandinaviske foreninger skal styrkes. Samtidig kølnes forholdet til flyselskaberne og de kontaktfora, der eksisterer i dag. Det er derfor ikke utænkeligt, at der indenfor kort tid skal tages stilling til, om DRF og dets repræsentanter skal trække sig fra de samarbejdsfora, der er etableret med flyselskaberne i dag, herunder blandt andet deltagelsen i IATA's faste samarbejdsgruppe "APJC-Skandinavien".

## Medlemsstatistik

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
<b>Aktive medlemmer</b>					
2002	141	10	7	2002	138
2003	138	11	8	2003	135
2004	135	14	7	2004	128
2005	128	5	10	2005	133
2006	133	4	6	2006	135
2007	135	6	8	2007	134
2008	134	9	3	2008	128
<b>Filialer</b>					
2002	141	50	19	2002	110
2003	110	10	5	2003	105
2004	105	8	3	2004	100
2005	100	3	1	2005	98
2006	98	0	0	2006	98
2007	98	2	0	2007	96
2008	96	4	0	2008	92
<b>Passive medlemmer</b>					
2002	52	8	2	2002	46
2003	46	3	2	2003	45
2004	45	5	5	2004	45
2005	45	3	1	2005	43
2006	43	3	1	2006	41
2007	41	4	0	2007	37
2008	37	9	1	2008	29

## Bestyrelsen

Efter Generalforsamlingen den 11. april 2008 fik bestyrelsen følgende sammensætning:

Jesper Ewald	Formand
Jesper Schou	Næstformand samt Formand for ATO-fraktionen
Henrik Thomasen	Formand for BTO-fraktionen
Ole Svendsen	Formand for FTO-fraktionen
Peer Kjær	Formand for ITO-fraktionen
Søren E. Andersen	Formand for LTO-fraktionen.

Bestyrelsen har i perioden 1. januar - 31. december 2008 afholdt 6 ordinære bestyrelsesmøder.

DRF har i perioden haft følgende udvalg nedsat for at arbejde med forskellige problemstillinger af betydning for rejsebranchen:

### Udvalg og repræsentationer 2008

#### 1. Udvalg

HORESTA/DRF – Forhandlingsudvalg

Peer Kjær	Viewpoint Travel
Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Lotte Wagner	NHG

#### 2. Krydstogtudvalg

Jesper Boas Smith	Bella Vista Travel
Christoffer Greenfort	DRF

#### 2. Repræsentation

Rejsegarantifonden (bestyrelse):  
Lars Thykier

#### Ankenævnsrepræsentanter 2008:

Gina Kragh	Jysk Rejsebureau
Rene Andersen	Hannibal & Marco Polo

APJC (Agency Programme Joint Council):

Kasper Mydtskov	Billetkontoret
Xenia Lund	Profil Rejser – til 1. december 2008
Christoffer Greenfort	DRF (observatør)

#### Woco Fonden:

Henning Klestrup	DIS Congress Service
------------------	----------------------

## DRF's økonomi

Regnskab 2007 og 2008 / Budget 2008 og 2009 (i 1.000 kr.)	Regnskab 2007	Budget 2008	Regnskab 2008	Budget 2009
Kontingenter	4.336	4.300	4.542	4.720
Særligt kontingent				
Optagelsesgebyrer	4	3	2	0
Resultat forsikringsordninger	700	700	741	725
Diverse indtægter		10	26	
Indtægter	5.040	5.013	5.311	5.445
Personaleomkostninger	3.766	3.589	3.749	3.800
Lokaleomkostninger	162	187	168	410
Sekretariatsomkostninger	751	738	721	750
Møde- og rejseomkostninger	396	448	433	400
Eksterne omkostninger	174	200	282	200
Omkostninger, årsmøde	39	210	198	100
Omkostninger	5.288	5.372	5.551	5.660
Resultat før afskrivninger	-248	-359	-240	-215
Afskrivninger	-148	-100	-77	-150
Driftsresultat	-396	-459	-317	-365
Finansielle indtægter, netto	168	160	-59	160
Resultat før skat	-228	-299	-376	-205
Skat	0	0		
<b>Årets resultat</b>	<b>-228</b>	<b>-299</b>	<b>-376</b>	<b>-205</b>

Det reviderede årsregnskab for 2007 er i sin helhed tilgængeligt på DRF's hjemmeside ([www.travelassoc.dk](http://www.travelassoc.dk))

## Indtægter

Der kunne konstateres et større kontingentbidrag til DRF i 2008 end budgetteret. Dette skyldes større kontingentindtægter fra de nuværende medlemmer som følge af stigningen i disses omsætning. Alt i alt blev indtægterne inklusive henvisningsprovision fra de tre forsikringselskaber, der samarbejdes med på i alt DKK 5.311.000,- svarende til over 5 % (+298.000,-) mere end budgetteret.

Antallet af passive medlemmer er faldet i 2008 fra 37 til 29.

Forsikrings samarbejdet med Europæiske Rejseforsikring og Gouda Rejseforsikring fortsatte i 2008. Totalt set bidrog dette med DKK 700.000, hvoraf Gouda og Europæiske betalte DKK 350.000 hver. De hidtidige aftaler med de to forsikringselskaber løb ud i 2006, og blev i 2007 erstattet med nye aftaler med begge selskaber, som begge løber for tre år. Der vil således også i 2009 være bidrag til DRF fra de to store DRF-støtter.

Der er desuden tilkommet DRF en henvisningsprovision for perioden 2006 - 2008 på lidt over 41.000,- kr. fra Codan Forsikring, for det samarbejde foreningen har haft med Codan om tilbud vedrørende almindelige virksomhedsforsikringer til DRF's medlemmer.

## Omkostninger

DRF's omkostninger har stort set fulgt budgettet, dog er der blevet anvendt noget mere end budgetteret på ekstern assistance især pga. retssagen mod KLM om servicegebyrer (omtalt ovenfor under "2008 mærkesager"), hvilket har bidraget til, at der realiseres et underskud, om end det er blevet lavere end forudsat.

Der er ikke foretaget nye, større investeringer i 2008, idet DRF's investeringer i fra tidligere år ikke har skullet udskiftes. DRF's afskrivninger bringes dermed til "0" ved slutningen af 2008.

De finansielle indtægter blev i 2008 højere end nogensinde før, nemlig på TDKK 255. DRF's formue er for en stor dels vedkommende placeret i obligationer, så med det in mente er det et rigtig flot renteafkast, der er opnået i løbet af 2008. 2008's finanskrise er dog ikke gået ubemærket hen over DRF's værdipapirer, som er blevet nedskrevet med en anseelig sum på over TDKK 300 som følge af markedsudviklingen. Set i dette lys er der opnået et rimeligt resultat på denne post i 2008.

## DRF's resultat for 2008

Indsæt billede af cykelferie i "nordligt" klima

DRF's resultat blev i 2008 77 TDKK dårligere end budgetteret for året. Budgetoverskridelsen skyldes udelukkende de negative afkast på DRF's værdipapirer, idet selve DRF's drift rent faktisk blev en smule bedre end budgetteret (TDKK 119 bedre end budgetteret). Resultatet for 2008 må på denne baggrund beskrives som tilfredsstillende.

## DRF's kontingent 2009

Bestyrelsen indstiller til Generalforsamlingen, at den foreløbige kontingentskala for 2009 (jfr. nedenfor), som blev vedtaget på det budgetfastlæggende medlemsmøde den 30. oktober 2008, godkendes som den endelige kontingentskala for 2009:





## Kontingentskala 2009

Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)	Kontingent	Grundbeløb
0 - 4 mill.	kr. 500	Kr. 9.000
4 - 10 mill.	kr. 6.200	Kr. 9.000
10 - 25 mill.	kr. 11.000	Kr. 9.000
25 - 50 mill.	kr. 16.700	Kr. 9.000
50 - 75 mill.	kr. 23.400	Kr. 9.000
75 - 100 mill.	kr. 35.000	Kr. 9.000
100 - 150 mill.	kr. 50.400	Kr. 9.000
150 - 200 mill.	kr. 61.000	Kr. 9.000
200 - 250 mill.	kr. 67.900	Kr. 9.000
250 - 500 mill.	kr. 75.300	Kr. 9.000
500 - 750 mill.	kr. 84.800	Kr. 9.000
750 - 1.000 mill.	kr. 93.800	Kr. 9.000
1.000 - 1.250 mill.	kr. 109.200	Kr. 9.000
1.250 - 1.500 mill.	kr. 124.000	Kr. 9.000
1.500 - 1.750 mill.	kr. 142.100	Kr. 9.000
1.750 - 2.000 mill.	kr. 160.600	Kr. 9.000
2.000 - mill.	kr. 179.200	Kr. 9.000

OBS: Aktive medlemmer "selvangiver" sig i henhold til senest afsluttede regnskabs bruttoomsætning inkl. filialer.

### Filialer

For filialer betales der ikke yderligere tillæg til kontingentet.

OBS: Selvstændige juridiske enheder kan ikke anses som filialer, selv om et medlem udøver bestemmende indflydelse over et andet bureau.

### Passive medlemmer

Passive medlemmer betaler kr. 5.200

### Optagelsesgebyrer

Aktive medlemmer kr. 500

Passive medlemmer kr. 500

### Nystartede bureauer

Betaler selve kontingentet (bruttoomsætning) i.h.t. det budget, de har forelagt for deres bank.

### DRF's sekretariat

DRF's sekretariat undergik i 2008 en del forandringer.

Der manglede således pr. 1. januar 2008 to fuldtidsmedarbejdere til DRF's sekretariat. For begge stillingers vedkommende skete rekrutteringen i 1.halvdel af 2008 og første nye medarbejder, Nils Hornemann, tiltrådte 1. marts 2008 som juridisk konsulent. Sekretær Dorthe Schødt Christensen tiltrådte 11. august 2008.

Sekretariatet består derfor pr. 1. januar 2009 af et velfungerede hold, som udgøres af politisk konsulent Anna Cathrine Andersen, sekretær Dorthe Schødt Christensen, juridisk konsulent Christoffer Greenfort, juridisk konsulent Nils Hornemann, studentermedhjælperne Heidi Rønbjerg-Christensen og Karina Tegmeier Olsen og lederne, afdelingschef Jakob Hahn og direktør Lars Thykier.





## Udvidet ansvarsforsikring

DRF fortsatte samarbejdet med såvel Europæiske Rejseforsikring som Gouda Forsikring i 2008 og fortsætter dette i mindst et år til udgangen af 2009. Ud over det økonomiske bidrag til foreningens arbejde, som samarbejdet medfører, og som er meget værdsat af DRF, så giver det mange diskussioner med de to selskaber om situationen på rejsemarkedet og de sager, der opstår, når bureauernes kunder enten før afrejse eller under rejsen kommer i problemer. Nogle af disse sager er beskrevet nedenfor i Europæisk og Goudas indlæg.

### Europæiske Rejseforsikring

I 2008 har Samarbejdsudvalget bestået af

Jesper Ewald	FDM Travel
Lars Thykier	Danmarks Rejsebureauforening
Niels Grosen	Europæiske Rejseforsikring
Michael Holstberg	Europæiske Rejseforsikring

2008 vil i rejsebranchen nok især blive husket for Sterlings konkurs, der i sidste kvartal gav anledning til en mængde skader og udgifter for alle de bureauer, der indtil konkursens indtræden havde benyttet Sterling. Også hos Europæiske og i Samarbejdsudvalget betød konkursen en øget travlhed, der heldigvis resulterede i, at langt de fleste bureauer fik deres tab dækket.

Samarbejdsudvalget har i 2008 behandlet 98 skader, hvilket er et lille fald i forhold til 2007. 88 % af skaderne blev helt eller delvist dækket, mens 7 % af skaderne blev afvist på grund af ikke dækningsberettigede skader, eller fordi erstatningen var under selvriskobeløbene. 5 % af skaderne er i skrivende stund endnu ikke afsluttede.

### Udvidet ansvarsforsikring pr. 1. Januar 2009

Priserne på den udvidede ansvarsforsikring bliver generelt ikke forhøjet i 2009. Til gengæld bliver der en forhøjelse af prisen vedr. forskellige former for krydstogtsrejser, der skyldes en lang række meget dyre skader for netop disse rejsetyper gennem en årrække.

### Et lille udpluk af de sager, samarbejdsudvalget har behandlet i 2008

#### Før afrejsen

##### Aflyst krydstogt til Grønland

Da skibets motor bryder sammen kort før gæsterne skal afrejse, må turen aflyses, og gæsterne tilbydes ny rejse eller deres penge retur. Forsikringen dækkede bureauets tab.

##### Aflyst skuespil i København

2 dage før en stor gruppe gæster skulle til København for at se en forestilling i det nye skuespilhus, blev flere af skuespillerne syge, og hele turen måtte aflyses. Forsikringen dækkede bureauets tab.

#### Efter afrejsen

##### Forsinket ankomst til destination

På grund af flyforsinkelse kommer gæsterne 10 timer for sent frem til deres destination, og mister derved en hel dag på ski. Bureauet kompenserer gæsterne for denne mistede dag, og forsikringen dækker bureauets tab.

##### Annulering af den forkerte person

Gæsterne opdager i lufthavnen, at bureauet har annulleret en forkert person i deres gruppe. Bureauet må derfor afhjælpe kunden med en ny billet, og forsikringen dækkede denne udgift for bureauet.

##### Intet varmt vand på hotellet

Under en rejse til Rusland oplever en gruppe gæster, at der ikke er varmt vand på deres hotel på grund af rørarbejde i nærheden.

Bureauet må derfor dels kompensere gæsterne for det manglende varme vand samt skaffe gruppen et nyt hotel. Forsikringen dækkede bureauets udgifter.

#### **Hotelbrand på ski destination**

Da et hotel brænder ned i skisæsonen, må bureauet dels hjælpe de gæster, der befandt sig på destinationen i den uge, hvor branden indtraf, og dels finde nye hoteller til deres gæster i resten af sæsonen. Forsikringen dækkede bureauets udgifter.

#### **Gouda Rejseforsikring**

I sager, hvor der er behov for specifik viden om afvikling af rejser, benytter Gouda sig af DRF samt Pakkerejseankenævnets viden og erfaringer. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke DRF's sekretariat samt Pakkerejseankenævnet for råd og vejledning i 2008.

Gouda har i 2008 haft 29 sager under "den udvidede rejsebureau ansvarsforsikring", hvilket er en stigning på 70 % i forhold til 2007. Af de 29 sager er 3 sager endnu ikke afsluttet, og alene 4 sager er endt med et afslag som følge af manglende dækning eller krav under selvrisiko.

Specielt én begivenhed har været markant under udvidet ansvarsforsikring – nemlig Sterlings konkurs den 29. oktober 2008. Ikke alle sager vedrørende Sterlings konkurs er afsluttet, men allerede på nuværende tidspunkt kan det slås fast, at den maksimale forsikringssum på før afrejse dækningen gældende for samtlige rejsebureauer ikke overskrides. Gouda har haft i alt 7 sager vedrørende Sterling under konkurs – de fleste sager vedrører både før og efter afrejse dækningen.

#### **Udvidet ansvarsforsikring pr. 1. januar 2009**

Gouda har udsendt nye og forbedrede forsikringsbetingelser til alle kunder. Samtidig er præmierne blevet forhøjet efter i mange år ikke at være blevet reguleret.

Før afrejse dækningen er fortsat en valgmulighed. Derudover tilbyder Gouda 10 % rabat ved 3-årig tegning. Er rejsebureauet storkunde hos Gouda, tilbyder Gouda derudover en rabat på 20 %. Kontakt Gouda for at høre, hvordan man bliver storkunde.

Nedenfor følger nogle af de sager vi havde i 2008 - opdelt efter dækning.

#### **Person- og tingskader**

Under bustransfer arrangeret af rejsebureauet bliver bussen involveret i et færdselsuheld, hvorved kunden pådrager sig en nakkelæsion (whiplash). Gouda har udbetalt erstatning for varigt men, svie og smerte samt tabt arbejdsfortjeneste.

#### **Evakuering**

Et rejsebureau havde 7 pax i Georgien, forinden konflikten mellem Rusland og Georgien brød ud. Da Rusland efterfølgende sendte soldater ind i Georgien, måtte kunderne evakueres. Gouda dækkede samtlige udgifter i forbindelse med evakueringen.



#### **Før afrejsen**

##### **Uroligheder i Kenya**

I forbindelse med urolighederne i Kenya i begyndelsen af 2008 måtte rejsebureauet annullere rejser. Gouda har betalt de udgifter, rejsebureauet ikke har kunnet få refunderet fra underleverandørerne.

##### **Flyannullering**

Før afrejsen annullerede et flyselskab en flyvning, hvorved rejsebureauet måtte omlægge kundernes rejseplan. Gouda har betalt rejsebureauets ekstraudgifter.

#### **Efter afrejsen**

##### **Storm i Skagerak**

Som følge af storm i Skagerak blev al sejlads mellem Hirtshals og Larvik indstillet. Rejsebureauet omlagde rejseruten, og Gouda har betalt bureauets ekstraudgifter i forbindelse med den ændrede rejserute.

##### **Leverandørsvigt**

Da standarden af indkvartering som følge af leverandørsvigt ikke levede op til det lovede, måtte rejsebureauet udbetale et forholdsmæssigt afslag til kunderne. Gouda har holdt rejsebureauet skadesløs.

##### **Uroligheder i Tibet**

Da det ikke længere var muligt at rejse ind i Tibet, måtte rejser annulleres og kunder, der allerede var afrejst fik omlagt deres rejserute. Gouda har dækket udgifter til både annullerede rejser samt ekstraudgifter til ændrede rejseruter.

##### **Flyforsinkelse**

Som følge af flyforsinkelse mistede kunderne en rejsedag. Gouda har udbetalt forholdsmæssigt afslag svarende til rejsens pris for én dag.



## Rejsegarantifonden

### Bidrag i 2008

I 2004 blev bidraget på 5 kroner pr. rejsekunde afskaffet og afløst af et administrationsbidrag, som hovedsageligt relaterer sig til de registrerede arrangørers omsætning af pakkerejser. Det samlede aconto administrationsbidrag for 2008 udgjorde 8,5 mio. kroner. Bidraget for 2008 bliver efterreguleret medio 2009 på basis af årsregnskabet for 2008. På nuværende tidspunkt forventer Fonden en samlet tilbagebetaling i omegnen af 0,8 mio. kroner, hvoraf stort set hele beløbet forventes at være refusion af grundbidraget. Det bemærkes, at Fondens regnskab endnu ikke er revideret, hvorfor der er tale om et uforpligtende skøn.

I november 2008 besluttede Fondens bestyrelse at indstille til økonomi- og erhvervsministeren, at rejsearrangørerne ligesom før 2005 skal betale et fast bidrag pr. afrejst rejsekunde. Årsagen hertil var de store tab, Fonden blev påført i efteråret 2008, jf. nedenfor, og som havde medført en voldsom reduktion i Fondens formue. Ifølge loven kan bestyrelsen i sådanne tilfælde indstille til ministeren, at der på ny – ud over det omsætningsbestemte administrationsbidrag – skal betales et særskilt bidrag til Fondens formue. Bidragets størrelse er fastsat til 20 kroner pr. afrejst pakkerejsekunde, som har købt rejsen efter 1. januar 2009. Opkrævningen skal fortsætte til Fondens formue igen andrager ca. 50 mio. kroner.

### Konkurser 2008

#### Aktiv Rejser A/S

9. april 2008 – ca. 1,5 mio. kr.

#### Øster Lindet Rejser ApS / Thinggaard Rejser ApS

15. september 2008 – ca. 10,4 mio. kr.

#### Gislinge Turistfart ApS

(Garantien dækkede fondens udgifter)

29. oktober 2008 – 0,0 kr.

#### Diana Jagt- og Fiskerejser A/S

30. oktober 2008 – ca. 8-10 mio. kr.

De angivne tal er fondens nettoudgift i sagen., dvs. efter et fradrag af den stillede garanti. Fonden kom således ud af regnskabsåret med et underskud på ca. 20-22 mio. kroner.

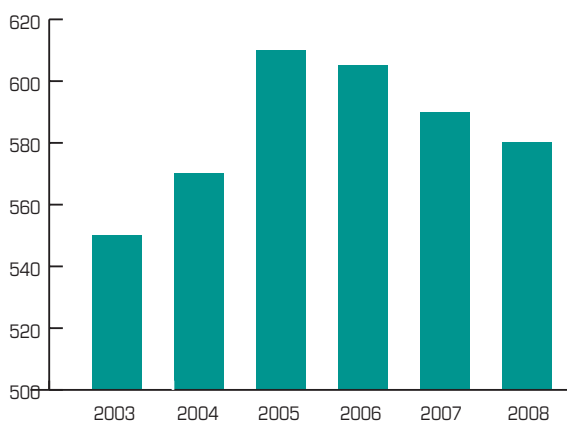
### Politianmeldelser

Fonden har i 2008 indgivet politianmeldelser mod ni rejsearrangører, der har udbudt rejser uden at være registreret i Fonden (overtrædelse af § 8 stk. 2). I november 2008 besluttede Fondens bestyrelse fremover at offentliggøre navnene på de rejsearrangører, Fonden indgiver politianmeldelser mod. Efter at denne beslutning blev truffet, indgav Fonden politianmeldelse mod hh. Eyetravel ApS, Uptours ApS og Nerthus-Explore ApS. Fonden har i 2008 i et enkelt tilfælde måttet anmode fogeden om at nedlægge forbud mod gennemførelsen af rejsearrangementer, fordi arrangøren ikke var registreret i fonden og ikke ønskede at lade sig registrere samt allerede havde solgt rejser.

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer medio maj 2009, gøre rede for den nuværende kapitaltilstand samt offentliggøre yderligere oplysninger, der kan have interesse for arrangørerne og offentligheden, der naturligvis følger det, der sker i Fonden.

### Registrerede arrangører for perioden

#### 31. december 2003 til 31. december 2008



■ Registrerede arrangører pr. 31. december 2008





## Rejseankenævnet

### Statistiske oplysninger om rejseankenævnet

I 2008 blev der registreret 358 klagesager, hvilket svarer til et fald på 17 % i forhold til 433 i 2007.

Derudover er der indkommet ca. 431 skriftlige klager, herunder mails og forespørgsler, som ikke har resulteret i en registreret klagesag, men som indebærer en ikke ubetydelig arbejdsbyrde i sekretariatet.

I alt har Ankenævnet derfor i 2008 således modtaget ca. 789 sager (2007: ca. 637) svarende til en stigning på ca. 19 %.

Ekspeditionstiden i 2008 for 293 afsagte kendelser har været gennemsnitligt ca. 12 måneder.

Behandlingstiden i 2007 for 261 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 10 måneder.

I forhold til 2007 steg antallet af kendelser i 2008 til 293, dvs. 32 flere eller 11 % mere. Desværre lykkedes det ikke at komme tættere på den sagsbehandlingstid på 6 måneder, der er angivet i vedtægterne

Selv om antallet af afsagte kendelser i 2008 således steg fra 261 til 293, dvs. 32 flere - en stigning på ca. 11 % - steg behandlingstiden fra ca. 10 måneder til ca. 12 måneder - en stigning på 17 %.

En sådan udvikling i sagsbehandlingstiden er selvsagt meget utilfredsstillende navnlig henset til, at vedtægterne angiver en normeret sagsbehandlingstid på 6 måneder.

Ankenævnet vil fortsat bestræbe sig på at fastholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid i størrelsesordenen 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter. Som anført i bemærkningerne til lov nr. 207 af 29. marts 2004 om ændring af en rejsegarantifond, hvorved Rejsegarantifonden fik ansvaret for at finansiere driften af Ankenævnet og stille sekretariatsbistand til rådighed for Ankenævnet, vil Ankenævnets ressourcebehov naturligvis være afhængig af antallet af klager, men det skal ved fastsættelsen af ressourcefordelingen sik-

res, at der er tilstrækkelige ressourcer til rådighed til at sikre en forsvarlig behandling af Pakkerejseankenævnets opgaver, herunder en rimelig sagsbehandlingstid.

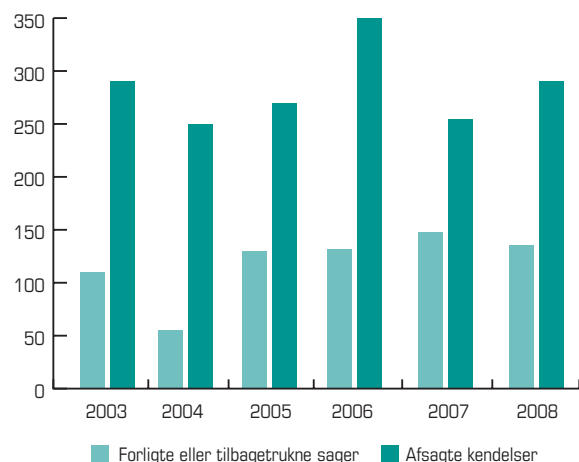
Ankenævnet har i 2008 modtaget ca. 2.439 (2007: ca. 3.500) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 549 (2007: ca. 740) henvendelser. I alt for året 2008 ca. 2.988 (2007: ca. 4.240), hvilket er et fald på ca. 1.252.

### Vedrørende de i 2008 afgjorte sager

I 2008 er der afsluttet i alt 415 sager (2007: 401), der er opdelt dels i 293 afsagte kendelser, dels i 122 forligte eller tilbagetrukne sager.

I 2008 har Pakkerejse-Ankenævnet afholdt 11 møder, og der er herunder afsagt 293 kendelser (2007: 261) svarende til en stigning på ca. 11 %.

### Afsagte kendelser samt forligte eller tilbagetrukne sager



**Resultatet af de afsagte kendelser i perioden 2004 - 2008 kan opdeles således:**

	2007	2006	2005	2004	2003
Medhold	101 (35%)	87 (33%)	213 (56%)	159 (57,5%)	168 (66%)
Ikke medhold (tidl. "delvist medhold")	183 (62%)	169 (65%)	156 (41%)	111 (40%)	83 (33%)
Afvist	9 (3%)	5 (2%)	11 (3%)	7 (2%)	2 (1%)

Medhold er, når klager får tilkendt et kompensationsbeløb, og rejsebureauet bliver pålagt sagsomkostninger samtidig med, at ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret til klageren.

kompensationsbeløb, at klageren resultatmæssigt bedømt må anses for at have tabt sin klagesag. Rejsebureauet bliver derfor ikke pålagt sagsomkostninger, og klageren får heller ikke tilbagebetalt sit klagegebyr.

Ikke-medhold er, når klageren intet kompensationsbeløb får tilkendt, eller når klageren i forhold til sit fremsatte krav får tilkendt så lille et

**De 293 afsagte kendelser i 2008 kan - for så vidt angår hovedklagemål**

**- inddeles i nedenfor nævnte grupper:**

	2008	2007	2006	2005	2004	2003
<b>Indkvarteringen</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Andet hotel end det købte	13,3	5,0	7,6	6,3	7,5	18,0
Støjgener	4,8	2,0	5,3	5,8	6,8	7,5
Fugtgener/mgl. opvarmning/aircondition	1,4	0,0	0,8	1,1	0,4	3,9
Mangelfuld vand/el-forsyning	0,0	1,0	0,5	0,0	0,8	1,4
Rengøring	1,0	1,0	2,1	1,8	0,0	5,5
Standard	0,0	0,0	0,0	8,0	-	-
I øvrigt	23,5	30,5	26,8	19,6	19,4	8,2
	<b>44,0</b>	<b>39,5</b>	<b>43,1</b>	<b>42,6</b>	<b>34,9</b>	<b>44,5</b>
<b>Transporten</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Afvisning/mistet transport	6,8	10,0	6,3	6,5	4,7	4,2
Forsinkelser og ventetider	4,8	5,0	6,3	6,5	2,4	4,1
Visum	0,7	2,5	1,3	1,8	2,0	0,4
Mistet/ødelagt/forsinket bagage	3,1	8,1	5,0	4,4	2,4	1,0
I øvrigt	6,5	9,0	8,2	3,6	3,6	5,8
	<b>21,9</b>	<b>34,6</b>	<b>27,1</b>	<b>22,8</b>	<b>15,1</b>	<b>15,5</b>
<b>Andre klagepunkter</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Bureau- og guideservice	3,4	1,0	6,1	7,6	17,4	16,2
Klagerens afbestilling af rejsen	2,4	2,0	3,4	2,5	4,0	3,1
Bureauets aflysning af rejsen	0,3	0,5	0,8	0,0	0,4	1,7
Ændring af rejsen (herunder flytider)	1,7	1,0	2,6	2,2	2,0	7,3
Udflugter/teater- og koncertbilletter	1,4	0,5	0,5	5,5	6,2	1,7
Flybilletterestriktioner	0,3	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4
Krydstogter	5,8	10,0	1,6	2,9	5,2	4,8
Sprogrejser	2,4	1,0	2,4	0,7	0,4	1,7
Fiskerejser	1,4	1,0	0,3	1,5	4,0	-
Rundrejser	8,9	4,4	7,9	2,9	3,2	-
Jagtrejser	1,0	1,0	0,5	0,4	2,4	-
Flight only	0,7	-	-	-	-	-
I øvrigt	4,4	3,0	3,7	8,0	4,8	3,1
	<b>34,1</b>	<b>25,9</b>	<b>29,8</b>	<b>34,6</b>	<b>50,0</b>	<b>40,0</b>
	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>





Danmarks Rejsebureau Forening

Falkoner Allé 58 B DK-2000 Frederiksberg Copenhagen

Tel. (int. +45) 35 35 66 11 Telefax (int. +45) 35 35 88 59