



DRF 

Danmarks Rejsebureau Forening  
Årsberetning 2010

## Beretning fra formanden

### 2010 - et udfordrende år

Allerede ved indgangen til det nye årti var 2010 et udfordrende år fortsat præget af den finanskriser, der for alvor slog igennem to år tidligere. Men som året skred frem, blev det tydeligt, at den opsparerede tilbageholdenhed på privatrejser kom i omdrejninger, så det var på rejsesiden, at det danske privatforbrug kom igen hurtigt.

Tilbage er blot at håbe, at efterspørgslen på rejser holder ved i 2011, men også, at vore medlemmer har benyttet krisen til at sikre en veltrimmet organisation, udvikling af produkter og serviceydelser samt distributionsformer for at komme styrket ud af krisen.

De politiske udfordringer i 2010 har været store og har sat sit præg på hverdagen i sekretariatet. Det er blot at nævne ordet moms, og så ved alle, hvad der tænkes på. Indsatsen har primært været fokuseret på en dialog med Skat for herved at sikre en enkel og håndterbar momsordning for rejsebranchen – og her må vi desværre konstatere, at ønsket ikke har været gensidigt. Et afslag på at kopiere den enkle svenske momsmodel endte med en kopi af den uprøvede irske model, og alene navnet "strækingsberegning af moms på flybilletter i EU for rejsebureauer, der ikke handler i eget navn", taler sit eget tydelige sprog.

Året har også budt på hidtil ukendte og uprøvede udfordringer af naturmæssig karakter. Vi har været vant til punktvisse strejker eller enkeltstående konkurser og de udfordringer, som det har givet for vore kunder, men en total lukning af det europæiske luftrum har nok ikke indgået i selv de værste tænkelige scenarier. Ikke desto mindre var det, hvad vi oplevede i april 2010, og her fik alle rejsebureauer ikke blot afprøvet deres kriseberedskab, men også deres samarbejdsrelationer

med luftfartsselskaberne. Kun ganske få luftfartsselskaber påtog sig deres ansvar og dækkede strandede kunders ophold og fortæring, så igen måtte rejsebureauerne varetage kundernes tarv, og mon ikke de fleste har været glade for deres udvidede ansvarsforsikring?

På de indre linjer har året været brugt til at revurdere såvel (fraktions-) strukturen i DRF som den arbejdsmæssige prioritering. Strukturen afspejler en virkelighed, som efterhånden har en hel del år bag sig, og derfor har bestyrelsen afholdt to seminarer for at udarbejde et oplæg herom til Årsmødet i 2011. Vi håber derfor, at fremmødet til medlemsmødet vil blive stort, så vi i fællesskab kan sikre et fremtidigt grundlag for et nutidigt, effektivt og målrettet DRF.

Jeg ser frem til sammen med den øvrige bestyrelse og vores aktive sekretariat at videreudvikle DRF som den aktive brancheorganisation for den kvalitative del af den danske rejsebranche. Det er gennem støtte og rådgivning af medlemmerne samt kvalitativ debat og dialog med branchens interessenter, at vi skal tackle vore fælles udfordringer. Herved kan vore medlemmer hver især fastholde fokus på at sikre det økonomiske grundlag og et sundt forretningsgrundlag i egne rejsebureauer.



Med venlig hilsen

Jesper Ewald  
Bestyrelsesformand  
Til daglig: FDM Travel

## DRF's sekretariat 2010



Politisk konsulent  
Anna Cathrine Andersen



Juridisk konsulent  
Christoffer Greenfort



Juridisk konsulent  
Nils Hornemann



Afdelingschef  
Jakob Hahn



Direktør  
Lars Thykier



Sekretær  
Dorthe Schødt Viby  
(til 31.08.10)



Sekretær  
Pia Klestrup  
(fra 1.08.10)



Studentermedhjælper  
Karina Tegtmeier Olsen  
(til 31.03.10)



## 2010 i hovedpunkter

- Danskerne rejste på over 7,5 millioner rejser i 2009.
- Danskernes 10 favoritrejsemål ligger alle i Europa, dog er USA meget tæt på en top 10 placering.
- Rejsebureauomsætningen faldt i 2009 med ca. 10 %, men forventes i 2010 at stige med 5 % til 21,5 milliarder kroner.
- Der blev solgt for 8,035 milliarder kroner af IATA-flybilletter.
- Flybilletternes gennemsnitspris faldt med 3 % i 2010 mens antallet af udstedte billetter i 2010 er steg med 11 % i forhold til 2009.
- Der blev gennemført 22 % flere rejsesøgninger på Google i 2010 end i 2009.
- DRF havde 134 medlemmer med udgangen af 2010 – det højeste antal medlemmer i 7 år.
- Der var 3894 ansatte i de 181 største danske rejsebureauer i 2009.
- Der var 654 medlemmer af Rejsegarantifonden (RGF) ved udgangen af 2010.
- Finanskrisen kunne kun mærkes marginalt i rejsebureaubranchen i 2010 med blot 2 konkurser i løbet af året blandt de registrerede i Rejsegarantifonden.
- Konkursforsikring af ferierejsendes køb af enkeltprodukter (forudbetalt billeje i udlandet og flyrejser solgt alene) trådte i kraft i januar 2010. Dækningen skal kun udbydes af dansk-etablerede selskaber og stiller dermed ikke forbrugerne meget bedre, end før lovændringen gennemførtes.
- Der var en svag stigning i antallet af udenlandske turistovernatninger i Danmark i 2010 i forhold til 2009 på ca. 0,8%.
- Kravet om, at ansøgere om visum til Danmark skal anvende et Schengen tillægsskema for visumansøgninger, bortfalder pr. 1. januar 2011.
- Moms indføres i rejsebureaubranchen pr. 1. januar 2011, hvilket har krævet store forberedelser hos rejsebureauerne i løbet af 2010.

### **2010 - et på mange måder udfordrende, men alt i alt positivt år, og 2011 bliver formodentlig bedre**

Rejsebureaubranchen er en spændende branche, men den er også udfordrende at arbejde i, ikke mindst fordi der er næsten lige så mange meninger om branchen, som der er indbyggere i Danmark. De fleste danskere mener nemlig, at "det da ikke kan være så svært at arrangere en rejse", og har samtidig meninger om dels at de selv kan sammensætte en (ferie-)rejse lige så godt, dels at de i så fald skal gøre det på nettet "for der er alting billigt".

Således udfordret af folkeopinionen, og især de fritidsrejsendes forsøg på at købe deres rejser billigst muligt, kan man undre sig over, at det overhovedet er muligt for danske rejsebureauer at overleve. Men det

## Indhold

Formandens beretning . . . . .	2
2010 i hovedpunkter . . . . .	3
Brancheanalyse af danmarks 181 største rejsebureauer (2009) . . . . .	6
DRF's vigtigste sager i 2010 . . . . .	8
DRF medlemsfordele . . . . .	17
Mærkesager i de kommende år (2011-2012) . . . . .	19
Samarbejde med offentlige myndigheder . . . . .	20
Bestyrelsen . . . . .	21
Medlemsstatistik . . . . .	23
DRF's økonomi . . . . .	23
Udvidet ansvarsforsikring . . . . .	25
Rejsegarantifonden . . . . .	29
Pakkerejse-Ankenævnet . . . . .	30

gør de, og endda ganske fint. 2010 har faktisk været et rimelig godt år for rejsebureauerne. Der har været historisk få konkurser, kun to i hele 2010. Der er blevet solgt flere individuelle rejseprodukter end tidligere, og kunderne er generelt set tilfredse. På trods af konkurrence fra en række udenlandsk baserede udbydere, der især via internettet, kan tilbyde produkter, som på overfladen synes billigere end de danske arrangørers udbud, så er de dansk baserede rejsebureauer faktisk kommet godt igennem finanskrisen. Det går med andre ord "ikke så ringe endda", og det skyldes efter DRF's vurdering, at forbrugerne godt kan se, at de professionelle rejsearrangører rent faktisk kan tilbyde konkurrencedygtige produkter og samtidig står som garant for en professionel og ansvarlig håndtering, hvis uheldet er ude. Rejsebureaubranchen har således bevist sit værd i en periode, hvor forbrugerne ellers på andre områder har tyet til køb af billigere produkter end før finanskrisen. Det tyder derfor på, at mange danskere har sandet, at der er værdi i at købe ens rejser hos et dansk etableret rejsebureau, som jo kan hjælpe en før, under og efter ens rejse. Danskerne vil med andre ord gerne investere i den tryghed, det er, at lade et dansk-baseret rejsebureau arrangere ens rejse. Den tryghed har andre landes rejsende også sandet og hos DRF's australske kolleger siger man det endda meget klart i sin markedsføring overfor de australske forbrugere: "Without a travel agent, you're on your own" og det er en meget klar og konkret måde at udtrykke, hvad et rejsebureau står for.

Fremtiden for danske rejsebureauer tegner, om ikke lys så i hvert tilfælde positivt. De kommende år vil helt sikkert byde på en del udfordringer, ikke mindst i forbindelse med indførelsen af ny dansk lovgivning, som for eksempel indførelsen af moms i danske rejsebureauer fra januar 2011, en udfordring det vil tage nogle år at få bugt med. En anden stor udfordring er EU's revision af det såkaldte pakkerejsedirektiv, som forventes revideret senest i 2012, men som måske allerede i 2011 vil blive fremlagt i en næsten færdig udgave, der vil medføre, at den danske pakkerejselov skal tilpasses dette direktiv. Rejsegarantifondsloven står ligeledes overfor en mulig justering, da ændringerne, der indførtes i 2010, i henhold til lovberetningerne skal revurderes to år efter ikrafttrædelsen. Folketinget har dermed igen sikret, at danske rejsebureauer også vil have noget at forholde sig til og arbejde med i de kommende år. Det stigende salg via internettet vil desuden stille nye og flere krav til de danske rejsebureauer,

ikke mindst i den måde, hvorpå de målretter salget til deres udvalgte kunde grupper.

Salget af billetter på IATA-flyselskaberne vil formodentlig også fortsat udvikle sig positivt, især hvad angår antallet af udstedte billetter, som forventes at stige. Dette vil gavne de rejsebureauer, der primært lever af at sælge flybilletter, hvor indtjeningen jo er baseret på betaling af et gebyr pr. udstedt billet. Det er glædeligt at se, at rejsebureauerne også på dette område kan klare sig i konkurrencen med de selv samme IATA-flyselskaber, hvoraf en del jo i mange år har sagt, at de meget gerne vil overtage salget af flybilletter selv.

For udviklingen af rejser til Danmark (til daglig kendt under betegnelsen "Incoming") er der også store forhåbninger til de tiltag, der er sat i værk for at tiltrække rejsende til Danmark, herunder en mere offensiv markedsføring af Danmark i udlandet, og der er flere gode initiativer på vej. DRF har været med til at fremlægge et oplæg om "dansk turisme, fra stilstand til vækst", som blev udviklet i efteråret 2010 og overgivet til Økonomi- og Erhvervsminister Brian Mikkelsen i december 2010. Det forventes, at oplægget i løbet af 2011 vil være genstand for en del diskussioner, ikke mindst i forbindelse med den kommende valgkamp. Udover ovenstående oplæg er der mange andre gode ideer til, hvordan Danmark som turistland kan udvikles, og de bliver forhåbentlig alle sat i søen meget hurtigt, gerne i samspil med de nye tiltag til markedsføring af Danmark i udlandet, som VisitDenmark, i sin nye form og med sin nye ledelse, skal gennemføre i 2011 og i årene derefter.

I tillæg til ovenstående vil det øgede fokus i Danmark på Corporate Social Responsibility (CSR) og især udviklingen af bæredygtige produkter naturligvis også sætte sit præg på den måde, de danske rejsebureauer vil arbejde på. Af denne grund vil der i det kommende år skulle arbejdes på at udvikle nye produkter og processer for at kunne leve op til de kundekrav, der vil blive stillet på disse områder.

Der er med andre ord mange udfordringer for de danske rejsebureauer at tage fat på. I alle tilfælde er der tale om opgaver, som vil være med til at sikre rejsebureauernes overlevelse på længere sigt, og som derfor skal prioriteres, hvis rejsebureauernes arbejdsbetingelser skal sikres bedst muligt. Fælles for de mange opgaver er også, at de alle kræver en aktiv deltagelse af DRF, og naturligvis også foreningens medlemmer, og den indsats vil der fremover blive arbejdet hårdt og målrettet på at tilvejebringe.

#### **Udviklingen i rejsemønstret ud af Danmark 2009 - 2010**

Efter 1½ år med vigende indtjening pga. finanskrisen kunne de danske rejsebureauer fra begyndelsen af 2010 igen se en positiv udvikling i salget.

Det lave antal konkurser i 2010 sammenholdt med at Rejsegarantifondens tab på disse kun udgjorde 1,6 mio. tyder på en delvist konsolideret branche, der er i stand til at styre igennem farligt farvand, også selvom der kommer en askesky-krise forbi. Der er således godt styr på økonomien i de danske rejsebureauer, og samtidig gør Rejsegarantifondens sekretariat et godt arbejde med at føre tilsyn

med de danske rejsebureauer.

Rejsegarantifonden udvidede i 2010 sin dækning til også at omfatte flybilletter solgt til rekreative formål samt forudbetalt billeje solgt til rekreative formål. Udvidelsen var et resultat af den lovændring, som Folketinget vedtog i 2009 i kølvandet på Sterling Airlines' konkurs i oktober 2008.

De nye regler for køb af konkursbeskyttelse ved køb og forudbetaling af billeje var ikke svære at få indført hos udbyderne, fordi en stor del af dette salg i virkeligheden kun er reservationer – ikke betaling - af biler i udlandet og dermed ikke omfattet af loven. Dertil kommer, at den del, der rent faktisk bliver solgt oftest sælges som en del af en pakke-rejse og dermed allerede er omfattet af konkursdækningen. Antallet af solgte forsikringer på køb af billeje i udlandet er derfor også minimalt. Anderledes forholder det sig for salg af konkursbeskyttelse for flybilletter til privat brug. Mens de danske rejsebureauer tilrettede deres udbud af flybilletter med mulighed for at tilkøbe konkursdækning, så strittede flyselskaberne voldsomt imod at skulle udbyde den nye forsikring til trods for, at formålet med loven var at sikre forbrugeren beskyttelse imod netop flyselskabernes konkurs. Denne vægring er rent ud sagt et helt uacceptabel, især når man tænker på, at forholdene fra januar 2010 har været, at:

1. Dansk etablerede rejsebureauer skal videreformidle 20 kr. pr. solgt konkursbeskyttet billet, men rejsebureauerne får ikke del i den opkrævede præmie, hvis et flyselskab går konkurs. Lovgivningen indebærer således, at det rejsebureau, der ved lov pålægges at udbyde konkursbeskyttelse på flybilletter og skal overføre dette beløb til Rejsegarantifonden, selv skal dække kundens, krav hvis flyselskabet efterfølgende går konkurs.





2. Flyselskaberne, som loven jo skal beskytte de privatrejsende imod, har med undtagelse af de dansk-etablerede flyselskaber SAS, Cimber Sterling, Sun-Air & DAT samt enkelte andre flyselskaber afvist at blive registreret i Rejsegarantifonden og har derfor heller ikke udbudt konkursdækningen som krævet fra starten af 2010. 13 flyselskaber klagede endog til Erhvervsankenævnet over Rejsegarantifondens krav om registrering, så det var først sent i 2010, at 11 af de 13 flyselskaber havde tabt deres sag ved nævnet og dermed var tvunget til at registrere sig i Rejsegarantifonden.

Ovenstående situation beskriver en helt igennem uacceptabel retsstilling og er samtidig et pinligt forløb for flyselskaberne, især når man tænker på, at de selvsamme flyselskaber rigtig gerne vil sælge deres flybilletter direkte til de danske forbrugere, men ikke samtidig vil følge de love og regler, som gælder i Danmark.

I begyndelsen af 2011 er status den, at der fortsat mangler at blive registreret en del flyselskaber i Rejsegarantifonden. Nogle flyselskaber har endog valgt slet ikke at svare på Rejsegarantifondens henvendelser. Af samme grund er der nu indgivet politianmeldelse mod 4 flyselskaber, der ikke har reageret på anmodningerne om registrering. Af de 4 selskaber er det ene flyselskabet "Norwegian", som er en meget stor spiller på det danske marked, og som ellers bryster sig af at være meget kundeorienteret. DRF forventer, at der fra politisk side snart skrives ind overfor de flyselskaber, der ikke lader sig registrere.

IATA-salget 2010: En af de stærke indikatorer på branchens tilstand er flybilletsalget på IATA flyselskaberne. Som det fremgår af oversigterne nedenfor, var der i 2010 tale om et prisfald på i gennemsnit 3 %, mens der er solgt 11 % flere billetter i 2010 end i 2009. Alt i alt en positiv udvikling, som ser ud til at fortsætte i 2011.

Moms i rejsebranchen fra 2011: Regeringens beslutning i 2009 om, at Danmark fra 1. januar 2011 skulle indføre moms i den danske rejsebureaubranche, gav rigtig mange arbejdsopgaver til såvel DRF's sekretariat som til rejsebureauerne i tiden frem til indførelsen af de nye regler.

Forhandlingsforløbet med Skatteministeriet i 2009 og 2010 var kort sagt både for langt og uproduktivt, og det må konkluderes, at processen med udarbejdelse af den nuværende momsvejledning, kunne være udført meget mere effektivt, hvis ministeriet havde været indstillet på dette. Det skal samtidig beklages, at den svenske skabelonmodel for

udregning af momsbeløbet på pakkerejser, som DRF meget gerne havde set overført til den danske vejledning, ikke kunne overføres, da Skatteministeriet modsatte sig dette med henvisning til, at skabelonen er i strid med EU's momsdirektiv. Kommissionen har primo 2011 lagt sag an ved EF-domstolen mod en række EU-lande, som efter Kommissionens opfattelse ikke efterlever EU's momsdirektiv vedr. rejsebureauoms, men Sverige er overraskende nok ikke blandt de lande, der sagsøges. Det må derfor konstateres, at danske rejsebureauer uden gyldig grund er blevet frataget en simpel håndteringsmodel, der ville have gjort livet meget lettere rent momsmæssigt.

Udover et meget langstrakt forhandlingsforløb med Skatteministeriet var der til slut også det problem, at der ikke kunne opnås enighed om enkelte fortolkninger vedrørende beregning af moms på flybilletter til destinationer i EU. Endelig ønskede ministeriet pludselig at trække en tidligere foreslået forsimplet beregningsmetode tilbage. De sidste og meget afgørende procedurer og fortolkninger blev derfor først klar omkring 1. december 2010, blot en måned inden reglerne trådte i kraft. Det var således alt i alt et dårligt diskussions- og forhandlingsforløb med ministeriet, og man må håbe på, at Skatteministeriet, om ikke andet, har lært af denne proces således, at den ikke gentages næste gang en branche skal have omlagt sine moms- og/eller skatteregler.

#### Udviklingen i rejser til Danmark i 2010

For arrangører af rejser til Danmark gjaldt, at der ikke var tale om mere end en marginal stigning i overnatningstallet fra det hidtil laveste niveau, som oplevedes i 2009. Tallet for udenlandske overnatninger i Danmark i 2010 var ca. 20,1 millioner, hvilket stort set er det samme (kun en stigning på 0,8 % i forhold til 2009). Det var igen nogle af nærmarkederne, der skuffede, 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". Ligeledes er der et stort behov for en relancering af Danmark som besøgsdestination, hvilket der er lagt op til, efter at VisitDenmark (VDK) pr. 1. juli 2010 har fået et nyt lovgrundlag at arbejde ud fra. Fremover skal VDK udelukkende koncentrere sig om at markedsføre Danmark i udlandet.

På grund af omlægningen af VDK - og fordi der i mere end 15 måneder ikke har eksisteret en permanent ledelse af VDK - vil det tidligst være medio 2011, hvor det nye markedsføringsfokus vil kunne føres ud i livet og dermed tidligst i 2012, at der vil være målbare effekter af markedsføringsindsatsen.

### Danskernes rejsemønster i 2009

DRF udarbejder årligt en statistik over danskernes rejsemål. I 2009 var undersøgelsen baseret på data fra 68 lande, og den viser, at der fortsat rejses meget til trods for et år, der i den grad var mærket af finanskrisen. I 2009 var antallet af danske rejser naturligvis lavere end i 2008, men DRF's undersøgelse viser, at danskerne trods alt foretog lige over 7,5 millioner rejser, hvilket cirka svarer til en halv million færre rejser end året før (2008= lidt over 8 millioner rejser). Det vurderes dog, at en del af faldet kan tilskrives, at 2008 undersøgelsen baserede sig på tal fra 76 lande og ikke kun 68 som 2009, så faldet er formodentlig ikke helt de 6-7 % som ovenstående tal indikerer. Danskernes top 10 rejsemål lå i 2009 fortsat inden for Europas grænser, og de 10 lande er fuldstændig uændrede i forhold til de tidligere år. Det eneste, der har ændret sig, er deres indbyrdes placering. De eneste lande, der i 2009 har bevaret deres pladser er Tyskland, Sverige og Spanien, som ligger på henholdsvis første, anden og tredjepladsen. Det skal desuden nævnes, at de øvrige landes nye placeringer ikke er langt fra deres gamle placeringer fra 2008.

I 2009 indtog USA igen en solid førsteplads blandt danskernes foretrukne oversøiske rejsemål. Antallet af rejsende danskere til USA er dog faldet med knap 11.000 siden 2008. Dette ændrer ikke på, at USA stadig bevæger sig nærmere en placering i danskernes top 10. Som noget nyt er de Forenede Arabiske Emirater (primært Dubai) kommet med på danskernes top 5 over fortrukne oversøiske rejsemål, og Emiraterne har således skubbet Canada ud af Top 5 listen. I 2008 steg antallet af danske rejsende til Canada med 16 %, men er nu faldet igen med knap 15 %, hvorfor Canada atter er ude af top 5. En anden væsentlig ændring, der er sket i top 5, er Kinas fald fra en 4. plads til en delt 5. plads. I 2008 faldt antallet af danske rejsende til Kina med godt 9.000, og i 2009 er det faldet yderligere 15.000. Danskerne er altså ikke vendt tilbage til Kina, hvilket ellers var forventningen efter 2008, som var præget af OL i Beijing og derfor af meget højere priser end tidligere år. Faldet i antallet af danske rejsende til Kina kan skyldes, at prislejet stadig er ganske højt. Det skal blive interessant at se, om 2010-Expo'en i Shanghai kan være medvirkende til at trække Kina tilbage på Top 5 listen.

### Uroligheder i verden i 2009

Uroligheder i verden vil som regel få stor betydning for et lands popularitet blandt danskerne. Der kan derfor gå lang tid, før katastrofe- eller konfliktramte lande genvinder danskernes interesse. I nogle tilfælde går det dog hurtigere end andre.

Besøgstallet til muslimske lande som Tyrkiet og Egypten steg i 2009 fortsat, hvilket kan være et tegn på, at danskerne har lagt Muhammedkrisen bag sig, og at landene har genvundet danskernes tilid. Der var i 2009 gået tre år siden krisen blev afsluttet, og den er et klart eksempel på en konflikt, der har taget lang tid for danskerne at "fordøje".

Som et andet eksempel på krisefølsomheden er Kenya, hvortil besøgstallet i 2008 faldt med 39 % som følge af de uroligheder, der var i starten af året. Det har nu vist sig, at danskerne ikke behøvede meget mere end et år, før tilliden til landet var genvundet. Antallet af danske besøgende til Kenya steg nemlig i 2009 med hele 41,4 %. Det vil vise

sig i løbet af år 2010, om antallet vil stige yderligere i takt med danskernes genfødte accept af den afrikanske destination.

Demonstrationerne, der ramte Thailand i slutningen af 2008, kan ikke siges at have haft den store effekt på danskernes besøgstal i Thailand i 2009. Besøgstallet er blot faldet med 2,3 % og kan lige så godt skyldes finanskrisen som demonstrationerne eller et helt tredje forhold. Det bliver imidlertid interessant at se, hvilken effekt de nye demonstrationer i 2010 vil have på dette års resultater.

### Danskernes rejsemål top 10

2008	2009
1. Tyskland 2.300.000 overnatninger	1. Tyskland 2.360.616 overnatninger
2. Sverige 1.348.399 overnatninger	2. Sverige 1.625.242 overnatninger
3. Spanien 956.829 ankomster	3. Spanien 958.910 ankomster
4. Norge 597.000 ankomster	4. Storbritannien 608.000 ankomster
5. Storbritannien 563.000 ankomster	5. Norge 539.000 ankomster
6. Frankrig 508.000 ankomster	6. Italien 501.000 ankomster
7. Italien 483.000 ankomster	7. Frankrig 488.000 ankomster
8. Grækenland 362.427 ankomster	8. Østrig 312.734 ankomster
9. Østrig 318.598 ankomster	9. Tyrkiet 296.085 ankomster
10. Tyrkiet 276.805 ankomster	10. Grækenland 264.040 ankomster

### Top 5 oversøiske rejsemål

2008	2009
1. USA 256.604 ankomster	1. USA 245.623 ankomster
2. Thailand 148.256 ankomster	2. Thailand 144.834 ankomster
3. Egypten 84.744 ankomster	3. Egypten 100.349 ankomster
4. Kina 42.839 ankomster	4. Singapore 30.568 ankomster
5. Singapore 32.316 ankomster	5. Forenede Arabiske Emirater 27.788 ankomster
5. Canada 32.091 ankomster	5. Kina 27.688 ankomster

## Brancheanalyse af danmarks 181 største rejsebureauer (2009)

Den seneste analyse af den danske rejsebranche fra Dansk Brancheanalyse ("Danmarks 181 største rejsebureauer" fra 30. august 2010) viser, at branchens resultater for 2009 er imponerende pæne, ikke mindst set i lyset af, at finanskrisen tog effekt allerede i eftersommeren 2008 og dermed havde fuld effekt i 2009.

Det er betegnende for tallene, at de afspejler branchens resultater under finanskrisen. Dansk Brancheanalyse bemærker således også i sin analyse, at det trods alt pæne resultat for branchen som helhed med et overskud på 244 millioner kroner ikke mindst skyldes, at branchen i modsætning til tidligere tog finanskrisen meget alvorligt og hurtigt reducerede sine omkostninger for at kunne stå i mod det omsætningsfald, som ville komme. De danske rejsebureauer var dermed klædt på til at håndtere det fald på over 10 % i omsætning, der kom i 2009.



	2005	2006	2007	2008	2009	Ændring 2008 - 2009
Omsætning	19 mia. DKK	20,940 mia DKK	22,635 mia DKK	22,937 mia DKK	20,653 mia DKK	-10,1 %
Nettoresultat	+368 mio. DKK	+384 mio. DKK	+405 mio. DKK	+359 mio. DKK	244 mio. DKK	-32 %
Dækningsbidrag	14,1 %	13,9 %	14,3 %	14 %	14,2%	-0,2 %
Overskudsgrad	2,4 %	2,3 %	2,1 %	1,8 %	1,3%	-0,5 % (-28%)
Vækst i omsætning i.f.t. forrige år	11,6 %	9,53 %	+5,7 %	+3,4 %	-10,1%	- %
Omsætning/ansat	5,3 mio. DKK	5.460 mio. DKK	5.592 mio DKK	5,816 mio. DKK	5,301 mio. DKK	-8,85 %
Gns.løn/ansat	343.000 DKK	354.000 DKK	365.000 DKK	385.000 DKK	381.000 DKK	-1 %
Antal ansatte	3.584	3.835	4.048	3.944	3896	-1,2 %

De tilsvarende tal for 2010 offentliggøres først i Dansk Brancheanalyses nye undersøgelse, som udkommer i august 2011, men allerede i skrivende stund er indikationerne for branchen som helhed, at 2010-nettoresultatet totalt set vil ligge pænt over 2009-niveauet (estimeret til over 350 millioner kroner), og at overskudsgrad og omsætning pr. ansat også vil være bedre end i 2009, uden, at gennemsnitslønniveauet samtidig stiger væsentligt. Det er godt gjort i et marked, der frem til begyndelsen af 2010 var presset.

### Rejsebureauerne og Internettet

Som en følge af internettets stadig større udbredelse og dets stigende betydning for rejseforretningen i Danmark, er det naturligt at se lidt nærmere på, hvordan danskerne i 2010 søgte efter deres ferierejser på nettet, da det kan give en indikation af, hvordan denne type salg vil udvikle sig i de kommende år.

I en netop offentliggjort analyse fra Google kan det konstateres, at det allerede store marked for rejsesøgninger, er blevet endnu større i 2010. Helt nøjagtigt er antallet af rejserelaterede søgninger i 2010 steget med 20 % i forhold til 2009, og det er endda ovenpå en stigning 22 % fra 2008 til 2009. Man kan roligt slå fast at udviklingen indenfor brug af internettet til planlægning og køb af rejser kun går en vej, nemlig opad, og at det derfor også er tvingende nødvendigt for danske rejsebureauer at være til stede på internettet, ikke blot med en hjemmeside, og heller ikke bare en hjemmeside, hvorpå der kan bookes rejser. Det er derimod afgørende, at de danske rejsebureauer som led i deres online markedsføringsstrategier gør sig nøje overvejelser om, hvilke målgrupper på internettet, man ønsker at ramme, og at man i den forbindelse effektivt målretter sin markedsføring overfor disse kundegrupper med de mange muligheder for mere personlig og målrettet online markedsføring, der er til rådighed i dag. Det går ikke længere "bare" at være på nettet, der skal meget mere til.

DRF vil også i 2011 forsøge at gøre sine medlemmer bedre i stand til at vurdere, hvilken vej de skal gå i deres internet-markedsføring, og vil blandt andet gennemføre flere uddannelsesaktiviteter beregnet til at gøre det enkelte rejsebureau klar til at deltage i kampen om kunderne på internettet.

Det er DRF's vurdering, at halvdelen af alt dansk rejsesalg i 2010 foregår via internettet, og at denne procentdel vil stige yderligere i de kommende år. Indtil videre er det primært de mere simple (pakke)-rejseprodukter, der sælges via nettet, men man må forvente, at også de mere komplicerede rundrejseprodukter vil blive købt via internettet indenfor den nærmeste fremtid.



Det skal blive spændende at følge udviklingen, og det er DRF's klare mål, at foreningen skal være med til at bane vejen for de medlemmer, der ønsker at blive bedre til at sælge deres produkter via internettet på den mest økonomisk fordelagtige og professionelle måde.

### Flybilletter - salget via BSP i 2010 samt de foregående 5 år

Salget af IATA-flybilletter i 2010 steg med 8,1 % i forhold til 2009 til en omsætning på 8,035 milliarder. Dette må betegnes som en betragtelig vækst i forhold til det foregående år, og det kan samtidig konstateres, at væksten er kommet såvel indenfor ferierejse- som forretningsejsesegmentet. IATA-salgstallene for 2010 indeholder også flere andre interessante oplysninger, herunder at gennemsnitsprisen pr. solgt billet fortsat falder, i 2010 med næsten 3 %.

Danske rejsebureauers flybilletsalg er med stigningen i 2010 nu på samme omsætningsmæssige niveau som i 2006, så der er fortsat et godt stykke vej op til rekordårene 2007-8, hvor omsætningen lå på 9 milliarder kroner.

Heldigvis er antallet af solgte billetter hurtigere på vej op end stigningen i omsætningen. Der er således tale om en stigning på lidt over 11 %, hvilket indebærer, at antallet af udstedte billetter nu er oppe på samme niveau som i 2007.

## BSPs omsætningstal 2005 - 2010

Omsætning	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Værdi, solgte billetter (mio. DKK)	7.655	8.451	8.924	8.981	7.435	8035
Udvikling	- %	+10,4 %	+5,6 %	+0,6 %	-17,2 %	+8,1 %

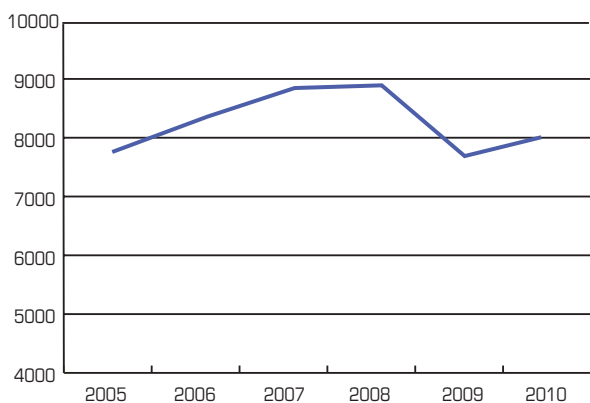
Salgsudviklingen tyder på, at det ikke længere er relevant kun at tage temperaturen på udviklingen i rejsebureauernes IATA-flybilletsalg ved alene at se på omsætningen i absolutte tal, men ved også at se på hvor mange billetter, der er formidlet til kunderne. Med over 2,5 millioner udstedte billetter er rejsebureauerne nemlig tilbage på niveauet før finanskrisen.

Baseret på rejsebureauernes tilbagemeldinger om salgsudviklingen indtil videre i 2011 samt de generelle økonomiske udsigter, er forventningerne til IATA-salget hvad angår de to ovenstående nøgletal i øvrigt følgende:

## BSPs gennemsnitlig billetpris 2005 - 2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Gennemsnitspris	3.068	3.460	3.583	3.628	3.226	3.132
Udvikling	-	+13 %	+3,6 %	+1,2 %	-11 %	-2,9 %

## Værdi af solgte billetter (mio. DKK)



## DRF's vigtigste sager i 2010

På de følgende sider omtales nogle af de mange sager, som DRF's sekretariat har arbejdet med i løbet af 2010. Der er alene tale om et udpluk af de vigtigste sager, og dermed ikke en udtømmende gennemgang af de emner, der har været arbejdet med.

### Askesky over Europa i april 2010

Danskerne oplevede i april 2010 noget hidtil uset. Det europæiske luftrum blev lukket i 6 dage med få timers varsel som følge af et udbrud i den islandske vulkan Eyafjallajökul. Vulkanudbruddets intensitet kombineret med vindforholdene medførte, at indholdet af aske i luftrummet over Europa var så højt, at myndighederne vurderede, at det ikke ville være sikkert at gennemføre flyvninger i de berørte områder.

### 2011 - forventede omsætningstal for hele året:

Antal udstedte IATA-billetter: Ca. 2,75 millioner.

Bruttoomsætning: Ca. 8,035 milliarder.

Der er med andre ord udsigt til en pæn salgsudvikling også i 2011, hvis ellers året forløber nogenlunde normalt og ikke udsættes for luft-rumslukninger, større naturkatastrofer eller nye finansielle kriser.

Konsekvenserne af lukningen var for mange til, at alle kan nævnes her. Men det drejede sig blandt andet om; flyselskabernes og rejsebureauernes omsorgspligt for deres standede kunder, herunder fortolkningen af EU's såkaldte "denied boarding forordning" (Forordning 261/2004), forsikringssselskabernes dækning af rejsebureauerne og deres kunders ekstraudgifter, de danske og europæiske luftfartsmyndigheders håndtering af kriser og deres egne sikkerhedsregler i den forbindelse, statsstøtte til berørte virksomheder og endelig forbrugernes rolle og ansvar, når noget uforudset af denne karakter opstår. Som en konsekvens af askeskyens "hærgen" nedsatte Transportminister Hans Christian Schmidt en "task force for dansk luftfart", som afholdt en del møder under og umiddelbart efter at askeskyen lukkede luftrummet og fortsætter med at mødes for at diskutere emner af relevans for dansk luftfart og driften af samme. DRF havde og har fortsat plads i task forcen og er undervejs kommet med indspil til, hvordan ikke blot flyselskaberne, men også rejsebureauernes forhold kan forbedres ud fra en luftfartspolitisk vinkel. Det kan kort konkluderes, at:

- Mange luftfartsselskaber ikke anerkendte deres omsorgspligt efter Forordning 261/2004 og lod de rejsende selv eller deres rejsebureau dække omkostningerne ved en "stranding" i udlandet. Denne diskussion er dog ingenlunde afsluttet, og DRF forventer at skulle gennemføre retssager overfor en del af de flyselskaber, der ikke har villet hjælpe deres kunder, herunder blandt andet flyselskaberne Air France, KLM, Air Berlin, Norwegian og Transavia.
- Forordningen formodentlig vil blive justeret af EU-kommissionen, således at den i en eller anden udstrækning tager hensyn til egentlige "force majeure"-situationer som askeskyen og i sådanne tilfælde reducerer flyselskabernes, og forhåbentlig også rejsebureauernes, omsorgspligt.
- Forsikringssselskaberne fik deres at se til i forhold til de rejsende, der blev berørt af lukningen af luftrummet og derfor strandede ude i verden. Desuden blev DRF's udvidede ansvarsforsikring sat på en hård prøve hos samarbejdspartnerne Gouda og Europæiske. Det





vides således ikke endnu om samtlige askesky-krav vil kunne dækkes. Dette afklares endeligt, når fristen for indsendelse af anmeldelser som følge af askeskyen er udløbet den 30. juni 2011.

- Der i juni 2010 blev vedtaget en lov i Folketinget om "midlertidig statsgaranti for udlån til visse rejseudbydere og rejseformidlere". Hensigten var at give såvel flyselskaber som rejsebureauer, der var udsat for tab som følge af askeskyen, en mulighed for at låne med statsgaranti for en begrænset periode. Så vidt vides var det kun Cimber Sterling, der fik bevilget lån under denne lov, men udarbejdelsen af loven viste, om ikke andet, at regeringen med Erhvervsminister Brian Mikkelsen i spidsen, var indstillet på at støtte et erhverv, der blev uforholdsmæssigt hårdt ramt af lukningen af det europæiske luftrum.
- Man stadig mangler en endelig afklaring af, hvornår den rejsende selv skal betale i en situation som den opståede. Når man ser tilbage på forløbet, så må man konstatere, at den rejsende, uanset om der var tale om forretnings- eller fritidsrejsende, kun i helt exceptionelle tilfælde måtte dække egne omkostninger, og man må spørge sig om det altid er rimeligt, især når der er tale om en force majeure situation. Det vil diskussionerne i det kommende år forhåbentlig afklare.

#### **Samarbejde med Forbrugerombudsmanden**

DRF har i løbet af 2010 endnu en gang haft et særdeles godt samarbejde med Forbrugerombudsmanden. DRF deltog som bekendt i løbet af 2009 i forhandlingerne om udarbejdelsen af nye retningslinjer for prismarkedsføring. Retningslinjerne skal sikre forbrugere mod vildledning og skal i den sammenhæng søge at genoprette forbrugernes tillid

til budskaber fra erhvervsdrivende om muligheden for at opnå besparelser og tilbud. Forbrugerombudsmanden viste i den forbindelse forståelse for, at rejsebranchens produkter ikke umiddelbart kunne reguleres på en hensigtsmæssig måde i dette regi, hvilket indebærer at man efter DRF's anbefaling undtog pakkerejser fra at være omfattet af de nye regler.

Dette skete bl.a. ud fra den forudsætning, at DRF tilkendegav at tage del i ansvaret for at sikre, at rejsebureaubranchen markedsførte sig indenfor lovens rammer og i øvrigt ikke gjorde brug af utilbørlige markedsføringsmæssige tiltag. Ovennævnte har bl.a. været årsagen til, at DRF flere gange i medierne har rettet kritik mod de rejsebureauer, der efter DRF's opfattelse ikke har holdt sig inden for lovens rammer og dermed ikke markedsført sig i overensstemmelse med god markedsføringsetik. DRF har i den forbindelse også indgivet en række anmeldelser for nogle af disse rejsebureauers overtrædelser til Forbrugerombudsmanden.

DRF har desuden i løbet af 2010 deltaget i forhandlinger med Forbrugerombudsmanden vedrørende en ny vejledning om brug af miljømæssige og etiske påstande mv. i markedsføringen. Arbejdet i denne arbejdsgruppe har stået på i næsten et år og resulteret i en vejledning, der blev offentliggjort i januar 2011. I dette samarbejde har det ligeledes været en tilfredsstillende oplevelse at samarbejde med Forbrugerombudsmanden, og opleve dennes vilje og evne til at vise forståelse for erhvervslivets udfordringer uden at gå på kompromis med hensynet til forbrugerbeskyttelsen.



Lovlig og respektabel markedsføring har gennem en række år været en mærkesag for DRF, både af hensyn til at sikre forbrugerne gennemsigtighed på markedet via branchens brug af totalpriser og for at få rettet op på det lidt blakkede ry, som til tider synes at være i visse dele af rejsebranchen, men også for at sikre lige konkurrencevilkår blandt aktørerne indenfor rejsebranchen. DRF ser derfor frem til et fortsat godt samarbejde med Forbrugerombudsmanden i 2011 i håbet om at fastholde den positive udvikling.

### **Rejsegarantifondsloven**

Det fremsatte lovforslag vedrørende udvidelsen af Rejsegarantifondens dækningsområde trådte i kraft 1. januar 2010. Der har som bekendt været en række udfordringer med at få registreret de luftfartselskaber, der på den ene eller anden måde anses for at være etableret i Danmark. Det ser heldigvis ud til at lykkes at få de sidste modvillige selskaber med nu, hvor man har set sig nødsaget til at gå rettens vej.

DRF har gennem hele forløbet været imod lovforslaget og adskillige gange påpeget de huller og uhensigtsmæssigheder, lovforslaget indeholdt. Det mest absurde forhold har naturligvis været den omstændighed, at rejsebureauerne pålægges at opkræve forsikringen i forbindelse med deres salg af flybilletter og videreformidle denne til Rejsegarantifonden.

Situationen er således at kunden, i tilfælde af et luftfartselskabs konkurs, kan få sine penge refunderet direkte af rejsebureauet, men at rejsebureauet har ikke mulighed for at dække sig ind for dette ansvar, som man er blevet pålagt efter lovændringen. Det er først, hvis rejsebureauet selv går konkurs, fordi der ikke har været midler nok til at dække alle kundernes krav som følge af luftfartselskabets konkurs, at der gøres brug af de midler, som kunden har indbetalt til Rejsegarantifonden.

DRF anbefalede, at man for at skabe størst mulig sikkerhed ikke gjorde

de dækningen frivillig, men derimod pålagde alle flybilletter ud af Danmark et gebyr, der blev indbetalt til Rejsegarantifonden. På den måde ville man undgå den vilkårlighed, hvormed dækningen foregår nu og samtidig sikre, at alle luftfartselskaber ville være omfattet af lovkravet. Der er stadig en lang række luftfartselskaber, der opererer på det danske marked, som ikke er omfattet af loven, da de ikke betragtes som værende etableret i Danmark, og det skaber særdeles urimelige konkurrencevilkår for de selskaber, der er underlagt loven.

Det har været fremme i medierne, at loven har været en succes fordi, der i løbet af året har været købt og benyttet i omegnen af 195.000 konkursforsikringer. I løbet af 2010 har der været solgt over 2,5 millioner IATA udstedte flybilletter og dertil kommer et tilsvarende antal billetter fra lavprisselskaber og IATA selskabernes eget salg. Det er således efter DRF's opfattelse måske en smule overdrevet, at tale om en decideret succes. Hvorvidt årsagen til det relativt lave antal solgte dækninger beror på kundernes manglende kendskab til muligheden for at tilkøbe dækningen som privatperson, eller om kunderne har tillid til luftfartselskabernes økonomi, skal være usagt.

Det har derimod utvivlsomt spillet en rolle, at en så stor del af luftfartselskaberne har værget sig ved at udbyde dækningen. Derudover er det også DRF's opfattelse, at selve markedsføringen, og luftfartselskabernes oplysning om muligheder for at tilkøbe dækningen, har været nærmest ikke eksisterende. Således skal man i forbindelse med køb af en flybillet virkelig lede grundigt, længe og ikke mindst på forhånd vide, hvad man leder efter, før det lykkes at finde frem til, hvordan man tilkøber denne dækning.

DRF vil i 2011 arbejde for, at der bliver fokuseret på denne manglende information og synliggørelse af muligheden for at tilkøbe sig denne dækning, således at tilkøbet ikke bare dukker frem på et vilkårligt sted i slutningen af købsprocessen. Der er behov for, at man gør det både lettere og mere synligt, at der er mulighed for at tilkøbe sig denne

dækning. Førrend dette sker, er det ikke muligt at konkludere på, hvorvidt der blandt befolkningen er et reelt behov for en sådan dækningsmulighed.

### **Pakkerejse-Ankenævnet**

Nævnet har haft en lang række interessante sager oppe, og DRF har igen i år været godt repræsenteret ved Gina Kragh, indehaver af rejsebureauet Traveladvisor, som har gjort en flot indsats og hendes store brancheerfaring, kombineret med hendes juridiske ophav, har været meget værdifuld for nævnet.

I årets løb har der været flere principielle og komplicerede sager til nævnsbehandling. Af særlig betydning har været spørgsmålet om udstrækningen af et rejsebureaus omsorgsforpligtelse overfor en rejsende, der er strandet i udlandet, som det f.eks. var tilfældet under Askeskyen.

Yderligere har et af de meget omtalte emner været spørgsmålet om, hvornår et rejsebureau er forpligtiget til at tilbagebetale de skatter og afgifter, der måtte indgå i en ubrugt flybillet, når denne indgår som en del af en pakkerejse. Situationen kan både opstå ved kundens no-show eller i forbindelse med dennes afbestilling af hele pakkerejsen på et tidspunkt, hvor det efter bureauets betingelser ikke længere er muligt at få alle pengene tilbage.

Ovenstående spørgsmål er stadig uafklarede, men det er DRF's klare opfattelse, at bureauets omsorgspligt ikke kan udstrækkes til at dække alle omkostninger, som kunden måtte have i en situation som askeskyen. For så vidt angår spørgsmålet om skatter og afgifter, er der efter DRF's vurdering ikke nogen legal pligt for bureauet til at tilbagebetale andre beløb til den rejsende ud over, hvad der følger af de afbestillingsregler, som var kunden bekendt med, da denne indgik aftalen om køb af pakkerejsen.

DRF har, sammen med de to andre stiftere af Pakkerejse-Ankenævnet, Forbrugerrådet og Rejsearrangører i Danmark, igennem hele året arbejdet for kontinuert at udvikle Pakkerejse-Ankenævnet i tæt samarbejde med nævnets Sekretariatsleder, Laila Ackmann, og Formand, Landsretsdommer Otto Hedegaard Madsen. Nævnets daglige virke er søgt optimeret gennem udvikling af en mere nutidig fordeling af de involverede personers kompetenceområder, med henblik på at lette både nævnets og dets sekretariats arbejde.

Samarbejdet i stifterkredsen har naturligvis været præget af de udfordringer, som er en naturlig konsekvens af at arbejde i et forum, hvor både erhvervs- og forbrugermæssige interesser mødes og skal opnå resultater. Selvom det til tider har været en stor udfordring at nå til enighed partnerne imellem, har samarbejdet været præget af lydhørhed og pragmatik – en tilgangsvinkel, som DRF kun kan bifalde, og som vi håber, vil fortsætte fremover.

Blandt fremtidens udfordringer ligger, det endnu uafklarede, spørgsmål om, hvorvidt klager over flyrejser solgt alene (de såkaldte "flight only" produkter) med tiden skal tilbage til Pakkerejse-Ankenævnet. Disse sager ligger nu hos Forbrugerklagenævnet, hvor de, efter DRF's mening, er blevet behandlet på en yderst kompetent måde. På samme måde er DRF meget tilfreds med den måde, som Statens

Luftfartsvesen har behandlet sager om overtrædelser af EU Forordning 261/2004. Det er DRF's opfattelse, at disse sager har deres naturlige hjemsted hos denne instans, som det også eksplicit er forudsat i Forordningens tekst.

### **Prøvelse af Pakkerejse-Ankenævns kendelse**

Der verserer for tiden to sager ved de danske domstole, der begge oprindeligt er kendelser, der har været afsagt i Pakkerejse-Ankenævnet. I begge tilfælde drejer det sig om sager, der føres af et DRF-medlem med DRF's tilladelse. En sådan tilladelse skal altid opnås, såfremt et DRF medlem ikke ønsker at følge en kendelse fra Pakkerejse-Ankenævnet jf. DRF's vedtægter.

Begge sager drejer sig om, hvor langt et rejsebureaus oplysningspligt går, samt udstrækningen af den rejsendes egen pligt til at sætte sig ind i sine rejsedokumenter, og i tvivlstilfælde tage kontakt til bureauet for at afklare en eventuel tvivl og komme misforståelser til livs. Netop denne manglende kommunikation fra den rejsendes side er ofte medvirkende til, at der opstår en mangel, både med økonomiske konsekvenser, men også med ødelagte rejseoplevelser til følge. Det må derfor være i alles bedste interesse, at det fra domstolens side fastslås, at begge parter er forpligtiget til at sætte sig ind i produktets detaljer, og hver især gøre deres bedste for at misforståelser og potentielle mangler afværges.

Den ene sag er blevet behandlet ved byretten og er efterfølgende anket, da byrettens dom efter DRF's opfattelse ikke byggede på et fuldstændigt oplyst grundlag.

Den anden sag kommer for byretten i foråret 2011.

Sagerne har principiel betydning for rejsebranchen, og de endelige domme afventes med spænding.

### **Arbejdet for bedre rammevilkår for dansk turisme**

Dansk turisme har gennem de seneste år haft det rigtigt svært. Danmark har simpelthen ikke formået at omstille dansk turisme til den internationale konkurrence, som det udsættes for i stigende grad. Derfor har turisterhvervet i Danmark også mærket konsekvenserne af at være blevet et globalt erhverv så markant negativt.

Mulighederne for at skabe vækst og udvikling i dansk turisme er større end nogensinde i kraft af globaliseringen. Turisme er og bliver en vækstindustri, der med de rette politiske fastlagte rammevilkår, vil kunne være med til at genvinde de tabte markedsandele for Danmark og derved bidrage i endnu højere grad til dansk økonomi. Men det kræver politisk vilje og handling at tilvejebringe de grundlæggende rammebetingelser, der skal til for at få del i den internationale vækst i turisterhvervet.

Derfor har DRF også tidligere rettet en hård kritik af den indtil videre manglende vilje fra politikerne til at tilvejebringe konkurrencedygtige rammebetingelser. En vilje til handling, der har været historisk fraværende, men som i 2010 endelig synes at tone frem. Regeringen viste nemlig på flere fronter en vilje til at forbedre erhvervets vilkår og konkurrenceevne, hvilket DRF naturligvis er glad for. De nye tiltag er:





### **Ny Lov om VisitDenmark**

Efter flere års ineffektivitet i den danske turismefremmeindsats, hvor evnen til at koordinere og løfte markedsføringen og branding af Danmark internationalt manglede, viste 2010 sig at blive et banebrydende år for den fremadrettede markedsføringsindsats. Med en nytænkende og konstruktiv lov om VisitDenmark, som trådte i kraft den 1. juli 2010, er der fornyet håb for, at dansk turisme i de kommende år kan komme styrket tilbage.

Loven giver VisitDenmark de nødvendige organisatoriske rammer til gennem målrettet og effektiv markedsførings- og brandingaktiviteter at kunne tiltrække flere turister til Danmark.

### **Visum**

Danmarks beslutning om at gennemføre EU's visumkodeks i dansk lovgivning samt dets beslutning om at afskaffe den såkaldte garantiordning for visumudstedelse og det særlige danske ansøgningskema, vil bestemt også have en positiv indvirkning på udviklingen i turisme til Danmark fremover. De sidste ændringer træder i kraft den 1. januar 2011.

### **Moms og feriehusfradrag**

Endelig viste politikerne lydhørhed for turisterhvervets behov for bedre rammevilkår i forbindelse med finanslovsaftalen for 2011, hvor der blev taget hul på momsafløftningen for erhvervsmæssige køb af hotel-, kursus- og konferenceydelse i Danmark med en forøgelse af fradraget fra 25 procent til 50 procent. Der blev desuden gennemført forhøjelse af fradraget for feriehus ved at hæve bundfradraget ved udlejning fra 10.000 kr. til 20.000 kr.

Der er således taget nogle betydningsfulde skridt i retning af at tilvejebringe bedre konkurrencevilkår for dansk turisme. Vilkår, der kan styrke turisterhvervets evne til at kunne tage konkurrencen op fra turisme-

erhvervet i andre EU-lande. Det giver fornyet håb for, at dansk turisme i de kommende år kan komme styrket tilbage efter flere års stilstand.

Nu gælder det om at få politikerne til at fastholde dette spor og få gennemført yderligere forbedringer af rammevilkårene. Arbejdet med at forbedre rammevilkårene for dansk turisme kommer derfor også til at udgøre en vigtig del af DRF's arbejde de kommende år.

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

2010 har været et år, hvor uddannelsesområdet indenfor rejsebranchen har oplevet den ene succes efter den anden. Tilbage i juli 2009 annoncerede Niels Brock, at de ønskede at nedlægge forløbet "rejseliv" som en selvstændig linje på elevuddannelserne. DRF har siden da været involveret i arbejdet med ikke blot at bevare linjen, men også i arbejdet med at forny både indhold og materiale. På baggrund af udviklingen og fortsættelsen af linjen indtil videre, vil DRF's engagement fortsætte uformindsket fremover. Engagementet vil være både i form af undervisning af de studerende, men også som en aktiv sparringspartner for både undervisere og elever på Niels Brock. Det er derfor DRF's håb, at rejsebureauerne aktivt vil deltage gennem ansættelse af nye elever til branchen og dermed styrke "rejseliv" og branchens generelle kompetenceudvikling.

Der har tidligere ikke været en større fokus på Serviceøkonomuddannelsen, men i seneste årsberetning blev denne uddannelse nævnt som et af de kommende fokusområder i uddannelsesregi. Omend dialogen med de rette instanser har været begrænset, har der i kraft af ITO formandens engagement på uddannelsen, også her været repræsentanter fra DRF involveret i undervisningen, hvilket forventes at fortsætte gennem 2011.

Engagement har der været i overflod blandt eleverne på Cand.soc i

Servicemanagement udbudt på CBS, hvor DRF er repræsenteret i uddannelsens Advisory Board. De studerende, der som de første påbegyndte uddannelsen i sensommeren 2009, ligger godt over gennemsnittet, både når det angår karakterer og gennemførelsesprocent, hvor de nu nærmer sig afslutningen på deres studier. De første dimittender forventes klar sommeren 2011, og DRF forventer at de vil blive varmt modtaget af erhvervslivet.

DRF vil derfor stadig gøre opmærksom på det Advisory network, der er tilknyttet uddannelsen, og opfordre til at deltage aktivt i dette.

### **Krydstogtsudvalget**

Krydstogtudvalget har i det forløbne år afholdt møder, hvor man har diskuteret et antal branchespørgsmål.

### **Standard tillæg til krydstogtkontrakter**

Om kort tid vil den seneste opdatering af DRF's standardtillæg til krydstogtkontrakter foreligge. DRF anbefaler alle medlemmer at sørge for, at dette tillæg bliver integreret med de af rederierne fremsendte kontraktudkast. Rederierne er i stadig større udstrækning dygtige til at formulere nye vilkår, der desværre må siges at være meget ensidige. Formuleringerne kan være vanskelige at gennemskue. Som bekendt kan såkaldte "business points" frit forhandles, men der er ofte en del formuleringer, hvor rederiernes vilkår er i strid med den danske lovgivning.

Dette kan bevirke, at agenten kommer i klemme mellem lovgivningen og rederiets vilkår. Ofte vil dette være dækket af ansvarsforsikringen, men for at give et eksempel hvor det ikke er tilfældet, er her en af de formuleringer, som flere og flere rederier forsøger at tilføje: "Agenten modtager udelukkende kommission for afsejlede bookinger". Denne formulering medfører, at et rederi i tilfælde af no-show eller for sen annullering, forlanger at få kommissionen refunderet, selvom rederiet allerede har modtaget 100 % af betalingen. Det er lykkedes at få rederier til at ændre deres formulering, og generelt står DRF's jurister til rådighed, hvis medlemmerne har spørgsmål til kontrakter.

### **Repræsentation eller bisidder i Pakkerejse-Ankenævnet**

Krydstogtudvalget har peget på et antal problemstillinger i forbindelse med den måde, hvorpå brancherepræsentationen i dag er sammensat. Især når der opstår problemstillinger, der er særlige for krydstogt branchen, er det ønskeligt med en repræsentant, der kan tilføre nævnet den fornødne ekspertise. Dette er endnu ikke blevet en realitet, men ønsket består stadig.

### **Vær opmærksom på moms**

Momsproblematikken har naturligt været en del af agendaen, idet det giver særlige problemer for krydstogter, der sejler ind og ud af EU. Her skal et krydstogt opdeles i antal dage inden og udenfor EU, og der skal beregnes tilsvarende pro-rata moms. Man kan f.eks. komme ud for, at et krydstogt fra EU (f.eks. Southampton til New York) skal tillægges moms for hele rejsen, medens en tur fra New York til Southampton er momsfri.

### **Rederier flygter fra momsansvaret**

Den største problemstilling ligger hos de rederier, der selv annoncerer

priser i DKK, men uden at priserne tager højde for moms. Det er et problem, idet momstilsvaret ikke er ens hos alle agenter, da branchens kommissionssatser er variable.

Markedsføringsloven tilsigter at markedsføring af priser skal ske som totalpriser, inklusive alle tillæg. Men nogle rederier er af den opfattelse, at moms er dem uvedkomne. Alligevel markedsfører de sig på dansk, i danske medier, på danske webportaler og oplyser de af dem fastsatte priser i danske kroner.

Rent juridisk henviser visse rederier til, at de er underlagt andre landes lovgivning, og nægter at anerkende, at dette forhold giver forklaringsproblemer i forhold til konsumenterne. For at trække linjerne op, kan kunderne altså spare momsen ved at booke direkte hos visse udenlandske rederier. Det er ikke alene konkurrenceforvridende, men besværliggør også det løbende samarbejde mellem rederierne og deres agenter.

Hvis en agent i konkurrencens navn accepterer rederiets prisfastsættelse, kan det nemt komme til at betyde en betydelig nedsættelse af kommissionen. Som argument har man bl.a. anført, at agenterne modtager en momsrefusion på bl.a. markedsføringsomkostninger. Et argument, der hurtigt kan skydes ned, idet markedsføringstilskud oftest deles mellem parterne, og dermed opnår rederiet alligevel en forholdsmeæssig besparelse.

Realiteten er, at hvis agenterne ikke kan tillægge momsen og fortsat sælger til de af rederierne fastsatte priser, så vil det gå ud over den enkelte agents kommission.

### **Tværnationalt samarbejde**

Krydstogtudvalget undersøger mulighederne for at etablere et tværnationalt samarbejde for at styrke dialogen overfor rederierne. Et eventuelt samarbejde skal udelukkende vedrøre de fælles problemstillinger, der kan opstå som følge af rederiernes urimelige og delvist ulovlige standard vilkår.

Krydstogtudvalget ønsker også at afklare de forskellige vilkår, der er i lovgivningen indenfor de nordiske lande. Der har været fremført utilfredshed med at nogle større rederier opererer i Danmark, men i henhold til udenlandsk lov - især fordi forbrugere slet ikke bliver gjort opmærksom herpå. Krydstogtudvalget finder det væsentligt at kunne definere de forskelle der er, så konsumenterne kan være fuldt ud orienteret. Som det er i dag, kan en kunde, der booker et krydstogt i henhold til en dansk annonce i en dansk avis, på en dansk hjemmeside eller via et dansk telefonnummer, uden at vide det rent faktisk have indgået aftale med et udenlandsk selskab. Dette bevirker at man ikke kan klage til Pakkerejse-Ankenævnet, og at man ikke er sikret i henhold til den danske pakkerejselov. Det vil være ønskeligt, at dette fremgik tydeligt af de udenlandske udbyderes salgsmateriale, så danske kunder tydeligt bliver informeret herom, inden de booker deres krydstogt hos en udenlandsk virksomhed.

Krydstogtudvalget vil arbejde for at få en frivillig ordning med de rederier, der annoncerer i danske medier og via danske portaler, så rederierne accepterer at oplyse, at bookinger vil ske i henhold til udenlandsk lovgivning.



### **De internationale flyselskaber**

Få kan benægte, at den største udfordring for luftfarten i 2010 var askeskyen, som fyldte meget både i medierne og i rejsebranchens hverdag. De logistiske problemer i denne sammenhæng var store, men kunderne endte, for en meget stor dels vedkommende med at få den hjælp de havde krav på og brug for navnlig på grund af den store indsats, de enkelte rejsebureauer lagde for dagen.

Beklageligvis oplevede DRF mange udfordringer i forhold til at få luftfartsselskaberne til at tage deres lovmæssige del af ansvaret både i den periode, hvor askeskyen lå tungt over verdenen, og til dels også efterfølgende, da det økonomiske mellemværende skulle gøres endeligt op mellem alle de implicerede parter.

Uanset den ganske klare ansvarsfordeling, der ligger i Forordning 261/2004, var der mange luftfartsselskaber, der i større eller mindre grad forsøgte at løbe fra deres forpligtelser til at tage vare på de rejsende, og f.eks. skaffe dem kost og logi, samt den nødvendige alternative hjemtransport fra de destinationer, de var strandet på.

Man kan kun håbe på, at disse erfaringer vil blive taget med i betragtningen under den igangværende revision af Forordning 261/2004, så der for fremtiden ikke bliver mulighed for, at luftfartsselskaberne kan løbe fra ansvaret i en lignende fremtidig diskussion.

Året bragte også de tilbagevendende problemer, der desværre altid følger i forlængelse af den evigt fluktuerende oliepris. Igen var der flere luftfartsselskaber, der forsøgte at overvælte deres ekstraudgifter over på

bureauer og forbrugere, uanset at disse forsøg var klare overtrædelser af de danske aftaleretlige regler. DRF gik naturligvis ind i disse sager, og det var glædeligt at se, at de førnævnte luftfartsselskaber efter denne dialog ændrede deres procedurer.

I efteråret var et af de helt store emner Secure Flight Passenger Data (SFPD). Selve systemet med opgivelse af data og oversendelsen til de amerikanske myndigheder var i sig selv ikke noget nyt, men det gav anledning til nogen bekymring, at USA havde meddelt, at de ville begynde at sanktionere manglende overholdelse af reglerne. Dette ville betyde, at flyselskaberne risikerede bøder og, i yderste fald, kunne miste deres flyvetilladelse i USA i kortere eller længere tid.

Op til indførelsen af sanktionerne var der en løbende dialog parterne imellem, og set i lyset af de meget få problemer, der opstod efter overgangen, må forløbet betegnes som en succes.

DRF vil også i det kommende år fortsætte arbejdet med både at holde og skabe en god dialog til luftfartsselskaberne.

### **DRF's internationale samarbejde (EU, ECTAA, WTAAA)**

DRF har i de senere år været meget aktiv i den europæiske rejsebureauforening ECTAA og er det fortsat. En naturlig følge af det høje aktivitetsniveau er, at DRF har været repræsenteret i samtlige ECTAA's arbejdende komiteer i løbet af hele 2010. Det er af stor værdi for DRF, at der opretholdes denne kontakt med de enkelte sagsområder på europæisk niveau, og det giver samtidig stor mulighed for dansk indflydelse på udarbejdelsen af ECTAA's politikker. I alt har DRF været til stede på mere end 10 ECTAA-konferencer i 2010. Især ECTAA's arbejde med rejsebureauoms og revision af pakkerejsedirektivet har været genstand for en stor interesse i ECTAA, og DRF's repræsentanter har i den forbindelse gjort en stor indsats for at få DRF's synspunkter hørt i europæisk sammenhæng.

Deltagelsen i WTAAA – organisationen der varetager rejsebureauernes interesser globalt – fortsatte også i 2010, og dette samarbejde har også givet DRF indflydelse på en række internationale områder. I 2010 har der været fokuseret på arbejdet med IATA-relaterede spørgsmål samt bæredygtighedsspørgsmål. Involveringen i WTAAA og ECTAA fortsætter af samme grund også på samme niveau i 2011.

### **ECTAA Legal Committee**

Arbejdet i Legal Committee har i høj grad været fokuseret på den kommende revision af pakkerejsedirektivet. Kommissionen har bl.a. gennemført en større høringsrunde, der forventes afsluttet i løbet af februar 2011. På denne baggrund vil der blive taget stilling til, hvad indholdet af revisionen mere konkret skal indeholde. Der har fra de forskellige interessenter været luftet en lang række forskellige overvejelser, alt lige fra at forbrugeren fremover skal indrømmes en generel fortrydelsesret ved køb af pakkerejser til spørgsmål om, hvorledes man sikrer at forbrugere, der selv sammensætter deres rejse ved at købe delelementerne hos forskellige udbydere online, kan blive dækket af pakkerejsedirektivet. Det overvejes desuden, hvordan man på europæisk plan kan tilbyde konkursdækning ikke kun for så vidt angår udbydere af pakkerejser, men også gældende for leverandører af enkeltstående transporttydelser, som f.eks. luftfartsselskaberne.



Situationen er for nuværende ikke afklaret, men kommissionen forventes at komme med et oplæg til revisionen i løbet af sommeren 2011, og har bl.a. anmodet komiteen om hjælp til at udarbejde definitioner og lovtækstforslag, der vil kunne sikre, at forbrugeren i ovennævnte tilfælde dækkes ind ved dennes køb af enkeltudlaster online.

Såfremt Kommissionen kommer med det lovede udkast til revision, må det forventes, at arbejdet i komiteen bliver yderligere intensiveret og udvidet, så der kan laves det bedst mulige forarbejde, inden forslaget sendes til de enkelte medlemsstater for en national implementering. Det nye direktiv om forbrugerrettigheder har ligeledes fyldt en del på møderne, da direktivet i dets oprindelige udkast ville få væsentlige og byrdefulde konsekvenser for branchen. Det er imidlertid lykkedes at overbevise Kommissionen om det u hensigtsmæssige i nogle af direktivets forslag, hvilket har medført, at det nuværende udkast i væsentligt større omfang tager højde for de særlige udfordringer, rejsebranchen har.

Andre emner af relevans, der har været genstand for analyse og drøftelse i komiteen, har bl.a. været Kommissionens udkast til en grønbog vedrørende en fælles europæisk aftaleret, Ryanairs retssager mod rejsebureauer, der sælger luftfartsselskabets flybilletter og i den forbindelse gør brug af screen scraping, Kommissionens håndtering af askeskyen, herunder dennes fortolkning af henholdsvis pakkerejsedirektivet samt forordning 261/2004, samt lovligheden af luftfartsselskabernes videresalg af PAXIS-informationer.

I efteråret 2010 blev Nicolas Faure, repræsentant for den franske rejsebureauforening SNAV, genvalgt som formand for legal Committee.

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

I løbet af 2010, har Tour Operators Committee hovedsageligt beskæftiget sig med forbrugerdirektivet, men ligeledes har emner som passagerers rettigheder været af stor relevans. Særligt har buspassagerers rettigheder været til diskussion og behandling, da disse forventes endeligt vedtaget primo 2011 og vil herefter træde i kraft 2013. Flypassagerers rettigheder forventes sammen med revisionen af pakkerejsedirektivet at være de store emner i 2011 for Tour Operators Committee.

Der har fortsat været tæt samarbejde med Legal Committee grundet de mange overlappende emner. Desuden blev CSR flyttet fra Tour Operators Committee til den nyetablerede Destination and Sustainability Committee, hvor DRF ligeledes er repræsenteret.

Ny formand i Tour Operators Committee fra ultimo 2010, er Andrew Cooper fra DRF's søsterorganisation i England, ABTA.

#### **ECTAA Fiscal Committee**

Der har været travlhed i ECTAA's momskomitee, hvor der har været en løbende erfarings- og informationsudveksling landende imellem, samt en stor lobbyindsats i Bruxelles på Kommissionsniveau. ECTAA har arbejdet hårdt i forbindelse med det igangværende arbejde på en revision af de eksisterende europæiske momsregler, så disse i større grad bliver praktisk anvendelige for de mange forskelligartede aktører i rejsebranchen.

Alle 27 lande i EU har haft deres udfordringer med moms i 2010 i større eller mindre grad, rangerende fra det danske scenarie, hvor en hel branche var nødsaget til at omstille sin mangeårige praksis og forretningsmodel, for at tage højde for de fordele og ulemper som den nye momspligt medfører, til større eller mindre usikkerheder i de lande, der i en kortere eller længere årrække har haft momspligt i rejsebranchen.

Blandt mange relevante emner og diskussioner kan nævnes problematikkerne omkring formidling (salg i eget eller andens navn) og de usikkerheder der løbende har været omkring leveringsstederne for enkeltudlaster, navnlig hoteller. Man har desuden drøftet de udfordringer, det har givet, at de enkelte EU-lande mere eller mindre autonomt har besluttet sig selv for, hvordan de fælles europæiske momsregler (6. momsdirektiv) skal gennemføres korrekt i deres eget land. Sidstnævnte problemstilling resulterede i, at kommissionen den 27. januar 2011 indbragte 8 lande for den Europæiske Domstol med påstand om, at de ikke anvendte de europæiske momsregler korrekt, såkaldte Traktatkrænkelssager. Disse sager forventes afgjort indenfor et par år.

DRF vil i det kommende år holde et fortsat stort fokus på arbejdet i moms-komiteen og arbejde for klare og anvendelige momsregler for rejsebranchen.

I 2010 blev Tomas Olsson, repræsentant fra den svenske rejsebureauforening SRF, genvalgt som formand for komiteen.

#### **ECTAA Air Matters**

Som altid når luftfartsselskaberne og IATA er i fokus, er der nok at se til. Dette gælder ikke mindst i Komiteen, hvor en lang række emner har været behandlet. Mange bureauer oplever store udfordringer i deres samarbejde med flyselskaberne, både når det gælder kontraktforhandlinger, men også i det daglige virke, hvor flyselskaberne, gerne med henvisninger til IATA-regler og andet, foretager ensidige ændringer i forretningsgange og billetteregler, uden først at tage kontakt til bureauet. Da flere af disse tiltag er betænkelige i både lov- og kontraktmæssig henseende, og samtidigt savner støtte i de IATA regler, der henvises til, er det nødvendigt med et fortsat stort fokus på dette område.

Udover de tilbagevendende udfordringer med flyselskabernes til tider "frie" anvendelse af ADM'er, har fokus i det forgangne år været på de skærpede amerikanske indrejseregler. Reglerne om Secure Flight Passenger Data (SFPD) har medført udfordringer med at sikre, at de rejsende får afgivet de påkrævede oplysninger på korrekt vis uden at dette blev en al for stor byrde for bureauerne. En opgave der på nuværende tidspunkt ser ud til at være løst med tilfredsstillende resultat.

Komiteen har også haft stort fokus på den igangværende revision af Forordning 261/2004. Set i lyset af de sidste par års domme fra EU Domstolen, er der et stort behov for dette revisionsarbejde for at sikre, at flyselskaberne tager ansvar for egne og fælles kunder på en ensartet måde. Arbejdet er stadig i gang, og både DRF og ECTAA følger nøje med i dets fremskridt.

Ny formand for komiteen blev i 2010 Rolf Forsdahl, repræsentant fra den norske rejsebureauforening, HSH.

### **ECTAA - Destination and Sustainability Committee**

Som en naturlig konsekvens af den generelt stigende opmærksomhed på virksomheders sociale ansvar (corporate social responsibility) samt EU's fokusering på bæredygtig turismeudvikling blev der i foråret 2010 nedsat en ny Destination and Sustainability Committee i ECTAA.

Tanken var oprindelig, at komiteén skulle fungere som et videndelingsforum, hvor de enkelte europæiske rejsebureauforeninger kunne dele deres viden og erfaringer med at fremme bæredygtighed i rejsebranchen.

Men som benævnelsen af komiteén også indikerer, blev komiteéns kommissorium i 11. time af ECTAA's bestyrelse udvidet til også at inddrage destinationsproblematikker af mere generel karakter. Komiteén skal således dække følgende fire områder:

1. Bæredygtighed, herunder miljø og socialt ansvarligt turisme.
2. Sundhed og sikkerhed.
3. Koordination af kommunikation vedrørende krisehåndtering.
4. Destinations politik.

DRF er repræsenteret i komiteén og har fra begyndelsen udtrykt bekymring for, at inddragelsen af de tre øvrige områder vil overskygge de oprindelige intentioner med komiteén. Bekymringen har desværre vist sig at være berettiget, eftersom dagsordenen i 2010 i høj grad har været præget af konkrete problemstillinger på forskellige destinationer. Dette lige fra oplevede problemer i de græske lufthavne til indførelsen af en ny skat på turistydelse på Maldiverne. Det har ført til løbende drøftelser om, hvad der er komiteéns primære formål. DRF er af den holdning, at komiteén primært skal beskæftige sig med bæredygtighed i snæver forstand, eftersom de øvrige problemstillinger allerede drøftes og behandles i de øvrige ECTAA komiteer. DRF har derfor fremsat forslag om at få komiteéns kommissorium præciseret til alene at omhandle miljømæssige og sociale spørgsmål, der har betydning for en bæredygtig turisme udvikling.

Spørgsmålet om komiteéns primære formål har delt vandene, hvor de rejsebureauforeninger som allerede arbejder aktivt med bæredygtighed støtter DRF's holdning, mens de øvrige er mere tilbageholdende i forhold til at få indskrænket komiteéns formål. Drøftelserne forventes at fortsætte i 2011, hvor der forhåbentligt kan skabes enighed om, at dagsordenerne i fremtiden skal være mere bæredygtighedsorienterede end tilfældet har været i 2010.

Ved etableringen af komiteen blev Claude Perignon, repræsentant fra den belgiske rejsebureauforening FIT, en af de 2 belgiske rejsebureauforeninger, valgt som formand.

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

DRF har i 2010 fortsat samarbejdet med brancheforeningskollegerne i det nordiske og baltiske område. Det er blandt andet forholdet til flyselskaberne, der diskuteres, men også samarbejdet indenfor ECTAA (i den nordisk-baltiske undergruppe) samt bæredygtighedsrelaterede emner er kommet på dagsordenen og fylder godt i diskussionerne, når foreningerne mødes til det årlige møde i august måned.

Mellem det årlige august-møde samt de halvårslige ECTAA-møder, er kontakten med de nordiske kolleger tæt, hvad angår sagsrelaterede spørgsmål. I 2010 har det især været moms, der har været bragt op fra DRF's side, da indførelsen af moms i danske rejsebureauer fra 1. januar 2011 har medført en række spørgsmål og uklarheder, som især er drøftet med kollegerne i Sverige (SRF), herunder beregningsgrundlaget for den svenske "skabelonmoms" samt de svenske myndigheders fortolkninger af EU's momsregler i det hele taget.

IATA-relaterede spørgsmål har ligeledes været bragt op, og DRF har med succes, på de norske og svenske foreningers vegne, i løbet af året henvendt sig til flere IATA-flyselskaber for at få dem til at justere deres egne administrative regler, så de passer med eksempelvis IATA's regler.

### **IATA Airline Passenger Joint Committee**

APJC forummet i Skandinavien mødes fortsat to gange årligt, hvor der arbejdes på at skabe de bedst mulige sameksistensvilkår for rejsebranchen med fokus på de IATA certificerede bureauer og de IATA flyselskaber, der opererer fra og i Skandinavien. For tiden ligger formandskabet hos rejsebureauerne, og denne post bestrides af Jesper Schou fra Billetkontoret A/S.

Samarbejdet mellem flyselskaber og bureauer er forløbet godt i 2010, og kulminerede med en fælles indstilling til efterårets PAConf (Passenger Agency Conference) om et opdateret regelsæt vedrørende Financial Criteria. Dette regelsæt er grundlaget for vurderingen af bestående og nye certificeringer af IATA-Rejsebureauer, og disses økonomiske sikkerhedsstillelser overfor IATA. Regelsættet blev godkendt på PAConf og trådte i kraft ved årsskiftet.

Med disse kriterier er det blevet mere gennemsigtigt for bureauerne, hvad der ligger til grund for et eventuelt krav om forhøjet garanti, og der er som noget helt nyt blevet indført en adgang til at få foretaget en "second opinion", hvis man som bureau mener, at kravet om sikkerhedsstillelse er foretaget på ukorrekt eller ufuldstændigt grundlag. Der har været stor debat om de forskellige nationale APJC-forummer og i en del lande fungerer de slet og ret ikke. APJC-forummet i Skandinavien er velkørende, hvilket er et godt grundlag for det generelle forhold mellem bureauer og flyselskaber. DRF vil gøre sit til at dette forsætter, herunder til stadighed stille krav til begge sider af bordet for at opnå resultater og styrke samarbejdet.



## DRF medlemsfordele

### **Pensionsordning**

I begyndelsen af 2010 annoncerede DRF's sekretariat, at der var indgået en rammeaftale med PFA Pension for pensionsordninger og sundhedssikring til de ansatte hos DRF's medlemmer. Efter offentliggørelsen af ordningen har flere af DRF's medlemmer tilsluttet sig rammeaftalen. DRF's umiddelbare forventninger til aftalen og tilslutningen er derfor blevet mere end indfriet og DRF's eget sekretariat var i den sammenhæng da også de første, der tiltrådte rammeaftalen.

Udviklingen og konkurrencen mellem udbydere af pensionsordninger på det danske marked, er fulgt med stor interesse. Derfor har det været glædeligt, at PFA igen har vist sig at være den rigtige samarbejdspartner, da markedsrenten i PFA Unit-link endte som den højeste på det danske marked i 2010.

DRF's sekretariat ser derfor frem til at fortsætte det gode samarbejde med PFA Pension i 2011 og forventer at kunne afsløre flere positive tiltag i samarbejdet. Tiltag der vil medføre, at de af DRF's medlemmer, der har tiltrådt ordningen, får endnu bedre vilkår for deres pensionsordning.

Derfor håber DRF, at endnu flere i 2011 vil drage fordel af aftalen, til gavn for både nuværende og fremtidige medarbejdere i branchen.

### **Udbudte kurser**

DRF udbød i 2010, traditionen tro, det populære klagesagskursus. For 4. år i træk var der fuld tilslutning i København, men der var desværre ikke tilstrækkelig tilslutning til afholdelse i Jylland. I 2011 er det intentionen at udbyde kurset igen, både i København og Jylland, såfremt der er tilstrækkelig tilslutning.

2010 blev også året, hvor udbuddet af kurser blev betydeligt udvidet, og i efteråret blev der med stor succes afholdt en række kurser med gennemgang af DRF's nye generelle betingelser. Ligeledes blev der afholdt kursus omhandlende faldgrubberne ved udarbejdelse af ansættelsesbeviser.

Den store succes med udbudte kurser i 2010, har resulteret i, at der allerede er planlagt og afholdt flere kurser omhandlende de generelle betingelser i det første kvartal af 2011. Det samme gør sig gældende for kurser i ansættelsesretten, omhandlende afskedigelser.

Som noget helt nyt, blev der i 2010 ligeledes afholdt et kursus med ekstern underviser, i form af et kursus i markedsføring, hvor advokat Sonny Kristoffersen forestod undervisningen. Succesen med eksterne samarbejdspartnere har medført, at der i 2011 er afholdt et seminar i samarbejde med Specific Media omhandlende internet markedsføring.

Der vil løbende blive udbudt flere kurser for DRF's medlemmer i 2011, hvor både eksterne og undervisere fra sekretariatet vil deltage. DRF's intentioner er fortsat at udvikle kurser og møder, der er relevante for rejsebranchens aktører.



# Mærkesager

## i de kommende år (2011-12)

### Moms

Efter indførelsen af moms i danske rejsebureauer fra 1. januar 2011 forventer DRF, at fokus i 2011 primært vil være håndtering af de mange detailspørgsmål, der opstår, når en ny lovgivning indføres. Samtidig er der stadig en del rejsebureauer, der ikke er klar til at håndtere moms, og det må derfor forventes, at der skal bruges en del tid på at hjælpe de af DRF's medlemmer, der endnu ikke er helt på plads med momshåndteringen.

Det skal desuden afklares, om DRF skal indføre moms på sit kontingent. Meget taler for, at DRF fra 2012 pålægger moms på kontingent og undervisning, da der dermed opnås en besparelse på DRF's omkostninger uden at det i sig selv indebærer en forøgelse af medlemmernes kontingent. Forinden skal det dog afklares hvilke, om nogen, ulemper der måtte være ved at indføre moms på DRF's ydelser.

Slutteligt vil den forventede revision af det EU-momsdirektiv, der fastlægger rammerne for håndtering af moms i rejsebranchen (den såkaldte Tour Operators Margin Scheme-model, TOMS), indebære forhandlinger med det danske Skatteministerium, forhandlinger der i så fald forventes at skulle gennemføres i anden halvdel af 2011.

### SOS Retssag

DRF har i løbet af sidste halvår af 2010 afventet en tilbagemelding fra SOS International i relation til spørgsmålet om, hvorvidt en kunde efter pakkerejselovens regler altid har krav på at få refunderet ubrugte skatter og afgifter på en pakkerejse, der enten aflyses af kunden selv eller i situationer, hvor kunden selv er skyld i, at den købte pakkerejse ikke gennemføres.

Som bekendt er baggrunden herfor, at flere og flere forsikringselskaber anmoder rejsebureauer om at få refunderet skatter og afgifter i sager, hvor kunden har gjort brug af sin rejse/afbestillingsforsikring. Det er DRF's opfattelse, at forsikringselskaberne ikke har hjemmel til at kræve sådanne skatter og afgifter refunderet i relation til pakkerejser.

Pakkerejse-Ankenævnet afsagde i efteråret 2010 en kendelse, der gav kunden ret til at få refunderet ikke anvendte skatter og afgifter. DRF ønsker denne problemstilling prøvet ved domstolene, da kendelsens lov-mæssige berettigelse efter DRF's opfattelse er tvivlsom. Hertil kommer, at kendelsen ændrer en mangeårig praksis, efter hvilken kunden ikke tidligere har haft krav på en sådan refundering, når det drejer sig om pakkerejser. Henset til at kendelsen ikke engang indeholder en reel begrundelse for denne væsentlige ændring i praksis, er det så meget desto mere vigtigt, at kendelsen bliver prøvet ved de rigtige domstole.

Grunden til at dialogen i første omgang har været ført med SOS International har været, at man fra dette selskabs side har ført en, efter DRF's vurdering, usmagelig og usaglig fremgangsmåde i forsøget på at opkræve disse beløb fra rejsebureauerne. Udover at tonen i bre-

vene har været unødvendigt truende, så henvises der desuden til lovbestemmelser, der ikke har relevans for den pågældende problemstilling. Disse bestemmelser bruges i SOS Internationals henvendelser til rejsebureauerne på en lettere manipulerende måde som retsmæssig begrundelse for, at selskabets krav måtte være berettiget.

DRF har anmodet SOS International om en redegørelse for på hvilket grundlag, selskabet måtte anse sig for berettiget til at opkræve disse ubenyttede såkaldte skatter og afgifter på kundens vegne. DRF har i skrivende stund (februar 2011) endnu ikke modtaget en sådan fra SOS, til trods for, at DRF blev lovet at modtage en sådan allerede omkring oktober 2010.

DRF ser frem til at modtage SOS Internationals redegørelse og på den baggrund få belyst problemstillingen ved domstolene, så der kan komme en endelig afklaring på usikkerheden om, hvad retsstillingen er på dette område. DRF forventer således, at der fra sekretariatets side, i samarbejde med DRF's advokat, vil blive brugt en del ressourcer på dette i løbet af 2011.

### Askesky og Pakkerejse-Ankenævn

Under askeskyen udtalte Pakkerejse-Ankenævnet, at bureauer med rejsende, der var strandet i udlandet havde en noget nær ubegrænset omsorgspligt i forhold til disse rejsende.

En udtalelse, der naturligvis afstedkom en lang reaktioner fra branchen, og som DRF på ingen måde var enig i. Af flere grunde blev der ikke udarbejdet vejledende retningslinjer for kundernes krav i denne forbindelse, hvorfor branchen spændt afventede, at de første kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet ville blive behandlet og afgjort.

Forsikringselskaberne, i dette tilfælde Europæiske og Gouda, meldte i kølvandet på nævnets udmelding ud, at bureauerne roligt kunne gå ud og dække de omkostninger, som kunderne havde haft til forplejning, ophold og hjemtransport, som følge af askeskyen, idet sådanne udlæg ville være omfattet af den udvidede ansvarsforsikring. På nuværende tidspunkt er alle de anmeldte krav endnu ikke færdigbehandlet, hvorfor det er for tidligt at komme med en endelige evaluering af dette forløb. Da første kendelse fra Pakkerejse-Ankenævnet blev afsagt kunne det konstateres, at det indklagede bureau blev fundet ansvarligt for alle kundens udgifter til ophold og forplejning, under henvisning til en mere eller mindre universel omsorgsforpligtelse. Denne fandtes at bestå uanset, at askeskyen måtte være at betragte som en force majeure lignende situation, hvilket efter pakkerejseloven medfører, at bureauerne ikke vil være erstatningsansvarlige for de tab, kunderne måtte lide som følge af askeskyen.

DRF er i denne sammenhæng til stadighed uenig i Pakkerejse-Ankenævnets fortolkning af pakkerejseloven og de danske erstatningsretlige regler i denne sag, og overvejer hvorvidt og hvorledes problemstillingen kan bringes videre til domstolene for en endelig afklaring.

### DRF's arbejde med bæredygtige rejser

Arbejdet med at fremme en bæredygtig udvikling i rejsebranchen har som i de foregående år optaget DRF meget i 2010.



DRF's indsats har især udmøntet sig på europæisk plan, hvor DRF gennem sin plads i EU-Kommissionens arbejdsgruppe (TSG - "Tourism Sustainability Group") har taget aktiv del i drøftelserne om, hvordan der skabes et mere grønt og ansvarligt forbrug på rejseområdet generelt.

I det forgangne år har arbejdet i TSG betydet aktiv deltagelse i EU's nye turismepolitik, som lanceredes den 30. juni 2010. De 21 mål med tilhørende aktivitetsplaner der opstilles i politikken er for størstedelens vedkommende relevante. DRF har i efteråret 2010 afgivet høringssvar til såvel EU-Kommissionen som Økonomi- og Erhvervsministeriet om politikken og forventer at der på baggrund af de indkomne høringssvar vil blive udarbejdet en prioriteret indsatsplan for de kommende år.

DRF's mandat i arbejdsgruppen er blevet forlænget for en periode frem til slutningen af 2012. DRF ser derfor frem til at fortsætte arbejdet i TSG i 2011, og forventer, at TSG vil blive tildelt en central rolle i implementeringen af EU's turismepolitik.

På den hjemlige front, har DRF især beskæftiget sig med, hvordan DRF kan tilskynde og hjælpe medlemmerne til aktivt gennem deres salg at fremme og levere rejseløsninger, der både er miljømæssigt og socialt ansvarlige.

På DRF's Generalforsamling i april 2010 blev medlemmerne præsenteret for et bæredygtigt uddannelsesprogram med fokus på, hvordan der kan omstilles til en mere bæredygtig produktion af rejser. Dette blev godkendt af Generalforsamlingen uden yderligere bemærkninger. Uddannelsesprogrammet var tiltænkt at løbe fra juli 2010, men en spørgeskemaundersøgelse forinden viste, at interessen og efterspørgslen for at deltage i uddannelsesprogrammet ikke stod mål med den interesse, der tidligere var indikeret af medlemmerne. Det blev derfor besluttet at udsætte igangsættelsen af uddannelsesprogrammet, og i stedet træde et skridt tilbage.

Efter nærmere overvejelser besluttede DRF i sensommeren 2010 at arbejde på at få nedsat et Advisory Board blandt medlemmerne, for på denne måde at inddrage medlemmerne mere aktivt i, hvilken bæredygtighedspolitik DRF skal have og hvordan denne skal udmøntes, herunder hvilke aktiviteter der skal udbydes.

DRF repræsenterer en bred skare af forskellige typer af rejsebureauer, som hver især har nogle særlige udfordringer i forhold til at arbejde med bæredygtighed. For at indfange de forskellige problemstillinger og holdninger på tværs af DRF's medlemmer, ønskede DRF at sammensætte Advisory Board'et på en sådan måde, at det afspejler DRF's medlemskare.

Kort tid før jul 2010 blev DRF's første Advisory Board om bæredygtighed i rejsebranchen konstitueret. Til at løfte opgaven med at lede DRF og dets medlemmer i en mere bæredygtig retning har DRF fået samlet et stærkt og kompetent Advisory Board.

Det første Advisory Board møde blev afholdt primo februar 2011, hvor kommissoriet for arbejdsgruppen blev drøftet. Formelt set, vil Advisory Board'et have karakter af at være et rådgivende organ, der skal udforme DRF's politik og strategier på bæredygtighedsområdet, som dog skal indstilles til DRF's bestyrelse, der træffer den endelige beslutning.

DRF ser frem til de resultater, Advisory Board'et forventes at fremlægge i forhold til at tilvejebringe det rette fundament for at fremme en bæredygtig - såvel socialt som miljømæssigt - udvikling blandt DRF's medlemmer.

#### **Øvrige CSR aktiviteter i 2011**

På europæisk plan vil DRF fremover arbejde for, at der i ECTAA bliver formuleret en politik og handlingsplan for, hvordan rejsebureauforeninger bør forholde sig i forhold til at fremme bæredygtighed i rejsebranchen.

I 2010 lancerede DRF i samarbejde med virksomheden Ingenco2.dk (fra Forskerparken i Århus) en CO2-beregner til DRF's medlemmer. DRF vil i 2011 arbejde på at skabe mere synlighed omkring beregneren og tilstræbe at få flere fra branchen til at gøre brug af redskabet.

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

# Samarbejde med offentlige myndigheder

## Økonomi- og Erhvervsministeriet

### Turismens rammevilkår

DRF har sammen med resten af turisterhvervet gennem årene rettet en hård kritik af turisterhvervet rammevilkår. Det førte til, at Økonomi- og Erhvervsministeriet i foråret 2009 nedsatte en tværministeriel arbejdsgruppe, som skulle vurdere turisterhvervet rammevilkår og foreslå eventuelle forbedringer hertil. Efter forlydende forelås der da også i sensommeren 2009 en rapport, men først i marts 2010 valgte Økonomi- og Erhvervsministeriet at offentliggøre rapporten "Rapport om turismens rammevilkår fra tværministerielt udvalg".

Rapporten blev imødeset med stor interesse, men efter DRF's vurdering formåede arbejdsgruppen ikke at beskrive de reelle problemstillinger tilstrækkeligt eller at fremkomme med konstruktive løsningsforslag, der kunne bringe dansk turisme ud af den negative udvikling. Som helhed afviser rapporten at forbedre turisterhvervet rammebetingelser med henvisning til, at det ikke kan lade sig gøre af forskellige lovgivningsmæssige, politisk/strategiske og økonomiske årsager. Rapporten imødekom alene turisterhvervet, hvad angår markedsføringen af Danmark i form af den tiltrængte reorganisering af VisitDenmark samt at der tilbydes et dialogforum i relation til administrationen af planlovgivningen og en turismestatistikgruppe med deltagelse fra erhvervet.

Som omtalt andetsteds i nærværende årsberetning, viste Regeringen heldigvis en vilje til i tiden efter rapportens offentliggørelse, at forbedre erhvervet vilkår og konkurrenceevne. Men turisterhvervet kæmper stadig med begrænsende rammebetingelser og en lav investeringsvilje, hvilket fortsat vil sætte dansk turisme ud af spil i kampen om en større andel af den internationale turisme.

En gruppe aktører i dansk turisme satte sig derfor i efteråret 2010 for at give et bud på, hvordan dansk turisme kan forvandles fra et kriseerhverv til et af Danmarks førende væksterhverv. Det resulterede i et konkret oplæg, kaldet "Dansk turisme – fra stilstand til vækst", der indeholder 11 konkrete bud på initiativer, som på forholdsvis kort sigt, og med en forholdsvis beskedne investering vil kunne skabe vækst og dynamik i dansk turisme.

Med bred opbakning i turisterhvervet blev vækstforslagene afleveret til Økonomi- og Erhvervsminister Brian Mikkelsen kort før jul 2010. Oplægget er desuden blevet formidlet til de øvrige politiske partier samt en lang række interessenter efterfølgende. I skrivende stund er vækstinitiativerne således ved at blive drøftet bredt, og forhåbentligt vil oplægget kunne være med til at få turismens betydning for dansk økonomi forankret hos politikerne på en sådan måde, at det rent faktisk fører til politisk handling.

Politikerne har ved at inddrage turisterhvervet i deres vækststrategi og ved at tilvejebringe bedre konkurrencevilkår, faktisk en oplagt mulighed for at skabe vækst og nye arbejdspladser, der rækker langt ud

over branchens egen indtjening og beskæftigelse.

Desuden vil væksten og beskæftigelsen være til gavn for især de kortuddannede og unge, og folk med anden etnisk baggrund end dansk. Turisme bidrager således i høj grad til et mangfoldigt arbejdsmarked, ligesom turisme giver vækst både i de store byer og i udkants-Danmark. Turisme kan således, hvis politikerne ønsker det, være en stor del af løsningen på de politiske udfordringer Danmark står overfor.

### Statistikgruppen på turismeområdet

På baggrund af konklusionerne i "Rapport om turismens rammevilkår fra tværministerielt udvalg", hvor erhvervsdokumentation og statistik på turismeområdet blev behandlet, besluttede Økonomi- og Erhvervsministeriet i september 2010 at nedsætte en turismestatistikgruppe.

Gruppen har haft til formål at vurdere, drøfte og om muligt effektivisere indsamlingen og offentliggørelsen af statistik på turismeområdet inden for de eksisterende økonomiske rammer. Der er således ikke blevet tilført yderligere midler til indsamling og håndtering af data til ny statistik på turistområdet.

Turismestatistikgruppen har bestået af repræsentanter fra Økonomi- og Erhvervsministeriet, VisitDenmark, Danmarks Statistik, Dansk Erhverv, Dansk Industri, TS repræsenteret ved HORESTA samt Danmarks Rejsebureau Forening og har afholdt møder henover efteråret 2010. På disse møder er ønsker fra erhvervet til ny og effektiviseret statistik på turismeområdet blevet drøftet og vurderet af VisitDenmark (VDK) og Danmarks Statistik (DST), som varetager opgaven med at udarbejde statistik og analyser mv. for turisterhvervet, med henblik på eventuel imødekomme.

Erhvervet er fremkommet med en række konkrete ønsker til forbedret statistik. En lang række af ønskerne kan desværre ikke på nuværende tidspunkt imødekommes pga. ressourcspørgsmål eller mangel på international sammenlignelighed. Dette er naturligvis ikke tilfredsstillende for turisterhvervet. Arbejdsgruppen indstillede derfor til, at der oprettes et forum med henblik på at have en løbende dialog om den statistik, som produceres på turistområdet.

Dette ønske er blevet imødekommet, og er blevet oprettet under DST, hvori DRF ligeledes vil deltage.

### Integrationsministeriet og visumpolitik

Den danske visumpolitik og administration heraf har selv sagt stor betydning for Danmarks evne til at tiltrække visumpligtige turister til landet. DRF har derfor gennem årene arbejdet for en lempelse af de danske visumregler og en mere smidig visumadministration, hvilket har udmøntet sig i et tæt og konstruktivt samarbejde med udlændingemyndighederne, hvor der løbende er blevet skabt forbedringer af visumadgangen til Danmark.

Beslutningen om at gennemføre Forordningen om en fællesskabskodeks (visumkodeks) i dansk ret med ikrafttræden den 1. januar 2011 er et eksempel herpå. For at kunne overholde de sagsbehandlingstider i visumsager, som er fastsat i visumkodekset, blev det samtidig

## Bestyrelsen

Efter Generalforsamlingen den 22. april 2010 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
Sophie Hulgard	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 2010 afholdt 5 ordinære bestyrelsesmøder og 2 bestyrelsesseminarer.

vedtaget at afskaffe muligheden for at betinge visumudstedelsen af økonomisk sikkerhedsstillelse samt det særlige danske tillægsansøgningskema.

Det er DRF's forventning, at harmoniseringen af de danske visumregler vil have en positiv indvirkning på udviklingen af turisme til Danmark. Tilpasningerne vil sikre en højere grad af ligebehandling af visumansøgere til Danmark med visumansøgere til de øvrige Schengen-lande.

For at få en hurtig effekt af den nye lovgivning, er det efter DRF's vurdering nødvendigt med en særskilt informationskampagne på de visumpligtige markeder om de nye forenklede regler. Det er vurderingen, at den danske særpraksis har været en væsentlig faktor bag det negative omdømme, Danmark har fået i en række lande som et lukket land, der er meget vanskeligt at opnå visum til. Et forhold, der således er med til at begrænse turisme fra de pågældende lande. Det hører med til billedet, at flere af de pågældende lande – herunder ikke mindst Kina og Rusland – er blandt de hurtigst og størst voksende økonomier og turismemarkeder.

Formålet med en sådan kampagne er at få aflivet myten om, at Danmark er svært at komme til som turist eller forretningsrejsende, ved at øge kendskabet til de faktuelle visumregler til Danmark.

DRF har derfor udarbejdet et konkret oplæg til en "visum til Danmark" kampagne som i skrivende stund drøftes med Økonomi- og Erhvervsministeriet, udlændingemyndighederne og Udenrigsministeriet. DRF ser gerne, at informationskampagnen iværksettes hurtigst muligt i løbet af 2011.

Sideløbende med kampagnen vil DRF naturligvis fortsat arbejde aktivt for, at de forbedringer, der fortsat er plads til i den danske visumpraksis, også bliver gennemført. Det er således vigtigt, at Danmark konstant tilstræber at have den mest effektive og fleksible administrative visumpraksis, indtil et fælles europæisk kodeks for selve visumadministrationen er på plads.

### **DRF's internationale arbejde herunder arbejdet i ECTAA, WTAAA samt EU's Tourism Sustainability Group**

ECTAA: DRF vil også i 2011 være repræsenteret i samtlige 5 ECTAA arbejdskomiteer, nemlig Legal Committee, Air Matters Committee, Fiscal Committee, Tour Operators Committee samt Destinations & Sustainability working group. Alle komiteerne har emner på dagsordenen i 2011, som DRF skal følge tæt, hvilket er beskrevet ovenfor under de enkelte komiteer. I tillæg til ovenstående deltagelse, vil der også skulle forberedes en overtagelse af formandskabet for ECTAA for en to-årig periode (2012 – 2014). Reglerne for formandskabet i ECTAA er, at formandskabet skifter mellem medlemmerne af ECTAA i henhold til landenes franske navne. Dette indebærer, at hvis Kroatien træder ind i EU i 2012, vil DRF's formandskab blive udsat til næste formandsperiode (2014 – 2016).

EU Tourism Sustainability Group (TSG): EU har allerede meddelt de nye TSG medlemmer, at man fra Kommissionens side ønsker, at to af 2011's indsatsområder vil blive udviklingen af EU's bæredygtighedsindikatorer og EU's kommende "Charter for sustainable and responsible tourism". Dertil kommer et ønske fra DRF om, at der skal ses på hvordan forbrugere kan få en bedre bæredygtighedsadfærd samt på, hvordan et fælles EU kvalitetssystem for overnatningssteder kan udvikles.

WTAAA: I WTAAA vil det primære indsatsområde i 2011 være IATA og flyselskabernes adfærd i det hele taget, samt udvikling af CSR- og bæredygtighedskoncepter.

Dansk Standard/ISO: Da det i 2010 lykkedes ISO at udvide turisme-standardiseringsarbejdet til også at omfatte rejsebureauer og hoteller, skal der i de kommende år arbejdes hårdt for at styre dette arbejde, således at det tilfredsstillende rejsebureauernes (og hotellernes) behov. Der vil derfor skulle arbejdes med ISO og Dansk Standard i perioden 2011 – 2013 og formodentlig også afsættes tid til at indgå i de under-arbejdsgrupper i ISO, som fra 2011 kommer til at arbejde med rejsebureau- og hotelrelaterede standarder.



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

## Udvalg og repræsentationer 2010

### Udvalg

#### HORESTA/DRF - Forhandlingsudvalg

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Lotte Wagner	MCI

#### Turistførerforeningen/DRF - Forhandlingsudvalg

Hanne Nehmar	BDP
Lene Gaard	DMC
Hans Aldal	Borealis

#### Krydstogtudvalg

Jesper Boas Smith	Bella Vista Travel
Christoffer Greenfort	DRF

#### Dansk Erhverv - Oplevelsesudvalg

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

#### DRFs Corporate Social Responsibility (CSR)

##### Advisory Board (aktivt fra 2011)

Karina Kaus	(Carlson Wagonlit Travel)
Lars Ismiris	(VIA Travel A/S)
Charlotte Haile	(C&C Travel)
Asger Domino	(Stjernegaard Rejser)
Lars Gundersen	(Kipling Travel)
Peter Berg Schmidt	(Billetkontoret)
Lars Mathiasen	(Nyhavn Rejser)
Melena Schjøth	(DIS Congress Service)
Anna Cathrine Andersen	(DRF)
Jakob Hahn	(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

#### Ferie for alle - Herning

Søren E. Andersen	DSB Rejsebureau
-------------------	-----------------

#### Integrationsministeriet

##### - visum/rejsebureauordninger

Lars Thykier	DRF
Anna Cathrine Andersen	DRF
Søren Damstrup	Absolute Scandinavia

### Økonomi- og

#### Erhvervsministeriet/Forbrugerstyrelsen

##### Pakkerejse-Ankenævnet

Christoffer Greenfort	DRF
Jakob Hahn	DRF

#### Forbrugerombudsmandens ressortområder

Nils Hornemann	DRF
Jakob Hahn	DRF

#### Danmarks Statistik - Turismestatistikgruppen

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

#### Rejsegarantifondens bestyrelse

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

#### Skatteministeriet - Moms

Christoffer Greenfort	DRF
Lars Thykier	DRF

#### Ankenævnsrepræsentanter 2010/2011

Gina Kragh	Traveladvisor
Jakob Hahn (suppleant fra 2011)	DRF
Christoffer Greenfort (suppleant fra 2011)	DRF

#### APJC (Agency Programme Joint Council)

Jesper Schou	Billetkontoret
Flemming Poulsen	Vejle Rejser
Christoffer Greenfort	DRF (Observatør)

#### PET' kontaktgruppe

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF

#### IOS - Udenrigsministeriets Internationale

##### Operationelle (krise-)Stab

Lars Thykier	DRF
Jakob Hahn	DRF
Christoffer Greenfort	DRF

#### CBS Advisory Board (Cand. Soc. Sem. Uddannelsen)

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

#### PFA - Rammeaftale for pensionsordninger til

##### DRFs medlemmer

Nils Hornemann	DRF
Jakob Hahn	DRF

## Europæiske anliggender

### Legal Committee (ECTAA)

Jakob Hahn DRF

### Tour Operators Committee (ECTAA)

Nils Hornemann DRF

### Fiscal Committee (ECTAA)

Christoffer Greenfort DRF

### Air Matters (ECTAA)

Christoffer Greenfort DRF

### Destinations - and Sustainability working group

Anna Cathrine Andersen DRF

### Tourism Sustainability Group (Europa-Kommissionen)

Lars Thykier DRF

### ISO/Dansk standard

Lars Thykier DRF

## Internationale Anliggender

### WTAAA - World Travel Agents' Associations Alliance

Lars Thykier DRF

## Medlemsstatistik

Primo	Status	Afgang	Tilgang	Ultimo	Status
<b>Aktive medlemmer</b>					
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
2010	126	8	16	2010	134
<b>Filialer</b>					
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
2009	92	18	1	2009	73
2010	73	0	4	2010	77
<b>Passive medlemmer</b>					
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
2010	28	0	1	2010	29

## DRF's økonomi

Regnskab 2009 og 2010 / Budget 2010 og 2011 (i 1.000 kr.)	Regnskab	Budget	Regnskab	Budget
	2009	2010	2010	2011
Kontingenter	4.607	4.600	4543	4735
Særligt kontingent				
Optagelsesgebyrer	5	0	8	5
Resultat forsikringsordninger	720	700	700	700
Diverse indtægter	1.085	0	4	0
<b>Indtægter</b>	<b>6.439</b>	<b>5.300</b>	<b>5384</b>	<b>5440</b>
<b>Personaleomkostninger</b>	<b>3.846</b>	<b>4.005</b>	<b>4128</b>	<b>4300</b>
<b>Lokaleomkostninger</b>	<b>753</b>	<b>430</b>	<b>615</b>	<b>572</b>
<b>Sekretariatsomkostninger</b>	<b>772</b>	<b>750</b>	<b>691</b>	<b>650</b>
<b>Møde- og rejseomkostninger</b>	<b>363</b>	<b>400</b>	<b>437</b>	<b>380</b>
<b>Eksterne omkostninger</b>	<b>378</b>	<b>100</b>	<b>265</b>	<b>350</b>
<b>Omkostninger, årsmøde</b>	<b>53</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Omkostninger</b>	<b>6.111</b>	<b>5.753</b>	<b>6230</b>	<b>6292</b>
Resultat før afskrivninger	326	-453	-846	-852
Afskrivninger	0	0	0	0
<b>Driftsresultat</b>	<b>326</b>	<b>-453</b>	<b>-846</b>	<b>-852</b>
Finansielle indtægter, netto	175	120	223	150
<b>Resultat før skat</b>	<b>703</b>	<b>-333</b>	<b>-623</b>	<b>-702</b>
Skat	0	0	0	0
<b>Årets resultat</b>	<b>703</b>	<b>-333</b>	<b>-623</b>	<b>-702</b>

Det reviderede årsregnskab for 2010 er i sin helhed tilgængeligt på DRF's hjemmeside ([www.travelassoc.dk](http://www.travelassoc.dk))



DRF's økonomiske resultat 2010 blev godkendt på DRF's bestyrelsesmøde den 18. januar 2011 og efterfølgende godkendt af DRF's kritiske revisorer, Berit Hjorth Rasmussen (Norsk Rejsebureau) og Carsten Andersen (Spies Rejser) på et møde afholdt den 2. februar 2011.

#### **Indtægter & omkostninger for DRF's sekretariat 2010 samt budget for DRF 2011**

Foreningens indtægter lå i 2010 på MDKK 5,5. Indtægterne i 2010 er identiske med 2009-niveauet, hvis der ses bort fra den ekstraordinære indtægt ved salg af DRF's andelsbolig i 2009

I 2010 har henvisningsprovisions-aftalerne med de to rejseforsikrings-selskaber Gouda og Europæiske ligeledes bidraget positivt til DRF's indtægter, og der er ingen tvivl om, at netop dette bidrag, som også fortsætter i 2011, er af afgørende betydning for, at DRF's aktiviteter kan bibeholdes på et højt niveau. Det samlede indtægtsniveau for 2010 må betegnes som tilfredsstillende.

Omkostningerne for 2010 ligger ca. 300.000,- kr. over det budgettede. Overskridelserne er i løbet af 2010 godkendt af DRF's bestyrelse og skyldes øgede omkostninger til eksterne konsulenter, huslejestigninger samt en stigning i personaleomkostningerne.

Alle øvrige poster ligger dermed på eller under det budgettede for 2010, og omkostningsniveauet for 2010 må derfor totalt set betegnes som tilfredsstillende.

DRF's budget for 2011 blev fremlagt i udkast på medlemsmødet den 27. oktober 2010. Udkastet godkendtes af medlemsmødet som forelagt. Udkastet er på enkelte punkter blevet justeret, og det endelige budget for 2011 skal godkendes i den nye, let justerede form, på Generalforsamlingen den 29. marts 2011.

Det er bestyrelsens mål, at DRF's indtægter og omkostninger fra 2012 balancerer. Bestyrelsen er derfor allerede fra begyndelsen af

2011 i gang med blandt andet at diskutere, hvordan kontingentstrukturen for 2012 skal se ud, herunder om DRF skal momsregistreres for derved at kunne fradrage indgående moms og samtidig pålægge DRF-kontingentet moms.

#### **DRF's kontingent 2011**

Bestyrelsen indstiller til Generalforsamlingen, at den foreløbige kontingentskala for 2011 (jfr. nedenfor), som blev vedtaget på det budgetfastlæggende medlemsmøde den 27. oktober 2010, godkendes som den endelige kontingentskala for 2011.

#### **Kontingentskala 2011 - aktive medlemmer**

Bruttoomsætning (hovedbureau + alle filialer)		
	Kontingent	Grundbeløb
0 - 4 mill.	kr. 600	Kr. 9.000
4 - 10 mill.	kr. 6.500	Kr. 9.000
10 - 25 mill.	kr. 11.600	Kr. 9.000
25 - 50 mill.	kr. 17.600	Kr. 9.000
50 - 75 mill.	kr. 24.600	Kr. 9.000
75 - 100 mill.	kr. 36.800	Kr. 9.000
100 - 150 mill.	kr. 52.900	Kr. 9.000
150 - 200 mill.	kr. 64.000	Kr. 9.000
200 - 250 mill.	kr. 71.300	Kr. 9.000
250 - 500 mill.	kr. 79.000	Kr. 9.000
500 - 750 mill.	kr. 89.000	Kr. 9.000
750 - 1.000 mill.	kr. 98.500	Kr. 9.000
1.000 - 1.250 mill.	kr. 114.700	Kr. 9.000
1.250 - 1.500 mill.	kr. 130.200	Kr. 9.000
1.500 - 1.750 mill.	kr. 149.200	Kr. 9.000
1.750 - 2.000 mill.	kr. 168.600	Kr. 9.000
2.000 - mill.	kr. 188.200	Kr. 9.000

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

### Filialer

For filialer betales der ikke yderligere tillæg til kontingentet.

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

### Passive medlemmer

Passive medlemmer betaler kr. 5.500

Optagelsesgebyrer

Aktive medlemmer kr. 500

Passive medlemmer kr. 500

### Nystartede bureauer

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

### DRF's sekretariat

DRF's sekretariat har haft det første hele år på den nye adresse på Vesterbrogade. Året har været præget af mange ekstrainsatser bl.a. i forbindelse med de kriser, der har været i løbet af året. Desuden har 2010 budt på den suverænt mest aktive uddannelsesindsats overfor medlemmerne om en række forskellige emner spændende fra moms, over markedsføring til en række juridiske emner, så det er med tilfredshed, at der ses tilbage på indsatsen i det forgangne år, og dette selvom de politiske sager ikke altid fik det udkomme, som ville gavne foreningens medlemmer mest muligt.

Sekretariatets bemanding var antalmæssigt uændret i hele 2010 og bestod således hele året af fem sagsbehandlere, en administrativ medarbejder samt 1-2 studentermedhjælpere. Sagsbehandlerne var; Anna Cathrine Andersen, Christoffer Greenfort, Jakob Hahn, Lars Thykier og Nils Hornemann. Den administrative medarbejder var, frem til 31. august 2010 Dorthe Schødt Viby, som blev afløst af Pia Klestrup. Studentermedhjælper Karina Tegtmeier Olsen stoppede af studiemæssige årsager i marts 2010, hvorefter Sophie Frandsen og Nicole Gry Holme var studenterne fra hhv. februar og august 2010 og resten af året.

2010 blev året, hvor der ressourcemæssigt endelig var de medarbejdere til rådighed, der er nødvendige for at kunne gennemføre sekretariatets opgaver på acceptabel vis.



## Udvidet ansvarsforsikring

DRF fortsatte samarbejdet med såvel Europæiske Rejseforsikring som Gouda Forsikring i 2010 til parternes tilfredshed. Aftalerne løber til og med 2011. Samarbejdet med de to toneangivende rejseforsikringselskaber i Danmark giver ikke blot en vigtig økonomisk støtte til DRF, men sikrer også at der er en rigtig god dialog med de selskaber, der leverer det efter DRF's vurdering bedste rejseforsikringsprodukt til danske rejsende.

Samarbejdet giver desuden mulighed for at have en tæt dialog med de to forsikringselskaber i forbindelse med kriser i verden, således at de rejsende, der er forsikret i Gouda eller Europæiske kan sikres den bedst mulige service, hvis de opholder sig i et område, hvor der er brug for assistance



### Europæiske Rejseforsikring

#### I 2010 har Samarbejdsudvalget bestået af

Jesper Ewald	FDM Travel
Lars Thykier	DRF
Niels Grosen	Europæiske Rejseforsikring
Michael Holstberg	Europæiske Rejseforsikring
Peter Andersen	Europæiske Rejseforsikring

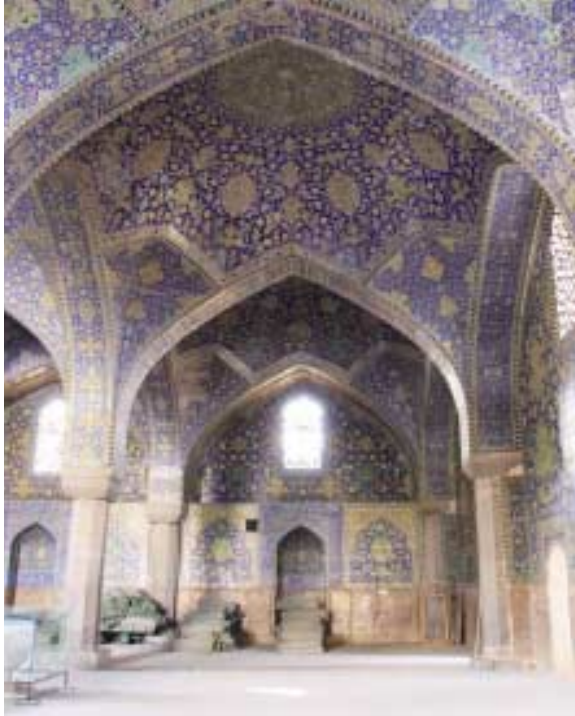
#### Udvidet Ansvarsforsikring 2010 - 2011

Priserne på den udvidede ansvarsforsikring steg i 2010, pga udvidelsen af før-afrejse dækningen på denne. Denne nye dækning er som bekendt resultatet af DRF's forhandlinger med Europæiske efter Sterling Airlines' konkurs i oktober 2008. Den udvidede dækning kom hurtigt i brug i 2010, da den islandske askesky afstedkom en række tab for bureauerne som følge af kunder, der ikke kunne komme af sted på rejse som følge af den islandske askesky's lukning af det europæiske luftrum i april 2010. Alle forsikringsager som følge af askeskyen er endnu ikke indkommet til forsikringen, men det er håbet, at alle sager, som anmeldes rettidigt (d.v.s. senest den 30. juni 2011), vil kunne opnå fuld dækning for de indsendte krav.

Det er fortsat en bekymring for DRF, at den nye dækning på 20 millioner kroner ikke er tilstrækkelig, hvis en meget stor leverandør går konkurs, men det er indtil videre det maksimale beløb, som re-assurance-selskabet bag Europæiske vil acceptere.

Igen i 2010 har Europæiske og DRF arbejdet tæt sammen omkring den Udvidede Ansvarsforsikring. Samtlige sager, der er anmeldt til Europæiske, er blevet behandlet i vores Samarbejdsudvalg, og Europæiske er af den klare opfattelse, at DRF's store branchekendskab er med til at sikre vores kunder en både fair, grundig og korrekt skadebehandling.





2010 var på alle måder et begivenhedsrigt og hårdt år med jordskælv i Haiti og Chile, busulykke i Tyskland, olieproblemer i den Mexicanske Golf og et lavpris flyselskab, der forlod Danmark og dermed efterlod mange rejsebureauer med en masse problemer. Samtidig var den rekordkolde vinter og den våde sommer skyld i en mængde aflyste eller forsinkede rejser, med en masse arbejde hos rejsebureauerne til følge. Det er dog et vulkanudbrud på Island og en efterfølgende askesky, der lukkede det europæiske luftrum i 2 omgange i april og maj måned, som 2010 nok primært vil blive husket for. Askeskyen var skyld i et utal af aflyste rejser, hurtigt arrangerede og meget alternative hjemrejser samt et enormt antal telefonopkald til rejsebureauerne fra strandede gæster, der ikke fik hjælp fra anden side, og nervøse kunder der gerne ville afbestille rejser eller have alternativ transport. DRF og Europæiske var i høj grad også præget af travlhed i de uger, og sjældent har så mange mennesker i rejsebranchen vel talt sammen så mange gange på så kort tid.

#### **Skadesbehandling**

Samarbejdsudvalget har i 2010 behandlet 169 skader, hvilket er en stigning på 51 % i forhold til 2009. Det høje antal skader skal naturligvis ses i lyset af førnævnte askesky, der klart tegnede sig som den største skadesårsag i 2010. Af skaderne blev 80 % helt eller delvist dækket, mens 7 % af skaderne blev afvist på grund af ikke dækningsberettigede skader eller fordi erstatningen var under selvriskobeløbene. 13 % af skaderne er i skrivende stund endnu ikke afsluttede – primært på grund af manglende svar fra luftfartselskaberne. Trods de mange skader har Europæiskes kunder til dato heldigvis fået deres krav dækket af forsikringen, og det forventer vi helt sikkert også bliver tilfældet for de skader, vi stadigvæk modtager vedr. 2010, herunder nye askesager.

#### **Udvidet Ansvarsforsikring pr. 1. januar 2011**

Præmierne er alene blevet indekseret og stiger således med 3 %. Et lille udpluk af de sager, Samarbejdsudvalget har behandlet i 2010.

#### **Personskade**

I forbindelse med en busrejse i Asien, falder en passager ud af bus-

sen, da den sætter i gang og forlader en parkeringsplads. Manden slår sig forholdsvis meget og klager efterfølgende til busselskabet og rejsebureauet. Bureauet vælger at lukke sagen med kunden og refunderer ham hele rejsens pris. Da omstændighederne omkring selve faldet ikke var helt klare, kom Samarbejdsudvalget frem til, at selv om bureauet utvivlsomt havde et ansvar, måtte gæsten ligeledes påtage sig en del af skylden. Udvalget kom derfor frem til, at bureauet egentlig kun burde have refunderet 50 % af rejsens pris, hvilket forsikringen derefter dækkede.

#### **Formuetab før afrejsen**

##### **Ikke dansk talende guide**

Da en kunde finder ud af, at der kun er engelsktalende guider med på den forestående rejse, afbestiller hun med henvisning til salgsmaterialet samt de mange tidligere rejser med samme bureau, hvor der altid havde været danske guider med. Ud fra en samlet vurdering kom Samarbejdsudvalget frem til, at gæsten var berettiget til at aflyse i det konkrete tilfælde, og forsikringen dækkede herefter de omkostninger til de forskellige underleverandører, som bureauet havde, som følge af denne meget sene aflysning.

##### **Konkurs hos luftfartsselskab**

Da et luftfartsselskab går konkurs, må et rejsebureau aflyse flere grupper til Caribien, da man ikke kan finde alternative fly indenfor en rimelig pris. Da boet senere er gjort op, viser det sig, at der ikke er penge tilbage til kreditorerne, og forsikringen dækker herefter bureauets udgifter i forbindelse med aflysningerne.

##### **Askesky er skyld i aflysning af rejse**

Da askeskyen lukker det europæiske luftrum, må rejsebureauet aflyse en stor gruppe til USA. Gruppen har krav på at få hele det betalte beløb refunderet, men bureauet kan ikke få sine penge tilbage fra hotellet, da man her insisterer på at følge de aftalte annulleringsregler. Bureauet står med et stort tab, som forsikringen efterfølgende dækkede.

#### **Formuetab efter afrejsen**

##### **Fejlagtig annullering af krydstogt**

En systemfejl hos et rejsebureau betyder, at et krydstogt fejlagtigt annulleres. Da bureauet opdager fejlen, er der ikke flere kahytter tilbage i den af gæsterne valgte kategori. Bureauet vælger at opgradere kunden til en bedre kategori, da dette er langt billigere end at aflyse hele rejsen. Forsikringen dækkede denne bureaufejl.

##### **Vandstanden i Donau**

Det våde sommervej var skyld i at Donau gik over sine bredder, og at flere grupper måtte aflyses helt eller delvist. Denne gruppe fik halvdelen af turen som planlagt, mens den anden halvdel måtte foretages i busser langs floden. Forsikringen dækkede bureauets udgifter til afhjælpning samt til kompensation til gæsterne for den mangelfulde rejse.

##### **Den manglende bryllupspakke**

Bureauet har solgt en rejse til Caribien til et ungt par inklusiv en såkaldt bryllupspakke. Parret har planlagt at blive gift samt efterfølgende afholde deres bryllupsrejse på destinationen, men da parret



ankommer til hotellet, påstår man her at det danske bureau aldrig har booket en bryllupspakke. Parret kan derfor ikke nå at blive gift på rejsen, hvilket de naturligvis klager til bureauet over, da brylluppet var en stor del af formålet med rejsen. Bureauet vedkender sig sit ansvar og refunderer 50 % af rejsens pris til kunden. Forsikringen dækkede denne udgift for bureauet.

#### **Askesky giver problemer på destination**

Da bureauets gæster ikke kan komme hjem med den planlagte flyafgang som følge af det lukkede europæiske luftrum, må bureauet sørge for ekstra indkvartering og fortæring for gæsterne. Da flyselskabet efterfølgende nægter at betale disse ekstraudgifter trods flere henvendelser, anmelder bureauet sagen til Europæiske, og forsikringen dækker ekstraudgifterne.

#### **Ekstra betaling for golfbags**

Et rejsebureau får ikke informeret gruppen af golfspillere om, at prisen på at medbringe sin golfbag er steget i forhold til den betalte pris. Gruppen var af den opfattelse at den betalte pris var inklusiv golfbags, hvilket altså viste sig ikke at være tilfældet, da gæsterne stod i lufthavnen. Samarbejdsudvalget nåde frem til, at der var begået en dækningsberettiget sælgerfejl og dækkede gæsternes ekstraudgifter.

#### **Hvem skal kontaktes ved spørgsmål til den udvidede ansvarsforsikring?**

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

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

#### **Europæiske**

Michael Holstberg, direkte tlf. 33 27 84 78/e-mail [mkh@er.dk](mailto:mkh@er.dk)  
Peter Andersen, direkte tlf. 33 27 83 16 / e-mail [pan@er.dk](mailto:pan@er.dk)  
Niels Grosen, direkte tlf. 33 27 83 21/e-mail [ngr@er.dk](mailto:ngr@er.dk)  
Konkrete og generelle spørgsmål til forsikringspolisen, præmieopkrævning, tro & love erklæring, pax deklaration eller årsopgørelse kan rettes til: Peter Andersen, direkte tlf. 33 27 83 16/e-mail [pan@er.dk](mailto:pan@er.dk)



#### **Salg og Administration**

Jan Møller  
Direkte tlf. 88 88 81 82  
[jam@gouda.dk](mailto:jam@gouda.dk)

#### **Skade**

Henrik Iding  
Direkte tlf. 88 88 81 61  
[hei@gouda.dk](mailto:hei@gouda.dk)

Vi vil igen i år benytte lejligheden til at takke DRF's sekretariat samt Pakkerejse-Ankenævnet for godt samarbejde vedrørende Goudas udvidede ansvarsforsikring.

I 2010 kunne vi byde velkommen til rigtig mange rejsebureauer, der valgte at flytte den udvidede ansvarsforsikring til Gouda.

Også på den udvidede ansvarsforsikring har Gouda et serviceniveau for skadebehandling på 5 arbejdsdage fra anmeldelse af sagen. Som følge af mange anmeldte sager i 2010, herunder speciel askeskyen, har vi desværre ikke i alle sager kunnet leve op til vores serviceniveau på 5 dage. Vi forventer igen fra 2011, at kunne tilbyde sagsbehandling på maksimalt 5 arbejdsdage.

Gouda har i 2010 haft 66 sager, hvilket er en stigning på 154 % i forhold til 2009. Vi forventer, at sagsantallet for 2010 kommer op over 70, da der sædvanligvis bliver anmeldt sager i 2011 med skadedato 2010.

Af de 66 sager har Gouda helt eller delvist dækket 62 % af sagerne, 28 % er endnu ikke afsluttede og i 10 % af sagerne har vi ikke kunnet imødekomme ønsket om erstatning.



### **Udvidet ansvarsforsikring - hændelser i 2010**

Vi har i 2010 haft sager i forbindelse med følgende større hændelser i verden:

- Askesky Island. En stor tak til rejsebureauerne for deres samarbejde i forbindelse med askeskyen, herunder specielt i forhold til flyselskabernes ansvar under forordning 261/2004.
- Tropisk storm i Sharm el-Sheikh
- Hajangreb ved Sharm el-Sheikh
- Mudderskred i Indien
- Oversvømmelser i Queensland
- Snekaos i Europa
- Uroligheder i Bangkok

**Nedenfor følger nogle af de konkrete sager, vi modtog i 2010 - opdelt efter dækning.**

#### **Før afrejsen**

##### **Askesky Island**

Rejser blev annulleret som følge af, at luftrummet i Europa blev lukket. Gouda har betalt de udgifter, rejsebureauet ikke har kunnet få refunderet fra underleverandørerne.

##### **Annullering af krydstogt**

Som en del af rejsen skulle kunderne deltage i et krydstogt. Forinden afrejsen blev krydstogtet annulleret. Kunderne valgte at gennemføre rejsen, og Gouda har dækket kundernes krav på forholdsmæssigt afslag.

#### **Efter afrejsen**

##### **Askesky Island**

Gouda har dækket udgifter til hotel og forplejning, der ikke er blevet dækket af det flyselskab, som kunden skulle have rejst hjem med. I enkelte sager har vi desværre måtte konstatere, at flyselskabet ikke har efterlevet reglerne i forordning 261/2004, hvorefter flyselskabet er forpligtet til at dække kundens udgifter til hotel, forplejning og alternativ transport. I disse sager har vi holdt rejsebureauet skadesløse og har efterfølgende gjort krav gældende overfor flyselskabet.

### **Voldsomme regnskyl i Peru**

Som følge af voldsomt regn i Peru kunne kundernes rejseplan ikke gennemføres som planlagt, herunder besøg til Macchu Picchu. Gouda har dækket kundernes ret til forholdsmæssigt afslag i rejsens pris.

### **Busulykke på Bornholm**

To dage efter ankomst til Bornholm blev kunderne involveret i en busulykke, hvorefter rejsen blev afbrudt. Gouda har udbetalt forholdsmæssigt afslag til kunderne svarende til de mistede rejsedage. Ingen af kunderne blev alvorlig kvæstet ved ulykken.

### **Oversvømmelser på Donau**

Som følge af højvande på Donau kunne en del af rejseprogrammet ikke gennemføres. Gouda har udbetalt forholdsmæssigt afslag i forhold til den mistede ferieoplevelse.

### **Begrænset mulighed for at fiske**

Kunderne havde købt en rejse til Grønland, hvor hovedformålet var at fiske. Usædvanligt lavvande begrænsede kundernes muligheder for at fiske. Gouda har udbetalt forholdsmæssigt afslag til kunderne. En enkelt kunde har ikke stillet sig tilfreds med den tilbudte kompensation og har således indbragt sagen for Pakkerejse-Ankenævnet. Kendelse afventes i skrivende stund.

### **Leverandørsvigt**

Hotelleverandør kunne som følge af overbooking ikke levere det aftalte hotel. Kunderne blev tilbudt et hotel i en anden by og var som følge heraf berettiget til et forholdsmæssigt afslag i rejsens pris. personskade

### **Jeepsafari**

Under en jeepsafari kom en kunde til skade med ryggen. Da rejsebureauet havde overholdt alle sikkerhedsregler og i øvrigt ikke havde handlet uagtsomt, var der tale om en hændelig skade, som rejsebureauet ikke kunne gøres ansvarlig for.

## Rejsegarantifonden

Rejsegarantifonden er etableret ved lov tilbage i 1979, og loven er ændret en del gange siden da, sidst i 2009 hvor der indførtes konkursbeskyttelse for køb af enkelttydelserne "forudbetalt billeje i udlandet" og "flybilletter indkøbt med et rekreativt formål".

Rejsegarantifondens sekretariat er hjemmehørende i Holte, hvor 10 medarbejdere arbejder med såvel tilsyn med de registrerede i fonden, dels servicerer Pakkerejse-Ankenævnet.

### Bidrag til Rejsegarantifonden i 2010

5 kroner bidraget pr. rejsekunde blev afskaffet i 2004 og afløst af et administrationsbidrag, som hovedsageligt relaterer sig til de registrerede rejseudbydere omsætning af rejseudgifter omfattet af fondens dækning. Det samlede aconto administrationsbidrag for 2010 udgjorde 8,8 mio. kroner. Bidraget for 2010 bliver efterreguleret medio 2011 på basis af årsregnskabet for 2010.

På nuværende tidspunkt forventes der en samlet efteroprævning af omsætningsbidraget i omegnen af kr. 1,6 mio. Grundbidraget efterreguleres ikke. 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 Diana Jagtrejseres 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 pakkerjsekunde, som havde købt rejsen efter 1. januar 2009. Oprævningen skulle fortsætte, til fondens formue igen androg ca. 50 mio. kr. Dette skete ultimo 2009, således at der ikke skulle opkræves bidrag af solgte pakkerjser efter 1. januar 2010. Bidrag for de kunder, der købte en pakkerjse i løbet af 2009, skulle afregnes til fonden, efterhånden som kunderne afrejste, dvs. det kunne godt være i løbet af 2010.

### Konkurser 2010

På trods af finanskrisen fortsat satte sine spor i 2010, lykkedes det at begrænse konkurser i rejsebureaubranchen som fik indflydelse på fondens formue, til 2 konkurser. Det er tæt på rekord, ikke mindst fordi tabene på de to konkurser blev på et meget lavt niveau, nemlig på 1,6 million, eller det samme som de samlede tab i 2009.

### De to konkurser var:

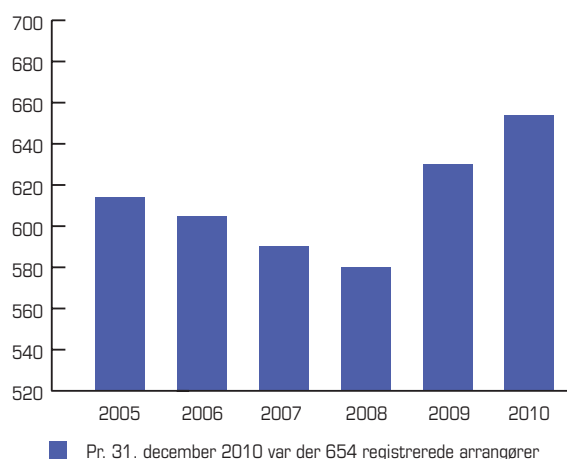
Grønlandseksperter ApS, 27. januar 2010 - Tab: 1,6 mio. kr.

Dane Travel A/S: 15. april 2010 - Tab: 0,- kr.

### Politianmeldelser

Fonden har i 2010 indgivet politianmeldelse mod 3 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 2010 offentliggjorde fonden, at der var indgivet politianmeldelse mod New Media Travel ApS, Farver Rejser I/S og Fællesrejser/Signtours.

### Registrerede arrangører for perioden 31. december 2005 til 31. december 2010



Pr. 31.12.2010 var der 654 registrerede arrangører

Fonden vil i sin egen årsberetning, der udkommer i maj/juni 2011 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.



# Pakkerejse-Ankenævnet

## Statistiske oplysninger om Pakkerejse-Ankenævnet

I 2010 blev der registreret 338 klagesager, hvilket svarer til en stigning på ca. 44 % i forhold til 234 i 2009. Derudover er der indkommet ca. 436 (2009: ca. 223) 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 i 2010 modtaget ca. 795 sager (2009: ca. 457) svarende til en stigning på ca. 74 %.

Ekspeditionstiden i 2010 for 180 afsagte kendelser har været gennemsnitligt ca. 5 måneder og dermed under den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 6 måneder, der er angivet i § 12, stk. 4, i Ankenævnets vedtægter. Behandlingstiden i 2009 for 326 afsagte kendelser var tilsvarende gennemsnitligt ca. 10 måneder. Selv om antallet af afsagte kendelser i 2010 således faldt fra 326 til 180, dvs. 146 færre – et fald på ca. 45 % - faldt behandlingstiden i 2010 fra ca. 10 måneder til ca. 5 måneder – et fald på 50 %.

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

Ankenævnet har i 2010 modtaget ca. 1.964 (2009: ca. 1.571) telefoniske forespørgsler fra forbrugere og har givet råd og vejledning til erhvervsdrivende ved ca. 545 (2009: ca. 474) henvendelser. I alt for året 2010 ca. 2.509 (2009: ca. 2.045), hvilket er en stigning på ca. 459 eller ca. 22 %.

I løbet af 2010 har der således som følge af den ret betydelige stigning i registrerede klagesager, øvrige skriftlige henvendelser samt telefoniske forespørgsler og rådgivning været tale om en mærkbar øgning af arbejdsbyrden i sekretariatet.

### Vedrørende de i 2010 afgjorte sager

I 2010 er der afsluttet i alt 268 sager (2009: 420), der er opdelt dels i 180 afsagte kendelser, dels i 88 forligte eller tilbagetrukne sager.

I 2010 har Pakkerejse-Ankenævnet afholdt 11 møder, og der er herunder afsagt 180 kendelser (2009: 326) svarende til – som ovenfor nævnt - et fald på ca. 45 %.

Som nævnt i Årsberetningen for 2009 havde erhvervsdrivende for dette år i 12 afsagte kendelser ikke umiddelbart efterlevet Ankenævnets kendelse, hvilket medførte, at navnet på den erhvervsdrivende samt oplysning om den afsagte kendelse har været offentliggjort på Ankenævnets "smiley"- liste på hjemmesiden.

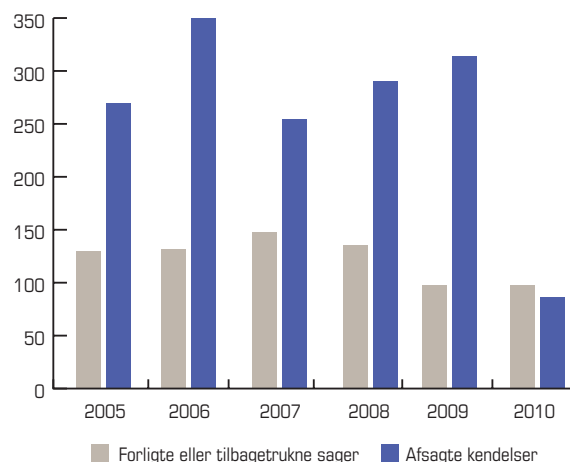
På nuværende tidspunkt er alle kendelser afsagt i 2010 efterlevet, dog er der 2 sager, hvor fristen endnu ikke er udløbet for bureauets stillingtagen hertil.

	2010	2009	2008
Afsagte kendelser	180	326	293
Forligt eller tilbagetrukket	88	94	122

### Resultatet af de afsagte 180 kendelser kan herefter i året 2010 opdeles således

	2010	2009
	Antal %	Antal %
Klageren har fået medhold	59 (33%)	129 (40%)
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav	72 (40%)	116(35%)
Klageren har ikke fået medhold	43 (24%)	74 (23%)
Afvist fra behandling i Ankenævnet	6 (3%)	7 (2%)

### Afsagte kendelser samt forligte eller tilbagetrukne sager



Resultatet af de afsagte kendelser kan - for så vidt angår klagepunkter inddeles således:

Klagepunkt	2010	2009
<b>INDKVARTERINGEN</b>	Antal %	Antal %
- andet hotel end bestilt	15 (18,3%)	32 (19,8%)
- støjgener	12 (6,7%)	10 (3,1%)
- rengøring	2 (1,1%)	5 (1,5%)
- beliggenhed/placering	10 (5,6%)	6 (1,8%)
- standard/indretning/udstyr/størrelse	36 (20,0%)	84 (25,8%)
- swimmingpool	3 (1,7%)	1 (0,3%)
- faciliteter i øvrigt	21 (11,6%)	51 (15,7%)
- vand/el/varme/aircondition	2 (1,1%)	4 (1,2%)
- fugt og lugtgener	1 (0,6%)	11 (3,4%)
<b>TOTAL</b>	<b>102 (56,7%)</b>	<b>204 (62,6%)</b>
<b>TRANSPORTEN</b>	Antal %	Antal (%)
- standard	13 (7,2%)	11 (3,4%)
- afvisning/mistet transport	2 (1,1%)	10 (3,1%)
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	9 (5,0%)	10 (3,1%)
- Ændring af reisetidspunkter/rejseplan	1 (0,6%)	6 (1,8%)
- bagage	2 (1,1%)	10 (3,1%)
- visum/pas	2 (1,1%)	5 (1,5%)
<b>TOTAL</b>	<b>29 (16,1%)</b>	<b>52 (15,9%)</b>
<b>ANDET</b>	Antal %	Antal %
- afbestille/hæve/afbryde rejsen (kunden)	6 (3,3%)	5 (1,5%)
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	4 (2,2%)	5 (1,5%)
- rejseleder/guide	7 (3,9%)	22 (6,8%)
- prisændring/tillæg/rabatter	0 (0,0%)	3 (0,9%)
- aftalens indgåelse/booking	6 (3,3%)	13 (4,0%)
- billeje	0 (0,0%)	0 (0,0%)
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	24 (13,4%)	20 (6,1%)
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	2 (1,1%)	2 (0,6%)
<b>TOTAL</b>	<b>49 (27,2%)</b>	<b>70 (21,5%)</b>
<b>ALT I ALT</b>	<b>180 (100,0%)</b>	<b>326 (100,0%)</b>





DRF 

Danmarks Rejsebureau Forening

Vesterbrogade 12, 5 th. 1620 København V

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

