



DRF 

Danmarks Rejsebureau Forening  
Årsberetning 2009

## Beretning fra formanden

### 2009 - Et år præget af finanskrisen

Allerede fra starten af 2009 var året præget af den finanskrisen, der for alvor slog igennem i anden halvdel af 2008, og hermed var det endegyldigt slut på den lange række af rekordår, som havde præget rejsebranchen.

Med finanskrisen blev den stærke danske økonomi og det høje danske privatforbrug sat på "hold", og direkte afledt heraf faldt rejseaktiviteten i såvel erhvervslivet som på privatfronten.

Efter en række gode år måtte store dele af rejsebranchen således sande, at det var nye tider, og tilpasse både organisation og distribution hertil. De kortsigtede reaktioner har primært været tilpasninger i de personalemæssige ressourcer, men på den lange bane fordres klart både en veltrimmet organisation, en udvikling af nye produkter og serviceydelser og nye distributionsformer, for at komme styrket ud af krisen.

DRF har med sin indsats i 2009 fortsat arbejdet således at foreningens medlemmer har kunnet fokusere på at fastholde deres økonomiske grundlag og ikke mindst udvikle et sundt forretningsgrundlag i egne virksomheder.

Forudsætningerne er skabt ved at være den dialog- og respektskabende brancheforening, der arbejder aktivt og langsigtet for at løse rejsebranchens fælles udfordringer. Udfordringer der mildt sagt ikke er blevet mindre i 2009 som følge af såvel de økonomiske som politiske udfordringer.

De politiske udfordringer har været og er fortsat store – og de har sat deres præg på arbejdet i Sekretariatet. En række af de politiske mærkesager har været på agendaen gennem et pænt stykke tid og mange af dem vil ganske sikkert også blive omtalt i kommende årsberetninger. Det drejer sig fx om den seneste udvidelse af rejsegarantifonden, hvor dårligt politisk håndværk nødvendiggør en snarlig revision, den kommende indførelse af moms i rejsebranchen fra 1. januar 2011 og holdningsmæssige emner som miljø og bæredygtig turisme.

Det er ved arbejdsindsatsen med denne brede mængde af sager, at DRF viser sin eksistensberettigelse. Gennem støtte og rådgivning af medlemmerne og gennem kvalitativ debat og dialog med interessenter arbejder DRF målrettet for at skabe langsigtede løsninger til glæde for vore medlemmer og kunder.

Jeg ser frem til sammen med vores aktive sekretariat og den øvrige bestyrelse at videreudvikle DRF som den aktive brancheorganisation for den kvalitative del af den danske rejsebranche. Det er gennem den fortsatte udvikling af DRF, at vi skal tackle de fælles udfordringer, og således fremtidssikre arbejdsgrundlaget for den danske rejsebranche.



Med venlig hilsen

Jesper Ewald  
Bestyrelsesformand  
Til daglig: FDM Travel

## DRF's sekretariat 2009



**Politisk konsulent**  
Anna Cathrine Andersen



**Direktør**  
Lars Thykier



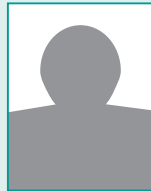
**Studentermedhjælper**  
Karina Tegtmeier Olsen



**Sekretær**  
Dorthe Schødt Viby



**Juridisk konsulent**  
Nils Hornemann



**Studentermedhjælper**  
Jonas Madsen  
(indtil 31.12.2009)



**Juridisk konsulent**  
Christoffer Greenfort



**Afdelingschef**  
Jakob Hahn



## 2009 i hovedpunkter

- Finanskrisen ramte rejsebranchen i 2009 med 8 konkurser (2008:4), mellem 250-300 afskedigelser og et samlet fald i omsætningen på ca. 10 %
- Rejsegarantifonden;
  - Den obligatoriske indbetaling til Fonden ved køb af pakkerejser afskaffedes ved udgangen af 2009, da Fondens formue igen opfyldte lovens bestemmelser
  - Konkursforsikring mod køb af enkeltprodukter (billeje i udlandet og flyrejser) trådte i kraft i 2009. Den dækker kun dansketablerede selskaber og stiller dermed ikke forbrugerne bedre.
- Incoming;
  - Fald i turister til Danmark på 10,2 %, skyldes blandt andet manglende national turismestrategi - Visit Denmark?
  - Forsøgsordningen for udstedelse af turistvisum for tre lande blev gjort permanent i 2009
- Moms indføres i rejsebureaubranchen pr. 1. januar 2011 – Skattekommissionen vurderer, at der kan realiseres et netto-provenu på knap 200 mill. DKK
- Danskernes rejsevaner 2008;
  - Danskerne foretog over 8 millioner rejser i 2008
  - Danskernes 10 favoritrejsemål ligger alle i Europa, dog er USA tæt på en top 10 placering
  - Finanskrisen nåede ikke at sætte præg på danskernes rejselyst i 2008
  - Uroligheder i Kenya fik danske turister til at fravælge den ellers populære destination
  - Fjerne og eksotiske rejsemål er fortsat et hit blandt danskerne
- Flybilletternes gennemsnitspris faldt med 17 % i 2009 og antal udstedte billetter faldt med 6 %
- Brancheanalyse; Ud over omsætningen er lønudgifter det eneste nøgletal der steg i 2008

Efter nogle rigtig gode år måtte de danske rejsebureauer i 2009 sande, at forhold i omverdenen for alvor medførte, at der ikke længere var samme købekraft hos kunderne som i de foregående 5 år. En del rejsebureauer trimmede derfor også deres organisation, så den svarede både til den reducerede efterspørgsel og til det lavere indtægtsniveau. Overordnet set lykkedes tilpasningsmanøveren rimelig godt, selvom mindst 250-300 medarbejdere måtte forlade rejsebureaubranchen i perioden fra november 2008 til november 2009.

I 2009 oplevede rejsebranchen 8 konkurser (2008: 4), men Rejsegarantifondens tab på konkurserne blev, de flere konkurser til trods, væsentligt mindre end det foregående år nemlig kun ca. 1,5

## Indhold

Beretning fra formanden	2
2009 i hovedpunkter	3
DRF's vigtigste sager i 2009	8
Mærkesager 2010-11	16
Medlemsstatistik	20
Bestyrelsen	20
DRF's økonomi	23
Udvidet ansvarsforsikring	24
Rejsegarantifonden	27
Pakkerejseankenævnet	28

million kroner (2008: ca. 20 millioner). Rejsegarantifondens indsats for at sikre at der ikke påføres Fonden urimelige tab er dermed lykkedes, og den indsats er samtidig med til at give branchen et bedre ry. Danmarks Rejsebureau Forening er derfor glad for faldet i størrelsen af kravene mod Fonden ved rejsebureaukonkurser, og ser det som en naturlig følge af et velfungerende tilsyn.

Afledt af de meget dyre konkurser i 2008 var Rejsegarantifonden tvunget til at genindføre pakkerejsebidraget fra 1. januar 2009. Bidraget bortfaldt ellers med lovrevisionen i 2004, men loven tilskrives desværre, at der skal "suppleres op", hvis Rejsegarantifondens formue kommer under 30 millioner kr. Bidraget blev sat til 20,- kr. pr. gennemført pakkerejse og blev opkrævet i hele 2009. Heldigvis var bidragsindtægten så stor i 2009, at der ved udgangen af året var indbetalt det minimumsbeløb, som loven tilskrives (50 millioner kr.) og at 20'er-betalingen dermed kunne afsluttes igen med udgangen af 2009.

En af de stærke indikatorer på branchens tilstand er størrelsen af flybilletsalget i Danmark. Som det fremgår i detaljer nedenfor, er der tale om et prisfald på flybilletter på omkring 17 % i gennemsnit, men heldigvis kun et fald på 6 % i antallet af udstedte billetter. Dette fald svarer derfor også ganske pænt til oplevelsen af hvad markedets reducerede størrelse er, nemlig at den danske rejsebranches omsætning samlet set er faldet med lige omkring 10 % i 2009.

For Incomingbranchens vedkommende gjaldt, at der på fritidsrejseområdet var tale om et fald i antallet af turister, der besøgte Danmark i 2009. Det var især nærmarkederne, der faldt fra, hvilket endnu en gang understreger behovet for, at Danmark satser på flere produkter og flere markeder end den hidtidige fokusering på kystturisme i sommerhuse og "besøg ved den lille havfrue". Faldet i antallet af turister blev skræmmende stort, og der er simpelthen brug for en relancering af Danmark i udlandet snarest muligt for, at vores nabolande og Europa i det hele taget ikke overtager det danske kundegrundlag.

Desværre er der ikke meget, der tyder på, at der kommer til at ske nogle væsentlige ændringer i dansk turisme i løbet af 2010. Den manglende indsats skyldes, at det lovforslag om turismeudvikling, der siden sommeren 2009 har været bebudet af Erhvervsministeriet (som er turismens ressortministerium) først i marts 2010 bliver fremsat i



Folketinget. Det bliver derfor tidligst i 2011, at de nye vilkår vil slå igennem, hvilket er alt for sent, når Danmark dagligt taber tusinder af overnatninger til konkurrenterne. Desuden slår det igennem, at dansk turismes flagskib, Visit Denmark, i et halvt år har stået uden administrerende direktør samtidig med, at der på grund af de manglende overordnede planer ikke kan sættes nogle af de projekter i søen, som er blevet udviklet herunder de såkaldte "erhvervspartnerkaber". Det er ganske enkelt for dårligt, at der ikke i et år sker noget som helst for at udvikle dansk turisme, når det samtidig konstateres, at udviklingen er gået totalt i stå. Danmark mister på denne baggrund mange kunder til andre nærtliggende lande, der har en helt anderledes forståelse af værdien af at gøre noget for turistbranchen. Det er dog glædeligt at det nye lovforslag vedr. VisitDenmark tager fat i et af hovedproblemerne ved den nuværende organisering af dansk turisme, og lægger op til en central styring af de ressourcer, der skal anvendes til markedsføring af Danmark som destination.

Tallene for udenlandske besøgende til Danmark i 2009 er 19,2 millioner, svarende til et fald i 2009 på 10,2 procent, og det er især fra vores hovedmarkeder, at faldet er kommet. Danmark som turistland er simpelthen ikke længere så attraktivt, som vi selv går og tror, og der er derfor brug for en meget frisk og offensiv satsning på markedsføringen af Danmark, og ikke bare i de sædvanlige nærmarkeder, men også i en række af de nye lande, fra Rusland, over Ukraine til f. eks. Tyrkiet og Indien. 2009 blev spildt på interne diskussioner, lad os håbe, at 2010 ikke tabes på gulvet på samme måde.

Visumreglerne for indrejse til Danmark har været et tema i en del år i DRF's årsberetninger og kunne også være det i denne årsberetning, hvis det ikke var fordi, at alt allerede er skrevet i denne sag. Danmark er nemlig fortsat et meget svært land at besøge, hvis man kommer fra et land, hvorfra der er krav om visum til Danmark. I 2009 besluttede Integrationsministeriet heldigvis at gøre de såkaldte "rejsebureau-forsøgsordninger" for udvalgte lande permanente. Situationen for besøgsrejsende til Danmark er dermed den bedst mulige under den visumlovgivning, der er gældende i Danmark i disse år. Skal reglerne forbedres yderligere så de matcher f. eks. de nye norske regler, skal der tænkes i helt andre og mere åbne baner, hvilket formodentlig ikke vil være muligt under den nuværende regering.

De danske politikere reagerede ualmindeligt klodset da de, efter Sterling Airlines' konkurs i oktober 2008, den 31. maj 2009 fik vedtaget en udvidelse af Rejsegarantifondsdækningen, som fra 1. januar 2010 medfører, at der skal tilbydes købere af hhv. flybilletter og billeje i udlandet en mulighed for at forsikre sig mod de pågældende produktudbydernes konkurs. Formålet med den nye lov er, isoleret set, meget ædelt, nemlig at man vil sikre de forbrugere, der køber de pågældende ydelser mod tab, såfremt udbyderen måtte gå konkurs, inden den købte ydelse bliver leveret. Imidlertid giver den nye lov kun dækning til forbrugeren hvis denne køber flybilletterne hos et dansketableret rejsebureau, eller hos (de få) dansketablerede flyselskaber. Flybilletter købt hos f.eks. udenlandske rejsebureauer eller hos de fleste udenlandske flyselskaber vil ikke være dækket, da dækningen simpelthen ikke kan tilkøbes hos disse udbydere.

Hvad der startede med at være et krav om at dække de danske forbrugere, når de køber deres flyferierejse endte med at blive et "køb hos et dansk rejsebureau-klausul", som ikke på nogen måde løser det oprindelige problem, nemlig at billetter købt direkte hos et flyselskab er sikret mod konkurs, hvis forbrugeren ellers vælger at tilkøbe dækningen.



Regeringen besluttede at følge Skattekommissionens oplæg fra februar 2009 til en skatteomlægning, og dette indebærer, at der fra 1. januar 2011 bliver indført moms i rejsebureaubranchen. Årsagerne til at den hidtidige undtagelse på området, som rejsebureauerne har haft i mange år, ikke bevares, var at kommissionen mener, at der vil være et nettoprovenu ved indførelse af momspligten på op til 195 mio. DKK. DRF har svært ved at følge disse udregninger, ikke mindst fordi en indførelse af moms i rejsebureaubranchen medfører, at danske rejsebureauer får mulighed for at fradrage indgående moms og samtidig slipper for at betale lønsumsafgift. Hertil kommer, at der alene skal pålægges udgående moms på fortjenesten af de produkter, der sælges til forbrug i et EU-land. I de forhandlinger der skal foregå med Skatteministeriet i 2010, bliver det meget interessant at se, hvordan de nye regler bliver udformet, for det kan blive meget svært at få genereret det provenu, der er lagt op til i skattereformen.

### Danskernes rejsemønster

Igen i år har Danmarks Rejsebureau Forening udarbejdet en statistik over danskernes rejsemål. På grund af den lange svartid fra de involverede bidragsydere, er de seneste tilgængelige tal for året 2008. Det forventes at de tilsvarende 2009-tal først vil være tilgængelige i efteråret 2010. Oversigten er indsamlet via forespørgsler til knap 100 landes turistministerier, ambassader og statistikbureauer om, hvor mange danskere, der har besøgt disse i 2008. Undersøgelsen er baseret på indkomne tal fra 76 lande.

### Danskernes favoritter - hvor rejser vi hen, når vi rejser?

I 2008 tog danskerne på flere rejser end nogensinde før – over 8 millioner rejser i 2008, hvilket er en million flere end i 2007 – og finanskrisen nåede altså ikke at sætte sit præg på danskernes rejselyst, som fortsatte de opadgående tendenser fra forrige år.

Selvom DRF sidste år kunne konkludere, at danskerne i højere grad rejser længere væk, ligger alle danskernes top 10 rejsemål stadig inden for Europas grænser. Der er ikke kommet nogen nye lande i "top 10", og den indbyrdes placering er stort set uændret. Den eneste ændring i forhold til 2007 er, at Italien er rykket ned fra en 5. plads til en 7. plads. Dette fald skyldes dog, at opgørelsen fra Italien i 2007 var behæftet med en fejl, og Italien ligger nu igen på samme niveau, som det gjorde i 2006.

Blandt danskernes foretrukne oversøiske rejsemål var det i 2008 igen USA, der indtog førstepladsen. Knap 40.000 flere danskere end i 2007 valgte at rejse til USA i 2008, i alt 256.604 danske besøgende. USA nærmer sig således en top 10 placering som det første land uden for Europa, såfremt de flotte stigninger de foregående år fortsætter i 2009.

Kina var i sommeren 2008 vært ved OL. Der var en forventning om, at arrangementet ville lokke en masse turister til landet. For danskernes vedkommende forholdt det sig omvendt. Flere danskere valgte i hvert fald Kina fra som rejsemål i 2008, hele 17 % færre rejste til Kina. Den primære årsag til det store fald er sandsynligvis, at prisniveauet steg mærkbart i Kina op til og under OL, samt at nogle danskere nok også valgte besøg i Kina under OL fra. På trods af Kinas

### Danskernes rejsemål top 10

2007	2008
1. Tyskland 2.131.938 overnatninger	1. Tyskland 2.300.000 overnatninger
2. Sverige 953.065 overnatninger	2. Sverige 1.109.334 overnatninger
3. Spanien 932.882 ankomster	3. Spanien 956.829 ankomster
4. Frankrig 800.000 ankomster	4. Frankrig 800.000 ankomster
5. Italien 554.000 ankomster	5. Norge 597.000 ankomster
6. Norge 554.000 ankomster	6. Storbritannien 563.000 ankomster
7. Storbritannien 543.000 ankomster	7. Italien 483.000 ankomster
8. Grækenland 334.961 ankomster	8. Grækenland 362.427 ankomster
9. Østrig 301.449 ankomster	9. Østrig 318.598 ankomster
10. Tyrkiet 265.441 ankomster	10. Tyrkiet 276.805 ankomster

### Top 5 oversøiske rejsemål

2007	2008
1. USA 217.593 ankomster	1. USA 256.604 ankomster
2. Thailand 141.110 ankomster	2. Thailand 148.256 ankomster
3. Egypten 61.828 ankomster	3. Egypten 64.744 ankomster
4. Kina 52.029 ankomster	4. Kina 42.839 ankomster
5. Singapore 31.394 ankomster	5. Singapore 32.316 ankomster
	5. Canada 32.091 ankomster

store fald, holder landet dog sin 4. plads i top 5 over oversøiske rejsemål. Om landet, der ellers har været stigende populært, genvinder sin popularitet vil nok særligt afhænge af, om prisniveauet falder igen. Efter at have været ude af top 5 i 2007 er Canada nu tilbage på en delt 5. plads med en stigning på 16 %. Pladsen deles med Singapore, hvis besøgstal er stigende navnlig på grund af, at dets flyforbindelser til resten af Asien der gør det til et populært stop-over.

### Den økonomiske udvikling

Finanskrisen nåede ikke at sætte sine spor på danskernes rejselyst i 2008. Året bar især for de 3 første kvartaler præg af en højkonjunktur, som også har haft afsmittende effekt på danskernes rejselyst. Rejsebranchen er en konjunkturfølsom branche, og der ses jf. ovenstående indikationer på, at finanskrisen vil have en effekt på danskernes rejselyst i 2009. Dog viser indikationerne, at finanskrisen primært har en effekt på udviklingen af prisniveauet, og at forbrugerne i højere grad vil vælge billigere og kendte rejseprodukter- og -destinationer frem for færre rejser. Det er derfor forventeligt med et fald i rejser til destinationer uden for Europa, samt en koncentration af rejser til de kendte rejsemål, altså top 10 destinationer.

### Uroligheder i verden

Danskernes rejsevaner påvirkes i høj grad af, hvad der foregår i verden. Afhængig af konflikterne og katastrofernes omfang kan der gå år, før et land får genetableret tilliden til de danske rejsende og dermed vender tilbage i samme omfang. De muslimske lande er et godt eksempel på dette. Selvom Muhammedkrisen afsluttedes for ca. 3 år siden, er hverken Tyrkiet eller Egypten endnu oppe på samme antal besøgende danskere, som før krisen indtræf. Dog har begge lande haft flotte stigninger i både 2007 og 2008, Egypten med over 20.000 flere besøgende i 2008. Samme stigning gør sig gældende for andre muslimske lande som eksempelvis Tunesien, der har oplevet en stigning på over 44 % på bare et år.

Urolighederne i Kenya i starten af 2008 satte også sit præg på danskernes rejsevaner. Kenya har ellers de sidste par år været en yndet afrikansk destination for danskerne, og selvom situationen i landet blev stabiliseret på kort tid, blev en del danskere væk. De sidste par år har de danske besøgstal til Kenya været stødt stigende, men i 2008 faldt besøgstallet med 39 %, og det bliver spændende at følge, hvor lang tid der går, før danskerne genvinder tilliden til Kenya.

Thailand blev i slutningen af 2008 ramt af en række demonstrationer, der blandt andet lammede al lufttrafik. Om dette vil få en effekt kan ikke måles af danskernes besøgstal i Thailand i 2008, som steg med knap 5 % i forhold til 2007. Det skal blive interessant at se, om de besværligheder, besøgende havde i Thailand under demonstrationerne, afholder nogle danskere fra at besøge det populære ferieland i de kommende år.

#### Intet er for langt væk

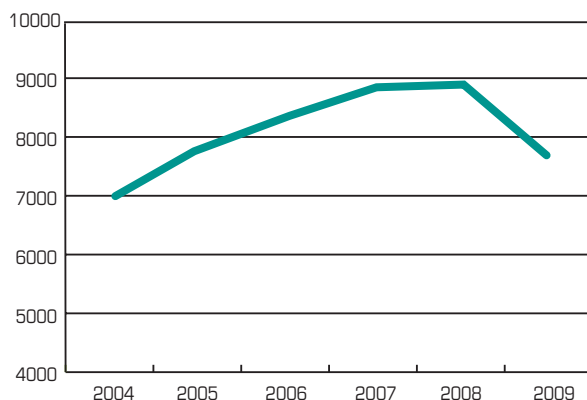
Udviklingen af internettet og et generelt fald i prisen på flybilletter har især påvirket danskernes rejsevaner. Flybilletternes gennemsnitspris er faldet med 17 % i det sidste år, og det afspejler sig i danskernes rejsemønster. Verden er blevet mindre, det er nemmere at komme frem, og man er kun et klik fra at undersøge fjerne og eksotiske destinationer. Tendensen fra sidste år, der viste at danskerne i højere grad rejser til fjerne destinationer, fortsatte i 2008, hvor lande som Antigua og Barbuda, Costa Rica, Den Dominikanske Republik, Nepal, Cambodja, Ecuador, Barbados, Israel, Malaysia, Mexico og Indonesien alle oplevede flotte stigninger i antallet af danske besøgende på helt op til 30 %. Stigningerne sker ikke på bekostning af europæiske destinationer – top 10 vidner om at de stadig er populære – men i højere grad fordi mange danskere tager en ekstra ferie og søger mod varmere himmelstrøg i de kolde vintermåneder. Om den årlige vinterrejse fortsat vil være en prioritet, vil næste års undersøgelse kunne klarlægge.

DRF arbejder på at få opdelt tallene i hhv. forretnings- og ferierejser, hvilket i nogle tilfælde er lykkedes i dette års undersøgelse. DRF håber, at flere lande i fremtiden vil lave denne opdeling, således at der kan indhentes større viden om tendenserne indenfor forretningsrejser.

#### Brancheanalyse

Den seneste analyse af den danske rejsebranche fra Dansk Brancheanalyse ("Danmarks 150 største rejsebureauer" fra 18. august 2009) viser, at branchens resultater for 2008 (som er det seneste år der findes tilgængelige regnskaber fra) er imponerende

**Den danske rejsebranches totale salg af flybilletter udtrykt i milliarder kroner for perioden 2004 - 2009 baseret på BSP's omsætningstal:**



påene, ikke mindst set i lyset af at finanskrisen tog effekt allerede i eftersommeren 2008.

Det er gældende for tallene, at de afspejler branchens resultater ved indgangen til finanskrisen, og ikke resultaterne for 2009. Dansk Brancheanalyse bemærker således også i sin analyse at en del af de rejsebureauer, der er vurderet i analysen har et regnskabsår, der slutter tidligere end 31. december 2008. Disse rejsebureauer (44 med en stigning i årsresultatet fra 190 til 204 millioner kr.) har typisk også årsresultater, der er mere positive end dem, der har kalenderåret som regnskabsår (108, der har oplevet et fald i deres årsresultater fra 223 til 155 millioner kr.).

Baseret alene på de overordnede tal er det bekymrende at kunne konstatere, at mens der er tale om en nedgang på alle nøgletal undtaget omsætningen, så er der en stigning i lønningsudgifterne på 5,5 %. Den udvikling vil sætte rejsebureauerne yderligere under pres, og det skal derfor blive interessant at se, hvordan analysen af 2009-resultaterne ser ud, når den udkommer i august 2010.

	2004	2005	2006	2007	2008	Ændring 2007 - 2008
Omsætning	16,5 mia. DKK	19 mia. DKK	20,940 mia DKK	22,635 mia DKK	22,937 mia DKK	+3,4 %
Nettoreultat	+209 mio. DKK	+368 mio. DKK	+384 mio. DKK	+405 mio. DKK	+359 mio. DKK	-11 %
Dækningsbidrag	13,5 %	14,1 %	13,9 %	14,3 %	14 %	-2 %
Overskudsgrad	1,7 %	2,4 %	2,3 %	2,1 %	1,8 %	-11 %
Vækst i omsætning i.f.t. forrige år	+ 6,1 %	11,6 %	9,53 %	+5,7 %	+3,4 %	+3,4 %
Omsætning/ansat	4,8 mio. DKK	5,3 mio. DKK	5.460 mio. DKK	5.592 mio DKK	5,816 mio. DKK	+4 %
Gns.løn/ansat	325.000 DKK	343.000 DKK	354.000 DKK	365.000 DKK	385.000 DKK	+5,5 %
Antal ansatte	3.447	3.584	3.835	4.048	3.944	-2,5 %

Kildehenvisning: Dansk Brancheanalyse, 18. august 2009





#### Flybilletter - salget via BSP i 2009 samt de foregående 5 år

Salget af IATA-flybilletter i 2009 blev reduceret betragteligt i forhold til 2008. Finanskrisen medførte - som forventet - at der blev rejst mindre fra Danmark, ikke mindst indenfor forretningsrejsesegmentet. Som det fremgår af IATA's tal for 2009, er der tale om en væsentlig nedgang i såvel det totale IATA-billetsalg i Danmark som gennemsnitsprisen pr. solgt billet. Det forventes, at der vil gå nogle år, før flybilletsalget i Danmark når op på samme niveau som i 2007-2008.

Heldigvis er antallet af solgte billetter ikke faldet lige så drastisk som den gennemsnitlige billetpris. Der er nemlig kun tale om et fald i antallet af udstedte billetter på 6 %, hvilket heldigvis har medført, at det

største tab som følge af den reducerede rejselyst er taget af flyselskaberne, som har måttet acceptere et indtægtstab på over 17 % i forhold til 2008. Det er derfor ikke overraskende, at en del flyselskaber har haft det overordentligt svært i det sidste 1½ år.

Der er ikke i nyere tid set et prisfald på tilsvarende niveau på salget af flybilletter. Gennemsnitsprisen pr. solgt billet er nu tilbage på 2004-niveau, hvilket alene skyldes fald i rejselysten som følge af finanskrisen. Det kommer til at tage mange år at komme op på 2008-niveauet, hvis det overhovedet kan lade sig gøre. Der er ingen lette veje ud af denne "dobbeltklemme" (faldende antal rejsende og faldende billetpriser på samme tid), og det er derfor ikke usandsynligt, at et antal flyselskaber vil bukke under i konkurrencen i det kommende år eller to.

#### BSPs omsætningstal 2004 - 2009

Omsætning	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Værdi, solgte billetter (mio. DKK)	6.976	7.655	8.451	8.924	8.981	7.435
Udvikling	-	+10 %	+10,4 %	+5,6 %	+0,6 %	-17,2 %

#### BSPs gennemsnitlig billetpris 2004 - 2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gennemsnitspris	3.166	3.068	3.460	3.583	3.628	3.226
Udvikling	-	-3,3 %	+13 %	+3,6 %	+1,2 %	-11 %

## DRF's vigtigste sager i 2009

På de følgende sider omtales nogle af de mange sager, som DRF's sekretariat har beskæftiget sig med i løbet af 2009. Der er tale om et repræsentativt udsnit af sager, som skal give et indtryk af, hvilke områder der arbejdes med i foreningen.

- Samarbejde med Forbrugerombudsmanden;
  - 40 rejsebureauer, der ikke er medlem af DRF, overholder nu markedsføringsloven mht. totalpriser som følge af DRF's anmeldelse.
  - Pakkerejser bliver undtaget fra de nye regler om prismarkedsføring som følge af Forbrugerombudsmandens lydhørhed overfor DRF
- Rejsegarantifondsloven udvides pr. 1. januar 2011, således at dækningen også omfatter flybilletter og billeje købt som enkeltprodukter – DRF arbejder på en revision af loven i samarbejde med oppositionen.
- Pakkerejseankenævnet;
  - Omstrukturering af PAN og oprettelse af stilling som sekretariatsleder
  - Revision af PAN's vedtægter som følge af revision af Forbrugerklageloven
  - Endnu ikke afklaret om flysager m.m. kommer tilbage i PAN
- Jysk Rejsebureau retssag – Efter tilladelse fra DRF's bestyrelse prøves en PAN-kendelse i retten 27. juni 2010
- Wonderful Copenhagen; Ikke nok ressourcer til en ordentlig salgssindsats i Meetingplace. En ny medlemsstruktur skal afhjælpe det.
- VisitDenmark;
  - 2009 var et turbulent år pga. ledelse og organisering – turismeindsatsen tabt på gulvet i 2010
  - Nyt lovforslag netop udsendt fra Økonomi- og Erhvervsministeriet til ikrafttræden 1. juli 2010 – Mere central og dominerende rolle til VisitDenmark i markedsføring og branding af Danmark.
- Klage til Konkurrencestyrelsen;
  - Klagen blev indgivet i 2007 vedr. kommunal drift af kongresbureauer og blev i oktober 2009 henlagt af Styrelsen pga. at der skulle bruges for mange ressourcer på at løfte bevisbyrden.
  - Mulighed for at klage til EU-Kommissionen eller danske domstole.
  - ITO-fraktionen har i første omgang besluttet at forsøge at gøre pressen og derigennem politikerne interesserede i sagen og dermed fremadrettet hindre konkurrenceforvridning.
- Uddannelsesinstitutioner i Danmark;
  - Nedlæggelse af elevuddannelsen 'Rejseliv' på Niels Brock – DRF arbejder på en anden form for videreførelse af uddannelsen.
  - DRF deltager aktivt CBS' Advisory Board for cand. soc. i Servicemanagement, samt giver DRF's medlemmer mulighed for at bidrage.
- Krydstogtprodukter er et af rejsebranchens hurtigst voksende segmenter. DRF's krydstogtsudvalg arbejder videre på at skabe bedre rammer for det danske marked overfor de internationale krydstogtselskaber.
  - Internationale flyselskaber – Fortsatte problemer med at få flyselskaberne til at efterleve Forordning 261/04
  - DRF's internationale samarbejde
    - WTAAA (World Travel Agents Association Alliance) – global organisation som DRF samarbejder med på områder som bl.a. IATA og bæredygtighed.
    - ECTAA Legal Committee – Arbejder med en række af Kommissionens lovforslag der påvirker rejsebranchen, bl.a. direktiv om forbrugerrettigheder og revision af Pakkerejsedirektivet. Indgav desuden i 2009 klage over IATA til Kommissionen.
    - ECTAA Tour Operator Committee – Fokus i 2009 lå bl.a. på den kommende revision af Pakkerejsedirektivet
    - ECTAA Fiscal Committee – Grundet den kommende ophævelse af momsfrigtagelsen i rejsebranchen har DRF i 2009 fået en repræsentant fra sekretariatet i komiteen. Dette har bl.a. givet indblik i de 27 medlemslandes forskellige måder at håndtere momsproblematikken på.
    - ECTAA Sustainability Group – På baggrund af den tyske rejsebureauforenings workshop om bæredygtighed i marts 2009 er det nu besluttet, at der pr. 1. maj 2010 oprettes en gruppe, der gennem vidensdeling skal udvikle en fælles handlingsplan og politik for ECTAA for at fremme bæredygtighed.
  - Det nordiske og baltiske samarbejde bruges bl.a. til at finde en fælles front i forhold til ECTAA-spørgsmål.
    - APJC – Nordisk samarbejde tænkt som et dialogforum mellem IATA rejsebureauer og flyselskaber med det formål at lette det daglige arbejde mellem parterne, hvilket bl.a. giver sig udslag i samarbejdet om den kommende revision af de finansielle kriterier for IATA bureauer i Skandinavien.
  - Medier og presse – Større gennemslagskraft i medierne i 2009, hvilket også har medført, at DRF har opnået større lydhørhed overfor politikerne.
  - DRF medlemsfordele
    - Udbudte kurser – Klagesagskursus for 3. år i træk med i alt 3 afholdte kurser fordelt rundt i landet i det forgangne år. DRF vil gerne fortsat tilbyde kurser, hvis efterspørgslen er til stede. I januar 2010 tilbød DRF to dagskurser i mediehåndtering og flere kursustilbud vil følge i resten af 2010.
    - Pensionsordning – rammeaftale med PFA Pension, der giver mulighed for at tilbyde fordelagtige pensionsvilkår til DRF's medlemmer.



### **Samarbejde med forbrugerombudsmanden**

DRF har i løbet af 2009 haft et samarbejde med Forbrugerombudsmanden og Forbrugerstyrelsen på en række områder. DRF har således afgivet en lang række høringssvar på lovforslag, der havde direkte eller indirekte indflydelse på rejsebranchens markedsføringsmuligheder og forbrugerbeskyttelsen generelt.

De vigtigste heraf har været en opbakning til lovforslaget om børnetester med opfordring til at udvide anvendelsesområdet for denne. Dernæst har spørgsmålet om gennemsigtighed i markedsføring - både blandt egne medlemmer og den resterende del af branchen - igen i 2009 haft DRF's store bevågenhed ud fra såvel hensynet til forbrugeren som hensynet til at sikre lige konkurrencevilkår. Således blev der fulgt op på anmeldelsen fra 2008 overfor en række rejsebureauer, der efter DRF's opfattelse ikke efterlevede kravene til totalpriser og forbuddet mod negativ aftalebinding. Anmeldelsen vedrørte kun rejsebureauer, der ikke var medlem af DRF, idet DRF som bekendt i de forgange år havde fokuseret på, at der først blev ryddet op blandt egne rækker, inden man tog fat på at anmelde andre. I løbet af efteråret kunne forbrugerombudsmanden således meddele, at de omkring 40 anmeldte rejsebureauer havde ændret markedsføring som følge af DRF's anmeldelse.

Herudover lykkedes det DRF at få pakkerejser undtaget fra de nye regler, der træder i kraft i marts 2010 om prismarkedsføring. Dette skete på baggrund af en god dialog med Forbrugerombudsmanden, der viste forståelse for pakkerejsens kompleksitet. Det var naturligvis glædeligt med denne forståelse, og DRF gav på den baggrund tilsagn om, at der vil blive holdt øje med eventuelle overtrædelser i rejsebranchen, som det er blevet gjort i forbindelse med totalpriskonceptet. Det er således positivt at se, hvordan Forbrugerombudsmanden både har vist forståelse for branchens udfordringer, men også har vist DRF den tillid, at vi som brancheorganisation er med til at sikre intern justits.

Endelig har DRF haft fokus på Forbrugerombudsmandens seneste vejledning om miljømæssige og etiske påstande i markedsføringen, hvor DRF både har afgivet høringssvar og deltaget i møder om emnet ud fra en vurdering af, at det at være med til at sikre at budskaber omkring bæredygtighed og andre grønne elementer ikke udvandes ved manglende krav til at kunne dokumentere sådanne påstande.

### **Rejsegarantifondensloven**

Flyelskabet Sterling Airlines' konkurs i oktober 2008 satte en lavine i gang, som endte med en politisk vedtagelse i maj 2009 af en revision af Rejsegarantifondensloven, således at den fra 1. januar 2010 også dækker ferierejsende, der køber flybilletter eller billeje som enkeltprodukter, såfremt denne dækning tilkøbes af forbrugeren

Politikerne har heldigvis ikke glemt at følge op på sagen. Socialdemokraternes Benny Engelbrecht har derfor i februar 2010 haft daværende Økonomi- og Erhvervsminister Lene Espersen i åbent samråd om sagen, og det er håbet, at dette samråd kan få skubbet diskussionen i gang igen.

Det absurde ved den vedtagne ændring af Rejsegarantifondensloven - og den efterfølgende udmøntning af samme - er, at det politikerne ønske-

de skulle være resultatet af lovændringen, nemlig en forsikring mod flyselskabskonkurser, er endt med at blive en forsikring mod rejsebureauers konkurser i tilfælde af, at et flyselskab går konkurs. Var det virkelig det, der var politikernes intentioner med loven?

### **Pakkerejseankenævnet**

Det har været et spændende år i Pakkerejseankenævnet (PAN), med omstrukturering og fokus på den fremadrettede effektive behandling af indkomne sager.

Et vigtigt led i denne sammenhæng har været oprettelse af en stilling som Sekretariatsleder til varetagelse af det daglige ansvar med medarbejderne i PAN og til at gennemgå og modernisere de arbejdsgange og procedurer, der har været i PAN gennem årene.

På det overordnede plan har der været en del arbejde indenfor Stifterkredsen - bestående af RiD, Forbrugerrådet og DRF - der har forestået den nødvendige revision af PAN's vedtægter, efter flysager definitivt blev flyttet ud af nævnets kompetence og over til Forbrugerklagenævnet.

Den største ændring for PAN indføres i 2010 på grund af revisionen af Forbrugerklageloven i 2009. Ændringen medfører, at forbrugere, der får medhold i deres klage ved et ankenævn, nu får en direkte adgang til at gå til fogedretten med kendelsen for at gøre udlæg for sine penge, hvis ikke den erhvervsdrivende vil efterleve afgørelsen fra PAN. Den erhvervsdrivende har dog naturligvis mulighed for selv at indbringe sagen for domstolen, hvis denne ikke er enig i nævnets afgørelse og for at forhindre tvangsfuldbyrdelsen ved fogedretten.

Om flysager og andet kommer med ind under Nævnet er ikke afgjort endnu, og PAN behandler derfor indtil videre udelukkende sager om pakkerejser og indkvartering.

De nye vedtægter for PAN er indsendt til godkendelse hos Forbrugerstyrelsen og forventes godkendt i marts 2010.

Begrebet "ikke medhold i forhold til fremsat krav" betegnes også som delvist medhold. Dette begreb vedrører et betydeligt antal sager, hvor klager får tilkendt et så lille kompensationsbeløb, at klageren - ifølge Pakkerejseankenævnets redegørelse for forståelsen af begrebet - anses for at have tabt sagen. Det er bl.a. kendetegnet ved, at klageren ikke får sit klagegebyr tilbage og rejsebureauet bliver heller ikke pålagt at betale sagsomkostninger. Alligevel medfører den nuværende opgørelse af begreberne, at en række sager, når disse bl.a. præsenteres i medierne, rubriceres under "medhold" til trods for, at kunden "teknisk set" ikke har vundet. Det forhold vil DRF gerne ændre på, idet statistikken dermed giver et - efter DRF opfattelse - fejlagtigt billede af resultaterne i afsagte kendelser. DRF arbejder således på, at få ændret vedtægterne for Pakkerejseankenævnet bl.a. med henblik på at få forklaret indholdet af begreberne yderligere, således at sådanne klager fremover ikke fejlagtigt præsenteres som sager, rejsebureauet har tabt til forbrugeren, når Pakkerejseankenævnets årlige statistikker i dets årsberetning tages under behandling i medierne.



Foto: Per-Johansen

#### **Jysk rejsebureau retssag - prøvelse af Pakkerejseankenævnets kendelse**

Jysk Rejsebureau tabte for lidt over et år siden en sag i Pakkerejseankenævnet om et rejsebureaus ansvar ved flyselskabers misligholdelse - vedr. en kundes mistede bagage - og ansøgte efterfølgende DRF's bestyrelse om tilladelse til ikke at efterleve denne kendelse og i stedet bringe den for domstolene (en sådan ansøgning er altid nødvendig i disse tilfælde, da medlemmer af DRF forpligtiger sig til at efterleve ankenævnets kendelser), hvilket blev bevillet.

Den indledende forberedelse for retten er overstået for nu, og selve domsforhandlingerne er berammet til den 27. juni 2010 i Frederiksberg Byret – vi ser meget frem til rettens afgørelse.

#### **DRF's samarbejde med WOCO**

I 2009 gik en del af tiden i incomingregi med at drøfte de problemstillinger, der knytter sig til grupperingen "Meetingplace" under Wonderful Copenhagen (WOCO). Særligt har WOCO's manglende deltagelse i arrangementer/salgssarbejdet samt den nye medlemsstruktur givet anledning til en vis utilfredshed.

Den indsats der ydes af Meetingplace med hensyn til salg og markedsføring levede ikke op til medlemmernes krav hverken på kongres- eller møder og incentive-området. De ressourcer der er afsat er efter DRF's vurdering ikke tilstrækkelige til at gennemføre en ordentlig salgssindsats, hvilket også har afspejlet sig i, at salgssindsatsen reelt har haft mere karakter af at være ren ekspedition frem for aktivt salg. Det er en uacceptabel situation, der bestemt ikke er i overensstemmelse med, hvad medlemmerne efterspørger. Der ønskes derimod en langt bedre salgssindsats, der fremover kan resultere i væsentlig flere leads og dermed bekræftende arrangementer til de danske kongresarrangører (et "lead" er et begreb, der dækker en henvendelse til Meeting-

place fra en kongresarrangør, som ønsker at høre om mulighederne for at afholde en kongres i Københavnsområdet og få hjælp til det fra en lokal kongresarrangør).

Utilfredsheden er ikke blevet mindre af, at der opleves problemer med den portal på nettet, der lister de enkelte henvendelser. Flere har oplevet ikke at få besked, når der lå leads på platformen og har dermed ikke haft mulighed for at byde ind på opgaven. Samtidig er mængden af relevant information om, hvilke "leads" der er tale om blevet endnu ringere og mere sparsom end tidligere.

Endelig efterspørger der klare retningslinjer for, hvor langt WOCO/ Meetingplace kan gå i forhold til support til kunder.

Kongresarrangørerne oplever, at WOCO trækker flere og flere opgaver ind til sig af det arbejde, som de lever af, og giver det til kunden gratis. Det er ikke acceptabelt og er direkte at modarbejde medlemmernes interesse.

DRF's Meetingplace-medlemmer har løbende påpeget og haft en dialog med WOCO omkring de ovennævnte problemstillinger, og det tyder nu på, at WOCO endelig har taget kritikken til sig og vil arbejde for, at der i 2010 bliver rettet op på problemerne.

#### **Koordinering af markedsføringen af Danmark i verden**

2009 viste sig at være et turbulent år for VisitDenmark. VisitDenmark formåede ganske enkelt ikke at løfte dets altafgørende opgave, nemlig at markedsføre og brande Danmark internationalt på en tilfredsstillende måde. Med den fælles nationale strategi for dansk turisme "Vores rejse" fra januar 2009, der formulerer, hvor Danmark som rejsemål skal bevæge sig hen mod 2010 var en væsentlig forudsætning ellers til stede for at kunne igangsætte en mere målrettet og effektiv indsats.

VisitDenmarks problemer kan ikke kun tilskrives en enkelt omstændighed, men nærmere et sammensurium af flere helt afgørende faktorer, som i den sammenhæng spillede ind på VisitDenmarks manglende handleevne og passivitet. De to vigtigste forklaringer er VisitDenmarks delvist manglende ledelse og uklarheden omkring dets fremtidige organisering.

VisitDenmarks meget omdiskuterede markedsføringsreklame, den såkaldte "Mor-Karen reklame", førte til, at VisitDenmarks administrerende direktør, ultimo september 2009 valgte at fratræde sin stilling, hvilket for alvor satte arbejdet med at få omsat "Vores Rejse" til handling i stå. Etableringen af de såkaldte erhvervspartner-skaber, som indgår som et centralt element i "vores Rejse" blev bl.a. sat i bero. Generelt synes holdningen hos VisitDenmark at være, at der ikke kan arbejdes videre med "vores rejse", før der er ansat en ny direktør på pinden.

Denne holdning og adfærd kan i en vis udstrækning tilskrives, at Folketinget i februar 2009 besluttede, blandt andet med baggrund i massiv kritik fra turisterhvervet, at foretage en vurdering af organiseringen af den danske turismefremmeindsats. Økonomi- og Erhvervsministeriet har ladet sit forslag til en ny organisering vente på sig, og har dermed sat VisitDenmark i en uvis situation omkring de fremtidige aktiviteter. Først i februar 2010 har ministeriet sendt et

nyt lovforslag om VisitDenmark i høring. Lovforslaget afspejler i høj grad, at ministeriet har været lydhør over for DRF's ønske om en mere stringent og strømlinet struktur for dansk turisme med en stærkere fokusering på markedsføring og branding af Danmark. Der lægges således op til en reorganisering af den danske turismefremmeindsats, der vil give VisitDenmark en langt mere central og dominerende rolle i forhold til at strømline markedsføringen af Danmark, som er nødvendig for at få trukket flere turister til landet.

Såfremt lovforslaget om VisitDenmark vedtages, vil loven træde i kraft den 1. juli 2010. Der er således håb om, at dansk turisme kan komme styrket tilbage i 2011, nu hvor det turbulente 2009 for VisitDenmark har medført, at 2010 i høj grad er "tabt på gulvet".

#### **Klage til konkurrencestyrelsen**

Konkurrencestyrelsen meddelte DRF den 16. oktober 2009, at der nu er truffet en endelig afgørelse i DRF's klage over kommunal drift af kongresbureauer. Klagen blev indgivet tilbage i 2007, hvor det lykkedes DRF at få skriftlig dokumentation for, at en række danske byer har benyttet sig af mere eller mindre skjulte offentlige midler for at støtte deres lokale hoteller og oplevelsesindustri med at få flere møder og kongresser til netop deres by.

Trods den medsendte dokumentation og Konkurrencestyrelsens egne indledende undersøgelser i en række udvalgte kommuner, besluttede Konkurrencestyrelsen, at de ikke vil foretage sig yderligere i sagen. I henhold til Konkurrencelovens § 14, stk. 1, pkt. 4 må Konkurrencestyrelsen vil nemlig gerne henlægge sager, såfremt det vurderes, at en afgørelse i sagen vil kræve, at Styrelsen skal anvende uforholdsmæssigt mange ressourcer for at kunne løfte bevisbyrden i sagen. En sag kan således godt henlægges, selvom der er indikationer på, at de danske konkurrenceretlige regler overtrædes.

Afgørelsen og sagens aktindsigter er efterfølgende blevet forelagt en advokat med speciale i konkurrenceret der vurderer, at DRF har en "god" sag, som giver DRF to muligheder for at gå videre med sagen: 1) DRF kan klage til EU-Kommissionen 2) DRF kan gå til domstolene med påstand om, at VisitAalborg (og de øvrige kommunale kongresvirksomheder) har modtaget ulovlig statsstøtte.

Umiddelbart vil DRF være bedre stillet ved at indgive en klage til EU-Kommissionen, men der er dog en klar udfordring forbundet med at få Kommissionen gjort interesseret i sagen, da det skulle kunne dokumenteres, at statsstøtten udgør minimum 200.000 euro pr. støttemodtager over en 3årig periode. Det vil sige, at der skal kunne redegøres for, at f.eks. VisitAalborg tilføres statsstøtte på ca. 500.000 kr. om året, for at sagen ikke falder under Kommissionens bagatelgrænse for, hvornår man vil tage en sag op.

ITO-fraktionen har besluttet, at der ikke på nuværende tidspunkt indledes en klagesag ved EU-kommissionen eller de danske domstole, da der er betydelige omkostninger forbundet med at føre sagen videre (estimeret til min. kr. 500.000), som der ikke kan findes finansiering til. Der vil derfor i stedet blive arbejdet på at gøre pressen interesseret i problemstillingen, således at det kan åbne op for politikernes lydhørhed og vilje til at sætte ind overfor den konkurrenceforvridende adfærd, de kommunale kongresbureauer udøver.



#### **Samarbejde med uddannelsesinstitutionerne i Danmark**

2009 har været et travlt år i uddannelsesregi. Nye uddannelser er startet, og ældre uddannelser er ved at forsvinde. Det blev 6. juli 2009 offentliggjort, at Niels Brock ønskede at nedlægge forløbet "rejseliv" som en hovedlinje blandt elevuddannelserne. DRF har selvfølgelig deltaget aktivt i forsøget på at revurdere beslutningen gennem enten en fornyelse af linjen eller alternative muligheder som f.eks. særlige valgfag med fokus på de emner, som DRF's medlemmer efterspørger – dette er en opgave, der stadig vil blive prioriteret i 2010 for at opnå en tilfredsstillende løsning.

Serviceøkonomuddannelsen har ikke været i særligt fokus gennem 2009, men det er et mål for 2010, at DRF involverer sig yderligere i promovringen og arbejdet med denne uddannelse. Det er især relevant, at rejsebranchen her - hvor der øjnes lys for enden af den økonomiske krise - kommer ud på den anden side med nye medarbejdere, der foruden den ukuelige lyst til at arbejde i branchen ligeledes medbringer nye teoretiske indgangsvinkler, som kan styrke konkurrenceevnen i branchen som helhed.

Derfor har det også været vigtigt for DRF at gøre opmærksom på begivenheder gennem 2009, som har givet DRF's medlemmer muligheder for at deltage aktivt i uddannelsesregi både direkte og indirekte gennem andre parter, der har relation til uddannelsesinstitutionerne. Særligt har der været fokus på deltagelse i netværket til CBS' nye Masteruddannelse, cand. soc. i Servicemanagement.

Netop cand. soc. i Servicemanagement har været en solstrålehistorie i 2009. Uddannelsen er blevet særdeles godt modtaget blandt de studerende, både danske og internationale, og har haft flere ansøgere end der har kunnet optages ved studiets start. Status for uddannelsen ved enden af det første semester er altovervejende positivt – for ikke blot har karaktererne til de studerende været flotte, men ligeledes skabes der allerede ny viden for de virksomheder, hvor mange af de studerende har fundet beskæftigelse. DRF vil fortsætte engagementet i Advisory Board'et for uddannelsen og kan kun opfordre DRF's medlemmer til at deltage i netværket for uddannelsen.





### **Krydstogtprodukter**

Stadigt flere DRF-medlemmer satser på krydstogtsalg, der er et af branchens hastigst ekspanderede segmenter. Med priser der starter fra kun ca. 3.000 kr. pr. person for 7 nætter i lavsæsonen (inklusive fuld forplejning ombord), er der for alvor sat en stopper for fordomme om, at krydstogt kun er for de velstillede.

Knowhow og viden om de enkelte skibe og rederier er desværre fortsat meget begrænset i Danmark. Ofte vælges de rederier, der er nemmest at booke. Mange bureauer udnytter ikke på nuværende tidspunkt det potentiale, der ligger i at lade medarbejderne prøve skibene og derigennem tilegne sig egen viden og erfaring. En viden der i sidste vil gavne den generelle kunderådgivning til fordel for alle.

Nogle rederier – men ikke alle – accepterer uden problemer direkte bookinger, og springer således de danske agenter over. Men hvad de færreste tænker over er, at dette ofte betyder, at gæsterne ikke er beskyttet af den danske pakkerejselovgivning.

Det er denne slags argumenter, der i større grad skal kommunikeres ud til de potentielle kunder i Danmark sammen med de fordele, der ellers ligger i at entrere med et dansk etableret bureau, herunder dækningen fra Rejsegarantifonden.

DRF's krydstogtudvalg har gennem et par år set en del eksempler på rederikontrakter med særdeles urimelige vilkår. Lige fra paragraffer der er i direkte strid med EU-lovgivningen til en mængde økonomiske urimeligheder. Blot for at nævnt et par eksempler: En del af de større rederier forlanger, at bureauerne tilbagebetaler hele kommissionen, hvis en gæst viser sig at være "no show". Altså uagtet af at rederiet allerede har modtaget 100 % af betalingen. I andre tilfælde nedsætter rederier kommissionen, hvis man ikke bruger rederiets tilbud om landarrangementer.

I erkendelse af at det er vanskeligt for et lille marked som Danmark – og dermed DRF – at skabe en konstruktiv dialog, overvejer krydstogtsudvalget mere aggressive og visuelle tiltag. Tiltag der vil være baseret på at skabe medieopmærksomhed og dermed bedre viden hos forbrugerne.

### **De internationale flyselskaber**

Endnu et år er gået med de dertil hørende udfordringer mellem rejsebranchen og luftfarten.

Ud over de næsten obligatoriske strejker er der de fortsatte debatter omkring ansvarsfordelingen og pligten til at tage sig af de fælles kunder, når der opstår mere eller mindre selvforskyldte problemer eller uoverensstemmelser.

Det kan undre lidt, at der her 5 år efter ikrafttrædelsen af Forordning 261/04 om flypassagerers rettigheder stadig består meget kreative og individuelle fortolkninger af dette regelsæts bestemmelser hos de forskellige luftfartsselskaber. Fortolkninger der også ofte er i modstrid med det, som Statens Luftfartsvæsen i deres kendelser er kommet frem til.

At samme regelsæt nu, meget overraskende, er blevet udvidet kraftigt i anvendelsesområde ved den Europæiske Domstols afgørelse om, at de kompensationsbeløb der tilkommer en kunde, der udsættes for en aflysning eller bliver denieret boarding også skal kunne anvendes af kunder, der kommer ud for forsinkelser på over tre timer kan kun føre til yderligere sværdslag mellem bureauerne og luftfarten.

### **DRF's Internationale samarbejde**

DRF har som altid været overordentligt aktivt i ECTAA, dels som følge af pladsen i ECTAA's "Strategic Committee" og dels via en aktiv deltagelse i de fleste af ECTAA's faglige komiteer. Der har i 2009 specielt været fokus på de mange diskussioner, der er med rejsebureauernes største leverandør flyselskaberne, og der har især været lagt vægt på forberedelsen og indleveringen af en klage til EU-Kommissionen over IATA's mange diskriminerende regler og generelt monopolistiske adfærd. Desuden har der via ECTAA været arbejdet meget på udvalgte - og for DRF meget relevante - emner såsom moms og den forestående revision af pakkerejsedirektivet. Det er af uvurderlig betydning at have en effektiv organisation i Bruxelles til at varetage rejsebureauernes interesser, og ECTAA lever til fulde op til DRF's behov for assistance, hvilket er vigtigt, når så mange af de regler og "love" der regulerer rejsebranchen, udvikles og vedtages i EU/Bruxelles og Strasbourg.

Deltagelsen i WTAAA – organisationen der varetager rejsebureauernes interesser globalt – er også en organisation, som DRF og dets medlemmer har stor glæde af at samarbejde med. WTAAA har indledningsvist arbejdet med et stærkt fokus på IATA og "samarbejdet" med denne organisation, men arbejdsområderne er langsomt blevet udvidet, og der diskuteres nu også bl.a. bæredygtighedsspørgsmål og mulige samarbejder med andre globale organisationer herunder FN's verdens turistorganisation, UNWTO. WTAAA er nu blevet endeligt etableret som interesseorganisation med sæde i Bruxelles hos ECTAA.

### **ECTAA Legal Committee**

Arbejdet i den juridiske komite har i høj grad været fokuseret på at gennemgå og analysere, hvilken betydning kommissionens mange lovforslag har for den samlede rejsebranche i Europa det forgange år. De væsentligste emner komiteen har arbejdet med i 2009 har været: direktiv om forbrugerrettigheder, implementering af de nye regler for

reservationssystemerne, europæisk retspraksis om brugen af sekventielle billetter, luftfartselskabernes forsøg på at forbyde screen scraping på søgemaskiner på internettet, analyse og udarbejdelse af den indsendte klage til Kommissionen over IATA samt naturligvis den forestående revision af Pakkerejsedirektivet, der overordnet set forventes at vil tage en del af DRF's ressourcer også i det kommende år.

#### **ECTAA Tour Operators Committee**

Der har i 2009 været mange relevante emner i Tour Operators Committee, men der har været en ekstra fokus på Forbrugerdirektivet samt den kommende revision af Pakkerejsedirektivet – begge emner der vil blive bearbejdet i tæt samarbejde med Legal Committee i 2010. Derudover har buspassagerers rettigheder og bæredygtighed været emner, som komiteen har været involveret i.

#### **ECTAA Fiscal Committee**

Grundet årets store og berettigede fokus på den kommende ophævelse af den danske rejsebranches mangeårige fritagelse for momspligt blev det besluttet, at DRF skulle investere flere ressourcer i ECTAA's fiskale arbejde (Moms og Skat). Arbejdet har været med til at danne et værdifuldt overblik over den nuværende praksis og behandling af momsretlige spørgsmål i EU's 27 medlemsstater – en praksis man uden at blinke kan tillade sig at kalde for "mangfoldig". Fra Sveriges meget pragmatiske velovervejede skabelon (fastmargen-system) til flere landes differentierede momssatser og enkelte landes direkte løb på området.

På det seneste møde i komiteen blev en lang række skattemæssige problemstillinger drøftet, og hvert deltagerland i komiteen kom med deres indspil og redegørelse for de detailproblemer de så bestod eller ville opstå ved overgangen til et helt eller delvist TOMS (Tour Operators Margin Scheme) system i EU.

De ved årsskiftet 2009/2010 indførte ændringer i de såkaldte "Point of Sales" regler, d.v.s. spørgsmålet om i hvilket land en ydelse vurderes at være leveret i momsretlig forstand, blev gennemgået. Der er på nuværende tidspunkt kun lavet et sæt ikke-bindende retningslinjer for anvendelsen af disse nye regler, da der endnu ikke er opnået fuld enighed om at gøre disse bindende – for rejsebranchen er det især interessant at se lidt nærmere på reglerne for levering af hotelydelser. En problemstilling komiteen vil se nærmere på i den kommende tid. Efter Spanien overtog formandskabet i EU har de fremsat forslag om en revision af hele TOMS-systemet. Dette hænger, i hvert fald delvist, sammen med den igangværende traktatkrænkelsesprocedure, der er blevet sat i gang imod netop Spanien for deres, påståede, fejlagtige anvendelse af TOMS-systemet.

I dette forslag er der flere interessante punkter, herunder især spørgsmålet om "opt-out" muligheder for TMC'er (Travel Management Companies), der håndterer firmaers rejseporteføljer, ikke-EU udbydere der sælger rejser indenfor EU til person bosat i EU samt naturligvis mulighederne for at anvende de administrativt lettende faste marginer. Arbejdet i ECTAA's fiscal committee fortsætter med fuld kraft i 2010.



#### **ECTAA Sustainability Group**

Den stigende debat om klimaforandringer og mediernes stigende fokus på turismens og luftfartselskabernes CO2-udledning gav sidste år, marts 2009, anledning til, at den tyske rejsebureauforening, DRV, tog initiativ til at invitere DRF og lang række øvrige europæiske rejsebureauforeninger til en workshop "Sustainable Tourism – a challenge for associations", som blev afholdt i forbindelse med messen International Tourism Fair i Berlin.

På workshoppen blev rejsebranchens mangfoldige udfordringer, i forhold til at begrænse de miljømæssige konsekvenser af rejser ivrigt drøftet herunder også, hvilket ansvar de enkelte rejsebureauforeninger skal tage for at fremme mere bæredygtig turisme blandt dets medlemmer.

Der var generel enighed om, at rejsebureauforeningerne er nødt til at tage et medansvar i forhold til at løse de udfordringer, rejsebranchen står overfor.

Med afsæt i de drøftelser og overvejelser omkring rejsebureauforeningernes medansvar på workshoppen, fortsatte drøftelserne hen over sommeren og efteråret i ECTAA regi. Ultimo 2009 blev det besluttet, at der skal nedsættes en ny arbejdsgruppe "sustainability working group" i ECTAA fra maj 2010.

Arbejdsgruppens kommissorium er endnu ikke i skrivende stund blevet fastlagt, men der er umiddelbart enighed om, at arbejdsgruppen vil få til formål at sætte rammerne for en fælles politik og handlingsplan for ECTAA i forhold til at fremme bæredygtighed i rejsebranchen. Her skal det understreges, at det fortsat vil være op til de enkelte rejsebureauforeninger i ECTAA, hvordan de vil arbejde med bæredygtighed. Derfor vil arbejdsgruppen også få karakter af at være et forum for vidensdeling, hvor de enkelte rejsebureauforeninger kan dele deres viden og erfaringer i forhold til, hvordan de hver især arbejder med bæredygtighed. Det skal være med til at tilskynde rejsebureauforeningerne til at begynde at arbejde med bæredygtighed ved at give dem en værktøjskasse indeholdende redskaber og gode eksempler, der kan igangsætte initiativer hos de enkelte foreninger.



DRF har allerede tilkendegivet sit kandidatur til arbejdsgruppen og ser meget frem til at deltage og bidrage til dette arbejde.

### **Samarbejdet med de nordiske og baltiske rejsebureauforeninger**

DRF samarbejder løbende med brancheforeningskollegerne i det nordiske og baltiske område. Samarbejdet drejer sig for regionens vedkommende primært om emner af fælles interesse, dvs. typisk forholdet til flyselskaberne og visse incoming-spørgsmål. I 2009 udvidedes diskussionen til også at omfatte bæredygtighed og det fortsatte samarbejde indenfor ECTAA.

På det seneste nordisk-baltiske møde i Stockholm i august 2009 besluttedes det, at regionens 7 foreninger skal arbejde aktivt på at bæredygtighedsspørgsmålene får et større fokus i europæisk regi - i første omgang via en kraftigere prioritering af indsatsen i ECTAA.

Som i andre regioner indenfor det europæiske område er det vigtigt at samarbejde med strategiske partnere for at få prioriteret indsatsen på de områder, man mener er de vigtigste. Derfor er det også nødvendigt, at det nordisk-baltiske samarbejde i ECTAA styrkes, og det besluttedes derfor også, at der skal arbejdes tættere sammen fremover i gruppen evt. med gennemførelse af formøder inden de halvårige ECTAA-møder, således at de 7 foreningers synspunkter er koordineret bedst muligt, inden ECTAA-mødet afholdes.

Desuden arbejdes der separat tæt sammen med den svenske og norske rejsebureauforening på de områder, hvor lovgivningen i vore tre lande er næsten identiske, eller hvor eksterne grupperinger allerede udgør en samlende faktor. I 2009 har samarbejdet især været fokuseret på 2 områder, nemlig IATA-spørgsmål (via bl.a. det fælles-skandinaviske "APJC") og moms, hvor indførelsen af moms i danske rejsebureauer fra 1. januar 2011 har medført en livlig korrespondance med de svenske kolleger i SRF om den svenske "skabelonmoms", som DRF gerne ser indført som en del af de nye momsregler.

### **IATA airline passenger joint committee**

IATA's såkaldte "APJC-forum" er tænkt som et dialogrum for de regionsopdelte IATA-kontorer (de danske IATA-agenter tilhører det Skandinaviske APJC-forum), hvor man diskuterer de problemer, der er i regelfortolkningen mellem agenter og flyselskaber samt igangsætter de fornyelsesarbejder, der er nødvendige for at bibeholde gode arbejdsbetingelser mellem IATA-rejsebureauerne på den ene side og

flyselskaberne på den anden side. Forummet har været igennem megen turbulens og lufthuller i sin levetid.

Heldigvis er samarbejdet blevet bedre end dengang, hvor alle APJC-møder foregik med IATA's advokater til stede, og møderne holdes nu i en åben kollegial tone med naturlig respekt for og overholdelse af, hvad der kan - og ikke kan - bringes op til diskussion. Fokus er samtidig blevet flyttet over på at informere og vejlede i forbindelse med nye tiltag fra IATA, og den feedback der kommer fra rejsebureauerne efterfølgende er af samme grund taget til både i mængde og i kvalitet.

Der er således nu tale om et reelt samarbejde, og det har givet sig udslag i flere positive tiltag, som f.eks. den kommende revision af de finansielle kriterier for IATA-bureauer i Skandinavien. En proces som bliver et fælles arbejde mellem bureauer og flyselskaber med fokus på at lette det daglige arbejde og skabe klarhed over, hvorledes man skal arbejde som IATA-agent. Alt sammen forbedringer der vil hjælpe i dagligdagen og lade begge parter gøre det, de hver især gør så godt - sælge billetter og gennemføre transportaftaler.

Tidligere i år overgik formandskabet af APJC til agent-siden, og Kasper Mydtskov fra Billetkontoret blev enstemmigt valgt til formandsposten. Kasper Mydtskov har dog valgt at stoppe hos Billetkontoret for at søge nye udfordringer, hvorfor der arbejdes på at finde en ny, dansk agentformand inden indeværende års næste møde. Det kommende år tegner, jfr. tiltagene ovenfor, til at blive et udfordrende år i APJC-regi. Et mål DRF vil gøre sit til at nå.

### **Medier og presse**

2009 blev på mange måder et godt mediemæssigt år for DRF, hvor DRF formåede at få sat vigtige politiske emner af afgørende betydning for branchen på mediernes spisesedler gentagne gange. Særligt skal DRF's kraftige eksponering i mediernes omkring diskussionerne om den nye Rejsegarantifondslov nævnes. I alt blev DRF nævnt 375 gange i landsdækkende medier i 2009, hvilket i gennemsnit ca. svarer til en gang om dagen.

DRF's gennemslagskraft i mediernes har ikke alene betydet, at sekretariatet har opnået større lydhørhed fra politikerne i forhold til vigtige politiske sager for DRF og dets medlemmer såsom Rejsegarantifondsloven, visumproblematikken, moms, VisitDenmark m.v., det har også betydet øget kendskab til DRF som brancheorganisation i den brede befolkning.

Udover de ovenfor nævnte politiske sager anvendes DRF ofte af mediernes i forbindelse med udtalelser om branchens udvikling og tendenser. Ligeledes anvendes DRF hyppigt som "ekspert" på enkeltsager omkring forbrugerrettigheder.

Det er et overordnet mål for DRF at fremstå som rejsebranchens seriøse talerør både for så vidt angår politiske sager, hvortil der kræves markante holdninger, men også i forhold til at kunne udtale sig om retsstillingen på relevante sagsområder, når disse ender i mediernes DRF vil i 2010 arbejde for at opnå en endnu stærkere medieprofil, der kan understøtte DRF's politiske arbejde samt udbrede kendskabet til DRF og dets medlemmer yderligere.





## DRF medlemsfordele

### Pensionsordning

Det var med stor glæde, at DRF's sekretariat i begyndelsen af 2010 kunne meddele vores medlemmer, at der efter længere forhandlinger med flere forskellige interessenter var indgået en rammeaftale for pensionsordninger til DRF's medlemmer og deres ansatte med PFA Pension.

DRF's sekretariat påbegyndte i sensommeren undersøgelser for at afklare de økonomiske perspektiver i en rammeaftale for pensionsordninger til DRF's medlemmer. Det stod hurtigt klart, at der kunne opnås yderst fordelagtige vilkår til særligt små og mellemstore virksomheder, som er kernen af DRF's medlemmer.

DRF indledte herefter forhandlinger med flere pensionselskaber, for – objektivt - at sammenligne hvilken ordning, der samlet set både ville have konkurrencedygtige priser, men samtidig også havde leveret et solidt afkast (depotrente) i en længere årrække, medførende at DRF's medlemmer ville have en attraktiv pensionsordning til deres ansatte. Det stod efter en række forhandlinger klart, at et enkelt af de inviterede pensionselskaber kunne levere både det solide afkast (depotrente) og de konkurrencedygtige priser. Derfor blev en rammeaftale med PFA forhandlet på plads med efterfølgende godkendelse i DRF's bestyrelse og underskrevet kort efter årsskiftet i 2010.



Et vigtigt element i aftalen er, at samtlige af DRF's medlemmer har de samme fordele, da aftalen er baseret på det samlede antal ansatte, der er tilsluttet aftalen under DRF og ikke blot den enkelte virksomhed. Dette betyder, at alle nyder godt af den samlede tilslutning til ordningen.

Derfor håber DRF, at vores medlemmer vil drage nytte af aftalen både økonomisk, men også til at tilbyde medarbejderne en attraktiv pensionsordning og derigennem fremstå som attraktive arbejdspladser i branchen.

DRF's sekretariat og bestyrelse ser frem til et givtigt samarbejde med PFA, som vi forventer vil komme DRF's medlemmer og deres ansatte til gode i mange år fremover.

### Udbudte kurser

DRF udbød i løbet af 2009 det populære klagesagskursus for 3. år i træk med afholdelse af et forløb i København i foråret samt yderligere to forløb i Jylland i efteråret. Det er DRF's intention, såfremt efterspørgslen fastholdes, at udbyde undervisningen igen i løbet af 2010, hvor man ligeledes generelt satser på at udvide tilbuddene af undervisning.

Således er der allerede i januar 2010 udbudt kursus i medie håndtering, og det forventes desuden at kunne udbyde halvdagskurser omkring ansættelse og afskedigelse grundet den stigende mængde af henvendelser på dette rådgivningsområde. Derudover vil der blive udbudt kurser, hvor DRF's nye almindelige betingelser introduceres og gennemgås, og endeligt vil der i forlængelsen af klagesagskurset blive udbudt et selvstændigt 2 dages kursus omhandlende onlinesalg og E-handel.

>>



## Mærkesager i de kommende år (2010-11)

At fremhæve enkelte sagsområder frem for andre er ikke rimeligt, da alle opgaver der skal udføres af sekretariatet er vigtige. Når det er sagt, er der imidlertid nogle af de kommende opgaver, der er vigtigere at gøre opmærksom på end andre. Disse omtales nedenfor.

- Moms
  - Rejsebranchens momsfratagelse ophæves pr. 1. januar 2011, og branchen vil som hovedregel blive omfattet af TOMS.
  - DRF er i forhandlinger med Skatteministeriet om udformningen af loven. Fra DRF's side er der et ønske om at bruge den svenske model for at minimere de administrative byrder. DRF håber, at reglerne er fastlagt i forår/sommer 2010.
  - DRF har oprettet en momsgruppe, hvor medlemmer kan få ekstern rådgivning.
- Bæredygtige rejser
  - DRF er repræsenteret i en arbejdsgruppe i EU, Tourism Sustainability Group, som har til formål at fremme bæredygtighed og orientere forbrugeren mod bæredygtige alternativer.
  - DRF's arbejde med bæredygtige rejser
    - o Lanceringen af DRF's grønne medlemskab udsættes til tidligst at træde i kraft i 2012
    - o Nyt bæredygtigt uddannelsesprogram præsenteres på DRF's Årsmøde den 22. april 2010
    - o Mulighed for DRF's medlemmer at implementere CO2-beregner på deres hjemmesider
- Samarbejde med offentlige myndigheder
  - Integrationsministeriet; DRF er kritisk overfor Danmarks visumpolitik, da den begrænser turismen til Danmark. DRF har et godt samarbejde med udlændingemyndighederne, og visumadgangen fra en række lande er forbedret. DRF vil fortsat gerne have landegruppeinddelingen afskaffet.
  - Forbrugerstyrelsen;
    - o Rejsegarantifondens dækning er pr. 1. januar 2010 udvidet til at omfatte billeje og flybilletter. Der er stadig en del udbydere, der ikke har registreret sig i Fonden. En række flyselskaber, der efter Fondens vurdering er etableret i Danmark, har klaget til EAN.
    - o Grundet habilitetsproblematik i Fondens bestyrelse, har denne ikke kunnet føre tilsyn med Fondens arbejde.
    - o Nyt lovforslag om en yderligere udvidelse af Fondens dækning er sendt i høring.
  - Justitsministeriet; Repræsentanter fra DRF sidder i PET's kontaktgruppe for kontraterrorisme
    - o Børnesexturisme; DRF og arbejdsgruppen arbejder videre på, at kampagnen fra 2008 kan udvides og relanceres i 2010.
- DRF's internationale arbejde
  - ECTAA; Fokus i 2010 på revisionen af pakkerejsedirektivet, udviklingen af ECTAA som interesseorganisation, samt bæredygtighed.
  - WTAAA; Fokus på IATA og på CSR
  - I ISO-regi vil DRF forsøge at bremse udviklingen af standarder for rejsebureaubranchen.

## Moms

Et af det forgangne års helt store emner har været ophævelsen af rejsebranchens mangeårige momsfritagelse fra og med 1. januar 2011.

DRF har været på banen siden regeringens udspil i den såkaldte Forårspakke 2.0 fra marts 2009, hvor det blev klart, at man fra regeringens side ønskede at ophæve rejsebranchens momsfritagelse. I 2009 var DRF meget aktiv i den forberedende proces, selvom det knob med at få Skatteministeriet i gang med at udforme reglerne for håndtering af moms i rejsebranchen.

Ophævelsen vil - som altovervejende hovedregel - betyde, at rejsebranchen vil blive omfattet af det såkaldte Tour Operators Margin Scheme (TOMS), der kort fortalt pålægger en udbyder af de rejseydelser, der er omfattet af TOMS-systemet at indregne og opkræve moms af den fortjeneste, der er tilbage, når alle udgifter til indkøb af ydelser fra tredjemand samt egenproducerede ydelser er regnet fra.

Der er siden ultimo 2009 forhandlet med Skatteministeriet om udformningerne af bekendtgørelsen med tilhørende vejledning, som skal danne grundlag for de danske rejsebureauers håndtering af moms fra 2011. Disse forhandlinger tager desværre tid, da der er mange faktorer, der indgår i håndteringen af moms ikke mindst, hvis der skal være tale om nogle administrativt acceptable regler. Branchen har ytret et klart ønske om, at der bliver fastsat regler, der ikke nødvendiggør store administrative omlægninger af de normale regnskabsprocesser internt hos bureauerne. Især ønsket om muligheden for at anvende en fast procentsats - på samme måde som det er tilfældet i Sverige lige nu, hvor moms beregnes ud fra den faste procentsats i stedet for løbende pr. produkt at skulle fastsætte denne - har været et kardinalpunkt for DRF og branchen. Dette er imidlertid blevet afvist, da Skatteministeriet mener, at det vil være uforeneligt med 6. moms-direktiv og dermed give Danmark en traktatkrænkelssag på halsen, hvis det blev indført.

Hvornår de specifikke beregningsmodeller og undtagelserne foreligger er derfor endnu usikkert, men det er håbet, at der vil ligge et regelsæt klart omkring maj-juni 2010.

For at sikre den bedst mulige rådgivning for DRF og dets medlemmer

er der etableret en momsgruppe, som sammen med eksterne rådgivere og DRF's sekretariat skal deltage i det forberedende arbejde og samtidig give de medlemmer, der ønsker dette, en direkte rådgivning skræddersyet til deres virksomheder. Denne momsarbejdsgruppe forventes at fortsætte sit arbejde et godt stykke ind i 2010.

Dialogen med Skatteministeriet og SKAT Hovedcenter fortsætter i de kommende måneder og formodentlig resten af 2010, og DRF forventer at anvende en del ressourcer hele året på først at medvirke ved udarbejdelsen af de nye momsregler og dernæst med at assistere medlemmerne med at implementere dem.

## Bæredygtige rejser og CSR

I EU er DRF fortsat aktiv i arbejdet med udvikling af bæredygtig turisme, og DRF er fortsat repræsenteret i den EU-specialist arbejdsgruppe, der arbejder med bæredygtig turisme i EU (Tourism Sustainability Group – TSG). Arbejdet er gået ind i fase to, hvor hovedaktørerne (dvs. myndighederne, rejsebranchen og forbrugerne) skal involveres i arbejdet. Der er desværre ikke nok fremdrift i den underarbejdsgruppe som DRF også er repræsenteret i (forbrugerarbejdsgruppen), men det er håbet, at der i 2010 kan sættes mere gang i gruppens aktiviteter, således at der gøres noget aktivt for at få vakt forbrugernes interesse i at træffe et aktivt valg, når de skal på ferie. Der er planlagt et antal aktiviteter i såvel TSG-hovedgruppen som forbrugerundergruppen i 2010, så der er fortsat håb om, at der kommer skub i arbejdet.

## DSRs arbejde med bæredygtige rejser og CSR

Gennem de sidste par år har DRF arbejdet hen imod at kunne tilbyde medlemmerne nogle redskaber til at arbejde med bæredygtig turismeudvikling. Senest blev det drøftet på DRF's årlige medlemsmøde den 29. oktober 2009, hvad en sådan værktøjskasse kan indeholde i forhold til at fremme miljømæssig og social bæredygtighed i rejsebranchen.

Der har tidligere, som præsenteret på medlemsmødet (29. oktober 2009), været lagt op til, at DRF skulle lancere et særskilt bæredygtigt medlemskab af DRF fra juli 2010. På mødet blev det bredt tilkendegivet af de tilstedeværende medlemmer, at der er tale om nogle gode initiativer, der vil kunne hjælpe medlemmerne med at integrere miljømæssige og sociale hensyn i deres forretningsgange. Dog gav

## Øvrige CSR aktiviteter i 2010

### Tourism Sustainability Group (TSG)

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

### Sustainability working group

DRF vil tage aktiv del i formuleringen af ECTAA's politik og handlingsplan for, hvordan rejsebureauforeninger bør forholde sig i forhold til at fremme bæredygtighed i rejsebranchen.

### Dialog & vidensdeling

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

### Regeringens forbrugerpolitiske handlingsplan "Ansvarligt forbrug"

DRF støtter regeringens forslag om en standardisering af CO2-opgørelser, der kan gøre CO2-beregningerne gennemskuelige for forbrugerne og dermed også medvirke til, at flere rejsende vil vælge at udligne det CO2-udslip, som de er med til at forårsage. DRF vil arbejde for, at der i arbejdet om at danne grundlag for en fælles standard for CO2-opgørelser tages udgangspunkt i DRF's CO2-beregner.





rammerne, finansiering af medlemsprogrammet samt hvorvidt deltagelse skal være frivilligt eller ej, anledning til en konstruktiv debat. På baggrund af de fremførte synspunkter har DRF's bestyrelse sammen med sekretariatet drøftet, hvilke initiativer der kan sættes i værk, samt hvordan det videre arbejde med bæredygtighed i DRF-regi skal udmønte sig. Disse drøftelser har resulteret i, at DRF's bestyrelse har truffet beslutning om at udsætte lanceringen af et nyt særskilt bæredygtigt medlemskab til tidligst at træde i kraft i 2012.

Medlemmerne vil i stedet på DRF's generalforsamling den 22. april 2010 blive præsenteret for et bæredygtigt uddannelsesprogram, der vil løbe fra juli 2010, og frem til et egentligt medlemskab træder i kraft. Der vil være tale om et uddannelsesprogram, der vil fokusere på, hvordan der kan omstilles til en mere bæredygtig produktion af rejser. Medlemmerne vil løbende gives nye redskaber og viden til at kunne arbejde målrettet med bæredygtighed. Der vil være tale om et dynamisk og interaktivt uddannelsesprogram, der stiller krav til det enkelte medlem om en aktiv indsats i forhold til at fremme en bæredygtig turismeudvikling.

Secretariatet har dog allerede i begyndelsen af 2010 givet medlemmerne mulighed for at afprøve et af bæredygtighedsinitiativerne. DRF har nemlig i samarbejde med klimainitiativet ingenco2.dk (fra Forskerparken i Århus der også er kendt for deres CO2-neutralisering af hjemmesider og transport), udviklet en CO2-beregner for flyrejser til DRF's medlemmer, som nu tilbydes implementeret på de bureauers hjemmesider, som måtte ønske dette.

#### **Samarbejde med offentlige myndigheder**

DRF arbejder til daglig sammen med en række ministerier, og i 2010 vil det primært forventes, at være med følgende ministerier DRF skal samarbejde med;

- Økonomi- og Erhvervsministeriet, som ansvarlig for rejsebranchens hovedindsatsområder (Forbrugerstyrelsen med bl.a. Forbrugerombudsmanden, Rejsegarantifonden og Pakkerejseankenævnet, Visit Denmark med flere),
- Integrationsministeriet (som ansvarlig for den danske visumpolitik),
- Udenrigsministeriet (med ansvaret for den Internationale operative

(krise) stab og den praktiske visumhåndtering i udlandet)

- Justitsministeriet (med ansvaret for bl.a. børnesexturismearbejdet, PET og Pakkerejse-loven) og
- Skatteministeriet (med ansvaret for implementeringen af den vedtagne ophævelse af rejsebureauernes momsfratagelse).

Samarbejdet med de ovennævnte ministerier har over årene været noget svingende i kvalitet, men baseret på erfaringerne fra de sidste to års arbejde er det med en enkelt undtagelse oplevelsen, at der generelt har været tale om et konstruktivt samarbejde, og at dette også vil være tilfældet i 2010.

#### **Integrationsministeriet og visumpolitik**

Danmarks Rejsebureau Forening har gennem en lang årrække rejst kritik af Danmarks restriktive visumpolitik, da urimelige krav til visumansøgers dokumentation og lange sagsbehandlingstider har udgjort en væsentlig barriere i forhold til at trække flere turister til vores land. Danmarks Rejsebureau Forening har derfor arbejdet aktivt for at få lempet visumreglerne til Danmark for turister og forretningsfolk. Det har gennem årene udmøntet sig til et kontinuerligt og konstruktivt samarbejde med udlændingemyndighederne, hvor der er skabt en god dialog i forhold til at finde de løsninger, der er mulige inden for de givne politiske rammer. Det førte i 2008/09 til en række fornuftige tiltag fra udlændingemyndighedernes side i forhold til at forbedre visumadgangen til Danmark, herunder bl.a. de tre såkaldte rejsebureauordninger i Indien, Ukraine og Kina.

Desværre er det dog endnu ikke lykkedes at få afskaffet den såkaldte "landegruppeinddeling", som er med til at danne grundlag for, om en visumansøger kan tildeles turistvisum. Landegruppeinddelingen er fortsat et problem, om end problemet i dag hovedsagelig består i, at det er en rigtig dårlig reklame for Danmark, at man generelt som følge af landegruppeinddelingen omtaler turister fra visse lande som "problematisk", fordi de åbenbart skulle udgøre en flygtninge- eller indvandrisrisiko. Det er yderst vigtigt i forhold til at skabe et positivt image af Danmark, at vi er let tilgængelige og åbne. Derfor vil DRF naturligvis fortsætte det gode samarbejde med udlændingemyndigheder i 2010 og derved sikre, at der løbende skabes de nødvendige lempelser i visumreglerne, der kan sikre en endnu mere effektiv og smidig

visumadministration, der samtidig kan bidrage til et bedre omdømme af Danmark. Med nemmere visumadgang og bedre omdømme vil Danmark i fremtiden helt sikkert kunne tiltrække endnu flere turister til landet til gavn for den samlede danske økonomi.

#### **Forbrugerstyrelsen og rejsegarantifondsloven**

Udvidelsen af Rejsegarantifondens (RGF's) dækning til at omfatte billetter i udlandet og flybilletter blev en realitet den 1. januar 2010. Fra årsskiftet skulle udbydere af denne type ydelser også registrere sig i Fonden. Den forventede mængde af ny-registreringer af udbydere er ikke tilkommet, hvilket formodentlig skyldes, at den bekendtgørelse der beskriver, hvilke registreringskrav der er til udbydere, først blev udsendt så sent (18. december 2009), at de berørte virksomheder ikke hurtigt nok kunne forholde sig til, hvilket krav der stilles for, at man fortsat kan sælge de pågældende enkeltprodukter. Det må derfor forventes, at der kommer til at gå en del af 2010, før alle udbydere er blevet registreret efter de nye regler. DRF vil naturligvis medvirke til, at der sker så dækkende en registrering som muligt, samtidig med at det skal sikres, at mindre virksomheder ikke forfølges unødvendigt i et forsøg på at få "alle" udbydere med i ordningen.

Den nye Rejsegarantifondslov har desværre medført en radikal ændring af RGF-bestyrelsens arbejde. Hvor bestyrelsesmedlemmerne hidtil, og i henhold til lovens krav om bestyrelsens tilsyn med rejsebureaubranchen, har været tæt informeret om de enkelte sager, der verserer i RGF, har spørgsmål om brancherepræsentanternes habilitet i bestyrelsen i.f.t. deltagelse i vurderingen af enkeltvirksomheder (det vil sige af flyselskaber hhv. rejsebureauer) medført, at der i mindst de første 6 måneder af 2010, ikke kan udføres det sædvanlige bestyrelsestilsyn af RGF's arbejde. I stedet udføres tilsynet af et udvalg bestående af RGF's bestyrelsesformand og RGF's direktør samt - når en sådan er udpeget - også af bestyrelsesformandens stedfortræder. Dette indskrænkede tilsyn er ikke støttet af DRF's repræsentant i RGF's bestyrelse, da bestyrelsesmedlemmernes ansvar for at tilsynet udføres korrekt jo dermed umuliggøres. Det er håbet, at det "reducerede" bestyrelsestilsyn ikke varer de ovenfor nævnte 6 måneder, men kortere tid. Forbrugerstyrelsen er inddraget i diskussionen om bestyrelsens rolle og vil forhåbentlig finde en løsning inden for den kommende måned eller to. Som et kuriosum kan det oplyses, at habilitetsproblematikken er blevet påpeget af DRF i hele forløbet, siden lovforslaget blev udsendt i høring i februar 2009, men at Forbrugerstyrelsen konsekvent har afvist, at dette skulle være et problem, som krævede dens medvirken!

Ud over problemerne med bestyrelsens indsigt i RGF's arbejde er der opstået store problemer med at få flyselskaberne til at registrere sig i RGF - og dermed at udbyde konkursforsikring til de kunder, der køber direkte hos dem. Ud over de danske flyselskaber, der jo ikke kan undslå sig registrering fordi de uomtvisteligt er "etableret i Danmark", er det kun enkelte, seriøse flyselskaber, der frivilligt har ønsket at registrere sig i RGF. De øvrige flyselskaber som beflyver Danmark, og her er der for langt de flestes vedkommende tale om store, etablerede flyselskaber, ønsker ikke at registrere sig i RGF endside udbyde konkursforsikringen. Dette til trods for at de pågældende selskaber efter bestyrelsens vurdering rent faktisk er etableret i Danmark. De pågældende flyselskaber har nu klaget til Erhvervsankenævnet (EAN) over



bestyrelsens krav om registrering, men indtil sagerne er afgjort i EAN, vil der ikke blive udbudt forsikringer fra de flyselskaber, der har klaget. 2010 vil, med ovenstående in mente, medføre en del involvering af DRF i såvel det konkrete arbejde med at føre tilsyn med RGF's registrerede arrangører, som en deltagelse i den politiske og mediemæssige debat om RGF's virke.

I tillæg til ovenstående arbejdsopgaver vil der også i 2010 skulle tages politisk stilling til en yderligere udvidelse af RGF's dækningsområde. Forbrugerstyrelsen har nemlig i januar 2010 sendt en rapport om mulige udvidelsesområder i høring, og når høringen er gennemført, vil Folketingets erhvervsudvalg skulle tage stilling til det oplæg. En endelig afgørelse af, om lovens dækningsområde skal udvides, kan først forventes at blive truffet i anden halvdel af 2010.

#### **Justitsministeriet og PET**

Repræsentanter fra DRF er udpeget og sikkerhedsgodkendt af PET til at deltage i dennes kontaktgruppe for kontraterrorisme, der er en del af landets nationale beredskab. Via DRF's deltagelse modtages der information omkring landets trusselsvurderinger samt PET's øvrige arbejde. Det er DRF's oplevelse, at deltagelsen desuden giver gode muligheder for dialogmøder med PET, hvor der kan rådgives om individuelle branchers sikkerhedsberedskaber og på baggrund heraf eventuelt vurdere og justere beredskaberne.

#### **Kampagne mod børnesexturisme**

DRF har i 2009 afholdt møde med den oprindelige arbejdsgruppe bestående af Rigspolitiet, Red Barnet, Danmarks Rejsebureau Forening og reklamebureauet Bocca som ekstern konsulent. Arbejdsgruppen blev nedsat i 2007 for at udarbejde et oplæg til en informationskampagne mod børnesexturisme. Efter at have fundet en ekstern konsulent blev oplægget udarbejdet og kampagnen blev som bekendt lanceret i januar 2008.

Formålet med at genindkalde arbejdsgruppen til møde er ønsket om at kunne relancere og udvide kampagnen, så problematikken og mulighederne for at komme den til livs bliver gjort mere synlige. DRF forven-

ter at arbejde videre på denne relancering af kampagnen i løbet af 2010 - og forhåbentlig få skaffet midler nok til at dette vil lykkes.

#### DRF's internationale arbejde

I ECTAA vil der i de kommende 2 år være fokus på især revisionen af det pakkerejsedirektiv, som ligger til grund for den danske pakkerejse-lov. Revisionen forventes at løbe i hele 2010 og ind i 2011, og det er af afgørende betydning for den efterfølgende revision af den danske pakkerejse-lov, at de grundlæggende regler i direktivet er i overensstemmelse med den danske rejsebranches ønsker.

Der forventes også i 2010 en aktiv DRF-indsats i ECTAA med fokus på udvikling af ECTAA som interesseorganisation. Der er planer om sammenlægning med mindst en anden rejsebranche-interesseorganisation i 2010, hvor ECTAA vil være den fortsættende organisation, og dertil kommer et aktivt arbejde med såvel klagen til EU-Kommissionen over IATA, som det meget krævende arbejde med at revidere Pakkerejse-direktivet.

I tillæg til ovenstående opgaver vil der med sikkerhed også skulle arbejdes med indførelsen af de nye Schengen visa-regler (fra efteråret 2010) og udvikling af bæredygtige rejsekoncepter ikke mindst sammen med EU-Kommissionen i regi af specialistgruppen "Tourism Sustainability Group".

I WTAAA vil indsatsområderne, som i de forgangne år, være dels IATA, men det forventes også, at der vil blive arbejdet med udvikling af organisationens relationer til andre internationale organisationer og med udvikling af CSR- og bæredygtighedskoncepter. Hvor meget DRF skal være involveret direkte i WTAAA-arbejdet efter 2010 vil blive vurderet i slutningen af 2010, da denne arbejdsopgave i perioder kræver en del ressourcer.

I regi af ISO og som dansk repræsentant for Dansk Standard (DS) vil der endnu en gang blive gjort forsøg på at stoppe de meget ihærdige forsøg, som især den spanske standardiseringsorganisation har gjort for at få etableret en række standarder for rejsebureaubranchen. Det er ikke let at få gjort dette, men forsøget skal gøres, inden der væltes en masse mere eller mindre ubrugelige standarder ind over rejsebureauerne, som ikke tjener noget praktisk formål i et gennemreguleret land som Danmark.

## Medlemsstatistik

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
<b>Aktive medlemmer</b>					
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	12	3	2008	125
2009	125	5	6	2009	126
<b>Filialer</b>					
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
22009	92	18	1	2009	75
<b>Passive medlemmer</b>					
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	4	1	2008	29
2009	29	1	0	2009	28

## Bestyrelsen

Efter Generalforsamlingen den 1. april 2009 fik bestyrelsen følgende sammensætning:

Navn	Post	Sekretariatsansvarlig
Jesper Ewald	Formand	
Jesper Schou	Næstformand samt Formand for ATO-fraktionen	Christoffer Greenfort
Henrik Thomasen	Formand for BTO-fraktionen	Nils Hornemann
Ole Svendsen	Formand for FTO-fraktionen	Christoffer Greenfort
Søren Damstrup	Formand for ITO-fraktionen	Anna-Cathrine Andersen
Søren E. Andersen	Formand for LTO-fraktionen.	Christoffer Greenfort

Bestyrelsen har i perioden 1. januar – 31. december 2009 afholdt 5 ordinære bestyrelsesmøder.

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

## Udvalg

### **HORESTA/DRF - Forhandlingsudvalg**

Peer Kjær – til 3. februar 2009	Viewpoint Travel
Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Lotte Wagner	NHG
Flemming Madsen	First United

### **Turistførerforeningen/DRF - Forhandlingsudvalg**

Lone Flintegaard Thomsen	Robinson
Jette Ihlemann	ECS
Hanne Nehmar	BDP

### **Krydstogtudvalg**

Jesper Boas Smith	Bella Vista Travel
Christoffer Greenfort	DRF

### **Dansk Erhverv - Oplevelsesudvalg**

Lars Thykier	DRF
--------------	-----

### **Dansk Erhverv - Klima og energiaktiviteter**

Anna Cathrine Andersen	DRF
------------------------	-----

## Repræsentation

### **WOCO - Repræsentantskab**

Peder Andersen	DIS Congress Service
Jens Elers	DMC-Incoming

### **WOCO/DRF - Meetingplace**

Flemming Madsen	First United
-----------------	--------------

### **VisitDenmark**

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Søren Damstrup	Absolute Scandinavia

### **Integrationsministeriet**

#### **- visum/rejsebureauordninger**

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Søren Damstrup	Absolute Scandinavia

## **Økonomi- og**

### **Erhvervsministeriet/Forbrugerstyrelsen**

Lov om en Rejsegarantifond	
Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF
Jesper Ewald	FDM Travel
Jesper Schou	Billetkontoret

### **Pakkerejseankenævnet**

Christoffer Greenfort	DRF
Jakob Hahn	DRF

### **Forbrugerombudsmandens ressortområder**

Nils Hornemann	DRF
Jakob Hahn	DRF

### **Rejsegarantifondens bestyrelse**

Lars Thykier	DRF
--------------	-----

### **Skatteministeriet - Moms**

Christoffer Greenfort	DRF
Lars Thykier	DRF

### **Justitsministeriet - Børnesexturisme**

Anna Cathrine Andersen	DRF
Jakob Hahn	DRF

### **Ankenævnsrepræsentanter 2009**

Gina Kragh	Traveladvisor
------------	---------------

### **APJC (Agency Programme Joint Council)**

Kasper Mydtskov	Billetkontoret
Flemming Poulsen	Vejle Rejser
Christoffer Greenfort	DRF (Observer)

### **PET' kontaktgruppe**

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF

### **IOS - Udenrigsministeriets Internationale**

#### **Operationelle Stab.**

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF
Christoffer Greenfort	DRF

### **CBS Advisory Board (Cand. Scient. Uddannelsen)**

Nils Hornemann	DRF
----------------	-----

### **PFA - Rammeaftale for pensionsordninger**

Nils Hornemann	DRF
Jakob Hahn	DRF

### **Europæiske anliggender**

Strategic Committee (ECTAA)	
Lars Thykier	DRF
Legal Committee (ECTAA)	
Jakob Hahn	DRF
Tour Operators Committee (ECTAA)	
Nils Hornemann	DRF
Fiscal Committee (ECTAA)	
Christoffer Greenfort	DRF
Tourism Sustainability Group (Europa-Kommissionen)	
Lars Thykier	DRF
ISO/Dansk standard (standardisering af rejsebureauer)	
Lars Thykier	DRF

### **Internationale Anliggender**

WTAAA (World Travel Agents Association Alliance)	
Lars Thykier	DRF



## DRF's økonomi

Regnskab 2008 og 2009 / Budget 2009 og 2010 (i 1.000 kr.)				
	Regnskab	Budget	Regnskab	Budget
	2008	2009	2009	2010
Kontingenter	4.542	4.720	4.607	4.500
Optagelsesgebyrer	2	0	5	0
Resultat forsikringsordninger	741	700	720	700
Diverse indtægter	26	25	22	20
Salg af andel			1.085	
<b>Indtægter</b>	<b>5.311</b>	<b>5.445</b>	<b>6.439</b>	<b>5.220</b>
Personaleomkostninger	3.749	3.800	3.846	4.005
Lokaleomkostninger	168	410	753	430
Sekretariatsomkostninger	721	750	719	718
Møde- og rejseomkostninger	433	400	363	400
Eksterne omkostninger	282	200	378	100
Omkostninger, årsmøde	198	100	53	100
<b>Omkostninger</b>	<b>5.551</b>	<b>5.660</b>	<b>6.112</b>	<b>5.753</b>
<b>Resultat før afskrivninger</b>	<b>-240</b>	<b>-215</b>	<b>327</b>	<b>-533</b>
Afskrivninger	-77	-150	0	-150
<b>Driftsresultat</b>	<b>-317</b>	<b>-365</b>	<b>327</b>	<b>-683</b>
Finansielle indtægter, netto	255	160	175	120
Realiserede og urealiserede kursreguleringer på værdipapirer	-314	0	202	0
<b>Resultat før skat</b>	<b>-376</b>	<b>-205</b>	<b>704</b>	<b>-563</b>
Skat	0	0	0	0
<b>Årets resultat</b>	<b>-376</b>	<b>-205</b>	<b>704</b>	<b>-563</b>

Det reviderede årsregnskab for 2009 er i sin helhed tilgængeligt på DRF's hjemmeside ([www.travelassoc.dk](http://www.travelassoc.dk))

### Indtægter & omkostninger

Foreningens indtægter lå i 2009 på MDKK 6,4, hvilket er væsentligt over det budgetterede. Det flotte indtægtsniveau skyldes den ekstraordinære indtægt på TDKK 1.084 som skyldes salg af DRF's andel på Falkoner Alle 58. Hvis der ses bort fra denne indtægt er indtægterne i 2009 identiske med 2008-niveauet.

Også i 2009 har henvisningsaftalerne med de to rejseforsikringsselskaber Gouda og Europæiske bidraget positivt til DRF's indtægter, og der er ingen tvivl om, at netop dette bidrag, som også fortsætter i 2010, er af afgørende betydning for, at DRF's aktiviteter kan bibeholdes på et højt niveau. Det samlede indtægtsniveau for 2009 må betegnes som tilfredsstillende.

Omkostningerne for 2009 ligger ca. 450.000,- kr. over det budgetterede. Overskridelsen skyldes dels at samtlige flytteomkostninger i forbindelse med flytningen til Vesterbrogade er blevet straksafskrevet og ikke afskrevet over en årrække, som det ellers var forventningen, at de skulle, dels at der er blevet anvendt væsentligt mere end budgetteret på eksterne konsulenter primært i forbindelse med arbejdet med ændringen af Rejsegarantifondsloven og Momsloven.

Alle øvrige poster ligger dermed på eller under det budgetterede for 2009, og omkostningsniveauet for 2009 må derfor ligeledes betegnes som tilfredsstillende. DRF's samlede årsregnskab kan findes på DRF's hjemmeside [www.travelassoc.dk](http://www.travelassoc.dk).

### DRF's kontingent 2010.

Bestyrelsen indstiller til Generalforsamlingen 2010, at den foreløbige kontingentskala for 2010 (jfr. næste side), som blev vedtaget på det budgetfastlæggende medlemsmøde den 30. oktober 2009, godkendes som den endelige kontingentskala for 2010:

#### 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.



#### Kontingentskala 2010

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 "selv giver" sig i henhold til senest afsluttede regnskabs bruttoomsætning inkl. filialer.

#### DRF's sekretariat

Årets store hændelse på DRF var flytningen fra de lokaler på Falkoner Alle 58, som DRF har beboet siden 1987. Det var simpelthen blevet nødvendigt at flytte til nye og mere tidssvarende lokaler, da DRF nu har 6 fastansatte samt 2 studentermedhjælpere, som krævede mere plads til alle sekretariatets aktiviteter – plads som de hidtidige lokaler på Falkoner Alle ikke kunne tilbyde, fordi de ikke levede op til Arbejdstilsynets krav til en arbejdsplads for op til 8 medarbejdere. De nye lokaler lever på alle måder op til de krav, der kan stilles til en virksomhed af DRF's størrelse, og det er med glæde, at DRF har modtaget Arbejdstilsynets smiley for at leve op til kravene for så vidt angår arbejdsmiljø. Samtidig giver lokalerne mulighed for at afholde flere aktiviteter for DRF's medlemmer end tidligere.

Sekretariatets bemanning var uændret i hele 2009, dvs. at de fastansatte var Anna Cathrine Andersen, Christoffer Greenfort, Dorthe Schødt Viby (30 timer), Jakob Hahn, Lars Thykier og Nils Hornemann samt studentermedhjælperne Karina Tegtmeyer Olsen og Jonas Madsen.

Desværre var der i 2009 2 langtidssygemeldte på sekretariatet, som tilsammen var fraværende i næsten 9 måneder af året. Der var derfor i det meste af 2009 reelt kun, hvad der svarer til lidt over 5 normeringer til rådighed til at løse de mange arbejdsopgaver, noget der naturligvis satte sekretariatet under kraftigt pres specielt i de perioder, der krævede en massiv indsats pga. lovændringer på rejsebureauområdet. Det er på den baggrund håbet, at 2010 bliver året hvor der ressourcemæssigt er de medarbejdere til rådighed der kræves, for at få gennemført alle sekretariatets opgaver tilfredsstillende.

## Udvidet ansvarsforsikring

Priserne på den udvidede ansvarsforsikring stiger i 2010 pga. udvidet før afrejse-dækning. Den nye dækning er et direkte resultat af DRF's forhandlinger med de to rejseforsikringsselskaber efter Sterling Airlines' konkurs i oktober 2008. DRF kunne nemlig hurtigt konstatere, at der også fremover ville være brug for en sikring af DRF's medlemmer, hvis en stor leverandør, typisk et flyselskab, måtte gå konkurs. Ofte har sådanne uforudsete hændelser store konsekvenser, især for rejsebureauer der har solgt rejser, der endnu ikke er gennemført på det konkursramte flyselskab. I forhold til den tidligere "før afrejse-dækning" er denne nu udvidet, således at den tidsmæssigt dækker solgte rejser op til et år før afrejse, og der er samtidig en udvidet før afrejse-pulje til samtlige forsikringstagere på 20 millioner kr. hos såvel Gouda som Europæiske.

Den nye dækning giver med sikkerhed ikke 100 % dækning, hvis en meget stor leverandør går konkurs, men i første omgang var beløbet på 20 millioner kr. det maksimale, der kunne forhandles igennem med de to selskaber og deres reinsurance-selskab.

Såfremt det viser sig, at der er behov for at forhandle yderligere sum-dækninger frem med de to selskaber, vil dette ske i løbet af sommeren 2010 til ikrafttræden i 2011.



### Europæiske rejseforsikring

Igen i 2009 har Europæiske og Danmarks Rejsebureau Forening arbejdet tæt sammen omkring den udvidede ansvarsforsikring, og vores samarbejdsudvalg har i år bestået af:

Jesper Ewald	FDM Travel
Lars Thykier	Danmarks Rejsebureau Forening
Niels Grosen	Europæiske Rejseforsikring
Peter Andersen	Europæiske Rejseforsikring
Michael Holstberg	Europæiske Rejseforsikring

I 2009 lærte vi ordene 'finanskrise' og 'svineinfluenza' at kende, og usikkerheden om den økonomiske fremtid og den voksende influenzapidemi rundt om i verden smittede i høj grad af på salget af rejser og rejseforsikringer. Således var der i begge brancher et klart mindre salg end planlagt, ligesom der desværre også var flere konkurser i rejsebranchen, end vi normalt ser på et år.

Samarbejdsudvalget har i 2009 behandlet 112 skader, hvilket er en stigning på 13 % i forhold til året før. 89 % af skaderne blev helt eller delvist dækket, mens 9 % af skaderne blev afvist på grund af ikke-dækningsberettigede skader, eller fordi erstatningen var under selvrisikobeløbene. 2 % af skaderne er i skrivende stund endnu ikke afsluttede.

Europæiske har udvidet før afrejse-dækningen betydeligt i 2010, således at både summer og dækningsperiode er væsentligt forbedrede.



Prisen på forsikringen stiger som følge heraf med 2,50 kr. pr. pax. Nedenfor følger nogle af de sager, Samarbejdsudvalget har behandlet i 2009:

### Personskade

#### Dykkerskade

En gæst bliver under en dykkertur arrangeret af et dansk rejsebureau ramt af skruen fra båd motoren, mens han er i vandet. Gæsten beskadiger sin arm og albue og bliver behandlet lokalt og derefter fløjet hjem. Efter hjemkomsten anmelder gæsten sin skade til rejsebureauet og kræver erstatning for varigt mén, og Europæiske giver dækningstilsgagn og sender sagen til arbejdsskadestyrelsen, hvor den stadigvæk behandles i skrivende stund.

### Før afrejsen

#### Aflyst destination i Italien

Kort før sæsonen meddeler en destination i Italien et dansk rejsebureau, at myndighederne i byen har lukket for hele feriekomplekset og inddraget stedets licens. Bureauet måtte finde erstatningsrejser til en del af deres gæster og aflyse en lang række andre rejser til destinationen.

#### Aflyst Krydstogt i Mexico

På grund af svineinfluenza i Mexico måtte et krydstogt ændres så meget, at en gruppe gæster valgte helt at aflyse deres rejse. Bureauet måtte refundere hele det betalte beløb til gruppen, og forsikringen dækkede denne udgift.

#### Konkurs hos flyselskab

Da et flyselskab går konkurs, må flere bureauer ud og finde nye fly til en lang række gæster og samtidig aflyse alle de rejser, hvor man ikke kunne finde en brugbar erstatning. Det stod hurtigt klart, at der ikke var penge i boet, og forsikringen dækkede derfor bureauernes udgifter i forbindelse med konkursen.

Efter afrejsen

#### **Ankomst til den forkerte destination**

En familie havde bestilt ferie i Buenos Aires, Argentina, men opdager ved ankomsten til lufthavnen, at de er landet på øen Bonaire i de hollandske Antiller. Familien krævede alle deres penge tilbage fra rejsebureauet, og forsikringen dækkede denne udgift i den konkrete situation.

#### **Manglende havudsigt**

En familie har bestilt hotelværelse med havudsigt på den Dominikanske Republik, men da de ankommer til stedet, opdager de, at hotellet har givet dem et værelse med pooludsigt. Hotellet er fuldt booket, og det danske rejsebureau må derfor kompensere bureauet for den manglende udsigt – en kompensation som forsikringen dækkede.

#### **Lavine på ski destination**

Da en lavine i Østrig begraver en vej, betyder det, at en gruppe gæster ikke kan forlade byen og nå deres fly til Danmark. Bureauet måtte derfor tilbyde gæsterne en hjemrejse med tog inklusiv en kompensation, eller en overnatning på et hotel i byen og en hjemrejse med fly dagen efter. Forsikringen dækkede bureauets udgifter til begge afhjælpningstyper.

#### **En popsangers død**

Da en meget kendt amerikansk popsanger pludselig afgår ved døden, betyder det, at en lang række koncerter på en forestående verdensturné må aflyses, og et dansk rejsebureau må annullere en række rejser købt til koncerterne i London. Forsikringen dækkede bureauets udgifter i den forbindelse.

#### **Vandstanden i Donau**

Da vandstanden i Donau-floden - efter en regnfuld periode - er for høj til sejlads med turistskibe, må et rejsebureau flytte deres gæster fra skibet til en bus og gennemføre den sidste halvdel af rejsen på landjorden. Dette bevirkede, at gæsterne krævede en kompensation, og at bureauet derudover fik en række andre udgifter til bus, indkvartering m.m. Forsikringen dækkede alle disse udgifter for bureauet.

#### **Det udsatte bryllup**

Da et par og deres forældre ankommer til den Dominikanske Republik for at afholde deres bryllup, opdager de, at de medbragte papirer ikke opfylder landets krav, sådan som det danske rejsebureau ellers havde lovet dem. Det betyder at brylluppet må udskydes et par dage, og det giver parret en lang række udgifter til ekstra overnatninger, advokater m.m. samt naturligvis en meget dårlig oplevelse af hele forløbet. Bureauet må kompensere parret, og forsikringen dækkede denne kompensation.

#### **Hvem skal kontaktes ved spørgsmål til den udvidende ansvarsforsikring**

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

Konkrete og generelle spørgsmål til dækning under forsikringen kan rettes til:



Michael Holstberg, direkte tlf. 33 27 84 78/email [mkh@er.dk](mailto:mkh@er.dk)

Peter Andersen, direkte tlf. 33 27 83 16 / e-mail

Niels Grosen, direkte tlf. 33 27 83 21/email [ngr@er.dk](mailto:ngr@er.dk)

Konkrete og generelle spørgsmål til forsikringspolice, præmieopkrævning eller årsopgørelse kan rettes til:

Peter Andersen, direkte tlf. 33 27 83 16/email [pan@er.dk](mailto:pan@er.dk)

Konkrete og generelle spørgsmål til lov om pakkerejser kan rettes til:

Michael Holstberg, direkte tlf. 33 27 84 78/email [mkh@er.dk](mailto:mkh@er.dk)

Niels Grosen, direkte tlf. 33 27 83 21/email [ngr@er.dk](mailto:ngr@er.dk)



Gouda rejseforsikring

<b>Salg</b>	<b>Administration</b>	<b>Skade</b>
Jan Møller 88 88 81 82	Gitte Larsen 88 88 81 59	Henrik Iding 88 88 81 61

I sager, hvor der er behov for specifik viden om afvikling af rejser, benytter Gouda sig af DRF samt Pakkerejseankenætnets viden og erfaringer. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke DRF's sekretariat samt Pakkerejseankenævnet for råd og vejledning i 2009. Gouda har i 2009 haft 26 sager, hvilket er et fald på 10 % i forhold til 2008.

I 2009 kunne vi byde velkommen til mange rejsebureauer, der valgte at flytte den udvidede ansvarsforsikring til Gouda. En tendens der ser ud til at fortsætte i 2010. På den udvidede ansvarsforsikring har Gouda et serviceniveau med hensyn til skadebehandling på 5 arbejdsdage fra anmeldelse af sagen.

Af de 26 sager er 5 sager endnu ikke afsluttet, og alene 4 sager er endt med et afslag som følge af manglende dækning eller krav under selvrisko.





#### **Udvidet ansvarsforsikring pr. 1 januar 2010**

Gouda har udsendt nye og forbedrede forsikringsbetingelser til alle vores kunder. Samtlige forbedringer er foretaget på før afrejse-dækningen:

- Dækningsperioden forøges fra 3 til 12 måneder,
- Forsikringssummen fordobles fra kr. 600.000 til kr. 1.200.000,
- Den maksimale forsikringssum for samtlige sikrede hæves fra kr. 4.000.000 til kr. 20.000.000 pr. kalenderår.

Som følge af de foretagne forbedringer, er præmien for før afrejse-dækningen blevet forhøjet. Hos Gouda er før afrejse-dækningen dog fortsat en tilvalgsdækning.

Nedenfor følger nogle af de sager som Gouda behandlede i 2009 - opdelt efter dækning:

#### **Før afrejsen**

##### **Svineinfluenza i Mexico**

Rejser til Mexico blev annulleret eller kunderne blev tilbudt alternative rejseruter. Gouda har betalt de udgifter, rejsebureauet ikke har kunnet få refunderet fra underleverandørerne.

##### **Annullering af booking**

Som følge af en bureaufejl blev kundernes booking slettet. Gouda har betalt rejsebureauets ekstraudgifter til køb af nye flybilletter.

#### **Efter afrejsen**

##### **Krydstogtskib stødte på grund**

Under rejse i Filippinerne skulle kunderne på et 8 dages adventure cruise. Efter en storm stødte krydstogtskibet på grund, hvorfor kundernes krydstogt blev aflyst. Gouda har kompenseret kunderne for det mistede krydstogt.

##### **Flyforsinkelse**

Som følge af flyforsinkelse mistede kunderne 2 feriedage på destinationen. Gouda har kompenseret kunderne for de mistede feriedage.

##### **Visumregler**

Rejsebureauet havde til en kinesisk statsborger solgt billet til Shanghai via London. Kunden blev afvist af flyselskabet ved gaten, idet England er non-schengen og kræver transitvisum for kinesiske statsborgere. Gouda har betalt rejsebureauets ekstraudgifter til ny flybillet

##### **Schedule change - hjemrejse**

Efter udrejse ændrede flyselskabet kundens hjemrejetidspunkt. Desværre var rejsebureauet ikke opmærksom på ændringen, og kunden skulle have nye flybilletter. Gouda har dækket rejsebureauets ekstraudgifter.

##### **Forsinket ankomst til destinationen**

Som følge af kraftig snestorm i New York ankom kunderne 2 dage forsinket til destinationen. Gouda har kompenseret kunderne for de mistede feriedage.

## Rejsegarantifonden

Med virkning fra 1. januar 2010 blev rejsegarantifondsloven ændret. For private rejsekunder betyder det, at det skal være muligt at købe konkursdækning, når man køber en flybillet eller lejer bil i udlandet, hvis kunden indgår aftalen med en udbyder, der er registreret i Fonden. Konkursdækningen koster kr. 20 pr. kunde, og det skal fremgå af fakturaen, hvis kunden har købt konkursdækning. Hvis det ikke fremgår af fakturaen, er kunden ikke omfattet af Fondens dækning i tilfælde af en konkurs.

Ved køb af pakkerejser er loven ikke ændret, og kunden er automatisk omfattet af Fondens dækning, når rejseudbyderen er registreret i Fonden. Det behøver altså ikke være påført fakturaen. Erhvervs-kunder kan ikke købe konkursdækningen på hhv. flybillet og billeje i udlandet.

For rejseudbydere betyder det, at hvis en virksomhed er etableret i Danmark og sælger flybilletter eller billeje i udlandet til private kunder, er det efter den 1. januar 2010 lovpligtigt at være registreret i Rejsegarantifonden. Rejseudbyderen skal tilbyde de private kunder konkursdækning ved køb af flybillet/billeje. Konkursdækningen koster kr. 20,-, og det skal påføres som et særskilt punkt på kundens faktura/billet, om kunden har købt konkursdækning eller ej. De opkrævede beløb for konkursdækning skal efterfølgende indbetales til fonden.

De rejseudbydere der i forvejen var registreret i Fonden, fordi de sælger pakkerejser, og samtidig sælger flight only eller billeje i udlandet, skal altså etablere et system, så private kunder tilbydes konkursdækning på flybilletter/billeje i udlandet. Den garanti der er stillet overfor Fonden skal udvides til også at dække de kunder, som køber konkursdækning på flybillet/billeje - det anbefaler vi, at I kontakter Rejsegarantifonden om.

### Bidrag i 2009

5 kroners bidraget pr. rejsekunde blev afskaffet i 2004 og afløst af et administrationsbidrag, som hovedsageligt relaterer sig til de registrerede arrangørers omsætning af pakkerejser. Det samlede aconto administrationsbidrag for 2009 udgjorde 8,9 mio. kroner. Bidraget for 2009 bliver efterreguleret medio 2010 på basis af årsregnskabet for 2009. På nuværende tidspunkt forventer Fonden en samlet tilbagebetaling i omegnen af kr. 0,3 mio., 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 skulle betale et fast bidrag pr. afrejst rejsekunde. Årsagen hertil var de store tab, Fonden blev påført i efteråret 2008 på Øster Lindets og Dianas konkurser, som 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 blev fastsat til 20 kr. pr. afrejst pakkerejsekunde, som havde købt rejsen efter 1. januar 2009. Opkrævningen skulle fortsætte, til fondens formue igen androg ca. 50 mio. kr. Det skete ultimo 2009, således at der ikke skal opkræves bidrag af solgte pakkerejser efter 1. januar 2010. Bidrag for de kunder der købte en pakkerejse i løbet af 2009 skal afregnes til fonden, efterhånden som kunderne afrejser, dvs. det kan godt være i løbet af 2010.

### Konkurser 2009

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. 1,51 mio. kroner.

#### Flying Office A/S

12. februar 2009 kr. 0

#### Air Scandinavia A/S (Festival Tours A/S)

24. februar 2009 ca. kr. 1 mio.

#### Inter-Lat Travel ApS

19. marts 2009 ca. kr. 0,2 mio.

#### Tenuta del Pino ApS

27. marts 2009 ca. kr. 0,01 mio.

#### FOF, Furesø, Allerød, Hillerød

2. juni 2009 ca. kr. 0,1 mio.

#### Aaby Rejser ApS

10. juli 2009 kr. 0

#### Eurospeed v/Peder Carl Kiær Sønderbæk

29. september 2009 ca. 0,1 mio.

#### Østeuropa Rejser v/Joanna Krogsgaard

20. november 2009 ca. 0,1 mio.

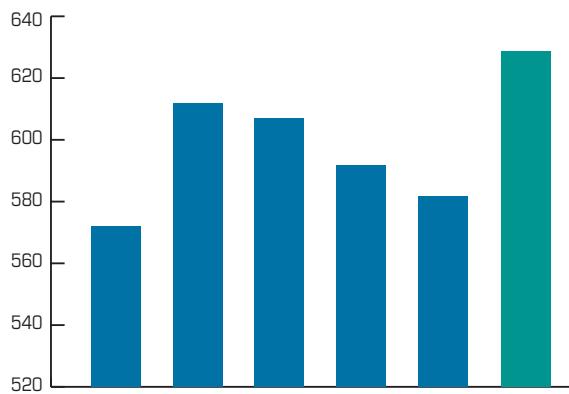
### Politianmeldelser

Fonden har i 2009 indgivet politianmeldelse mod 10 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, hvis rejsearrangørerne forinden er underrettet om, at offentliggørelse vil ske. I 2009 offentliggjorde Fonden, at der var indgivet politianmeldelse mod Polsk Jagtformidling v/Bent Paulsen, Matombo, Safari v/Natascha Schøtt Petersen, Özmeram Rejser ApS, Viewpoint Communication ApS, Pink Communication ApS, NerthusExplore ApS og Polski Rejser.

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj/juni 2010, gøre rede for den nuværende kapitaltilstand samt offentliggøre yderligere oplysninger, der kan have interesse for rejseudbydere og offentligheden, der naturligt følger det, der sker i Fonden.

### Registrerede arrangører for perioden

31. december 2003 til 31. december 2008



Pr. 31. december 2009 var der 636 registrerede arrangører



## Pakkerejseankenævnet

### Statistiske oplysninger om rejseankenævnet

I 2009 blev der registreret 234 klagesager, hvilket svarer til et fald på ca. 35 % i forhold til 358 i 2008.

Derudover er der indkommet ca. 223 (2008: 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 2009 modtaget ca. 457 sager (2008: ca. 789) svarende til et fald på ca. 42 %.

Ekspeditionstiden i 2009 for de 326 afsagte kendelser har været gennemsnitligt ca. 10 måneder.

Behandlingstiden i 2008 for 293 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 12 måneder.

I forhold til 2008 steg antallet af kendelser i 2009 til 326, dvs. 33 flere eller 11 %. Herved er det lykkedes at komme tættere på den sagsbehandlingstid på 6 måneder, der er angivet i vedtægterne. Antallet af afsagte kendelser i 2009 steg således fra 293 til 326 - en stigning på ca. 11 % - og behandlingstiden faldt fra ca. 12 måneder til ca. 10 måneder - et fald på 17 %.

Ankenævnet vil fortsat bestræbe sig på at fastholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid af den størrelsesorden på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4 i Ankenavnets 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 Ankenavnets ressourcebehov naturligvis være afhængig af antallet af klager, men det skal ved fastsættelsen af ressource-tildelingen sikres, at der er tilstrækkelige ressourcer til rådighed til at sikre en forsvarlig behandling af Pakkerejseankenavnets opgaver herunder en rimelig sagsbehandlingstid.

Ankenævnet har i 2009 modtaget ca. 1.571 (2008: ca. 2.439) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 474 (2008: ca. 549) henvendelser. I alt for året 2009 ca. 2.045 (2008: ca. 2.988) hvilket er et fald på ca. 943 eller ca. 32 %.

### Vedrørende de i 2009 afgjorte sager

I 2009 er der afsluttet i alt 420 sager (2008: 415), der er opdelt dels i 326 afsagte kendelser, dels i 94 forligte eller tilbagetrukne sager

I 2009 har Pakkerejseankenævnet afholdt 11 møder, og der er herunder afsagt 326 kendelser (2008: 293) svarende til en stigning på ca. 11 %

I 2009 har erhvervsdrivende i 12 afsagte kendelser ikke umiddelbart efterlevet Ankenavnets kendelse, hvilket efterfølgende har medført, at navnet på den erhvervsdrivende samt oplysning om den afsagte kendelse er blevet offentliggjort på Ankenavnets "smiley"-liste på hjemmesiden.

Ved udgangen af 2009 var 1 af de i alt 12 nævnte kendelser blevet efterlevet, således at 11 kendelser stadig er registreret som ikke-opfyldt på Ankenavnets hjemmeside. Efterlevelseshøjden af Ankenavnets kendelser for 2009 er dermed 97 % (2008:98).

## Afsagte kendelser samt forligte eller tilbagetrukne sager

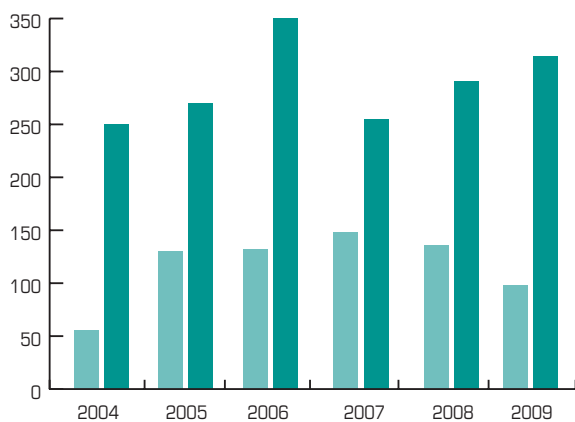
Resultatet af de afsagte kendelser i perioden 2007 - 2009 kan opdeles således:

	2009	2008	2007
	Antal - %	Antal - %	Antal - %
Medhold	129 (40 %)	101 (35 %)	101 (35%)
Ikke medhold i forhold til fremsat krav	116 (35 %)	183 (62 %)	Ikke oplyst
Ikke medhold	74 (23 %)	95 (32 %)	9 (3%)
Avist	7 (2 %)	9 (3 %)	5 (2 %)

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

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

## Afsagte kendelser samt forligte eller tilbagetrukne sager





**De 326 afsagte kendelser i 2009 kan - for så vidt angår hovedklagemål**

**- inddeles i nedenfor nævnte grupper:**

	2009	2008	2007	2006	2005	2004
<b>Indkvarteringen</b>	%	%	%	%	%	%
Andet hotel end det købte	9,8	13,3	5,0	7,6	6,3	7,5
Støjgener	3,1	4,8	2,0	5,3	5,8	6,8
Fugtgener/mgl. opvarmning/aircondition	4,6	1,4	0,0	0,8	1,1	0,4
Mangelfuld vand/el-forsyning	0,0	0,0	1,0	0,5	0,0	0,8
Rengøring	1,5	1,0	1,0	2,1	1,8	0,0
Standard	25,8	0,0	0,0	0,0	8,0	-
I øvrigt	17,8	23,5	30,5	26,8	19,6	19,4
	<b>62,6</b>	<b>44,0</b>	<b>39,5</b>	<b>43,1</b>	<b>42,6</b>	<b>34,9</b>
<b>Transporten</b>	%	%	%	%	%	%
Afvisning/mistet transport	3,1	6,8	10,0	6,3	6,5	4,7
Forsinkelser og ventetider	3,1	4,8	5,0	6,3	6,5	2,4
Visum	1,5	0,7	2,5	1,3	1,8	2,0
Mistet/ødelagt/forsinket bagage	3,1	3,1	8,1	5,0	4,4	2,4
I øvrigt	5,2	6,5	9,0	8,2	3,6	3,6
	<b>16,0</b>	<b>21,9</b>	<b>34,6</b>	<b>27,1</b>	<b>22,8</b>	<b>15,1</b>
<b>Andre klagepunkter</b>	%	%	%	%	%	%
Bureau- og guideservice	6,8	3,4	1,0	6,1	7,6	17,4
Klagerens afbestilling af rejsen	1,5	2,4	2,0	3,4	2,5	4,0
Bureauets aflysning af rejsen	1,5	0,3	0,5	0,8	0,0	0,4
Ændring af rejsen (herunder flytider)	0,9	1,7	1,0	2,6	2,2	2,0
Udflugter/teater- og koncertbilletter	6,1	1,4	0,5	0,5	5,5	6,2
I øvrigt	4,6	4,4	3,0	3,7	8,0	4,8
	<b>21,4</b>	<b>34,1</b>	<b>25,9</b>	<b>29,8</b>	<b>34,6</b>	<b>50,0</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>

342

DO NOT  
DISTURB

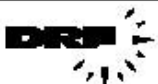


## Børnene lukker øjnene. Hvad gør du?

De fleste af os ved intuitivt, når der er noget galt. Men ofte afviser vi tanken af frygt for at tage fejl, eller også føler vi os ude af stand til at hjælpe. En ny lov betyder imidlertid, at danskere, der forbryder sig mod børn i udlandet, kan straffes efter dansk lovgivning.

Hvis du ser en dansker i mistænkeligt selskab med en mindreårig, så ring direkte til Rigs politiet på +45 33 43 03 30. Læs mere på [www.stopsexturisme.dk](http://www.stopsexturisme.dk)

 **STOP**  
CHILD SEX TOURISM



**POLITI**



**UDENRIGSMINISTERIET**





DRF 

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