



ÅRSBERETNING 2016 FOR PAKKEREISENEMNDA

Introduksjon til virksomheten

Pakkereisenemnda er en klagenemnd som har sitt grunnlag i lov om pakkereiser, lov om klageorganer for forbrukersaker, og avtale mellom Virke Reise Utland og Forbrukerrådet. Nemnda har som formål å sikre rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom kunder og arrangører/ formidlere av pakkereiser, i saker som faller inn under nemndas kompetanse.

Pakkereisenemnda består av styret, nemnda og sekretariatet.

Pakkereisenemndas styre

Styret hadde i 2016 fire medlemmer. Styrets sammensetning var slik:

Styrets leder:

Marcus Lundgren

Styremedlemmer:

Edgar Skjønhals, Orkidéekspressen

Ingeborg Flønes, Forbrukerrådet

Anne-Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet

Styret skal påse at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til Pakkereisenemndas vedtekter og for øvrig fungerer på en tilfredsstillende måte.

Nemnda

Pakkereisenemnda behandler enkeltsaker og består av fem medlemmer. Nemndas leder er lagdommer Wenche Skjæggestad.

Avtalepartene Forbrukerrådet og Virke Reise Utland utpeker nemndslederen i fellesskap, og hver av partene utpeker selv sine medlemmer i nemnda.

Ved behandling av enkeltsaker deltar to medlemmer fra Forbrukerrådet og to medlemmer fra næringen.

Sekretariatet

Sekretariatet forbereder saker for nemndsbehandling, herunder utarbeides sakssammendrag og det tilrettelegges for møter i nemnda. Sekretariatet veileder partene og andre. Sekretariatet har ansvaret for Pakkereisenemndas hjemmesider, og nemndas avgjørelser publiseres på internett.

Norsk ReiselivsForum har det administrative ansvaret for sekretariatet i Pakkereisenemnda. Norsk ReiselivsForum er en nøytral organisasjon som har i oppgave å drifte sekretariatene for Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda.

Norsk ReiselivsForum har ved utgangen av 2016 elleve ansatte, hvorav to er faste ekstrahjelpere. De ansatte har juridisk bakgrunn og/ eller erfaring fra reiselivsbransjen. Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver i forhold til nemndsfunksjonene. Daglig leder er Anne B. Lea, som avløste tidligere leder Rolf Forsdahl i løpet av første halvår 2016.

Ressurser for Pakkereisenemnda inkludert administrasjon utgjorde i 2016 litt i overkant av 2 årsverk. Arbeidsmiljøet er forsvarlig og sykefraværet er lavt.

Sekretariatet er lokalisert i Øvre Slottsgate 18 i Oslo.

Finansiering av Pakkereisenemnda

Virksomheter som er medlem av Reise Garantifondet finansierer klageordningen. Kostnadene ved drift av klagenemnda dekkes gjennom gebyr slik det er nedfelt i reise garantiforskriften § 7. Barne- og likestillingsdepartementet godkjenner gebyr til innkreving. Gebyret innkreves gjennom Reise Garantifondet.

Om virksomheten i 2016

Styrets arbeid i 2016

Styret har avholdt to møter i 2016. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift av Pakkereisenemnda, flytting til nye lokaler, utvikling av nytt saksbehandlingssystem og oppfølging av budsjett og regnskap.

Pakkereisenemnda skal søke godkjenning i henhold til ny lov om klageorganer for forbrukersaker § 3. Styret har fulgt med på sekretariatets arbeid med tanke på å oppnå kortere saksbehandlingstid, slik at klagenemnda så snart som mulig kan søke godkjenning fra Barne- og likestillingsdepartementet.

Styret anerkjenner driften av sekretariat og nemnd, og konstaterer at oppgavene utføres tilfredsstillende med grunnlag i vedtektene.

Regnskapet for 2016 er godkjent av revisor, og styret kan konstatere at det endelige resultatet er tilnærmet likt budsjettert resultat for 2016. Egenkapitalen er god.

Nemndas virksomhet i 2016

Det ble avholdt 9 ordinære møter i Pakkereisenemnda i løpet av året.

Det er gjennom 2016 utviklet en elektronisk plattform for nemnda. Denne tas i bruk i begynnelsen av 2017.

Om saksbehandlingen i 2016

Pakkereisenemnda har fått utviklet et nytt saksbehandlingsverktøy i 2016. Det har medgått en del tid til medvirkning og tilpasning, men det er forventet at det nye verktøyet vil gi fordeler i den videre saksbehandlingen. Pakkereisenemnda har også nye nettsider under arbeid:

pakkereisenemnda.no eller *reiselivsforum.no*

Sentralt regelverk for reisendes rettigheter er pakkereiseloven, EU-forordning 261/2004, samt avtalerettslige grunnlag.

I 2016 mottok Pakkereisenemnda totalt 313 saker. Det har vært en relativt jevn tilstrømming av klagesaker i de senere årene:

Årstall	Antall saker
2014	333
2015	343
2016	313

Det er ved utgangen av 2016 ca. tre-fire måneders saksbehandlingstid. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Det er i løpet av 2016 tilført ekstra ressurser til klagenemnda, som skal medvirke til målsetning og krav om 90 dagers saksbehandlingstid.

Klager behandlet i sekretariatet

100 saker ble behandlet i sekretariatet i løpet av 2016. Det ble inngått forlik i 55 % av disse sakene.

De to viktigste årsakene til at øvrige saker ble avvist, er enten at sakene manglet etterspurt dokumentasjon, eller at innklaget reisearrangør ikke var medlem av Reisegarantifondet.

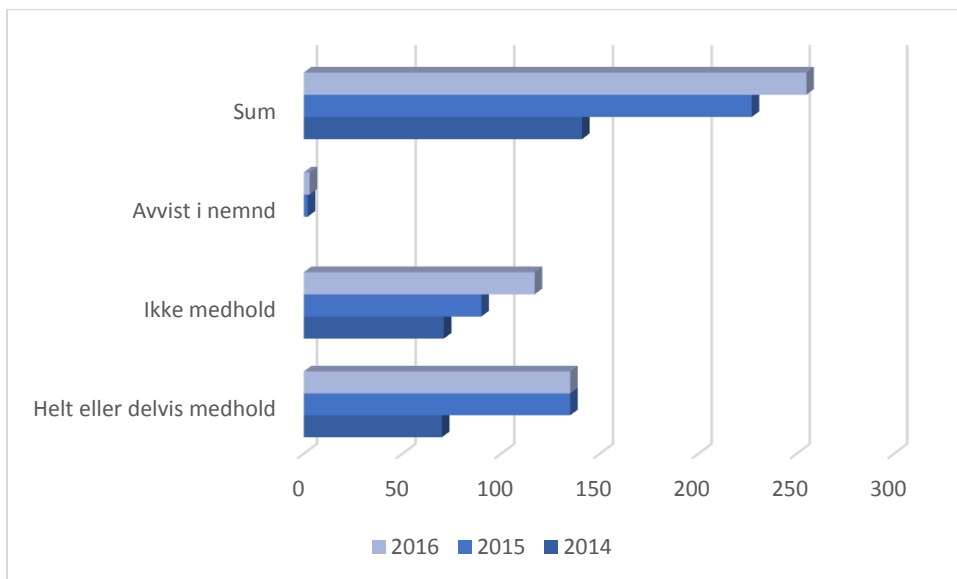
Klager behandlet i nemnda

255 saker ble behandlet i nemnda i 2016. 101 klagere fikk medhold, 34 klagere fikk delvis medhold, mens 117 klagere ikke fikk medhold. 3 saker ble avvist av nemnda. Samlet sum til utbetaling til klagere etter nemndsvedtak i 2016 utgjør kr 1 285 514.

	2014	2015	2016
Samlet sum til utbetaling	565 000	918 041	1 285 514

Resultat av klagebehandlingen, skjematisk fremstilling:

	2014	2015	2016	2016 %-vis
Helt eller delvis medhold	70	135	135	52,9
Ikke medhold	71	90	117	45,9
Avvist i nemnd		2	3	1,2
Sum	141	227	255	100

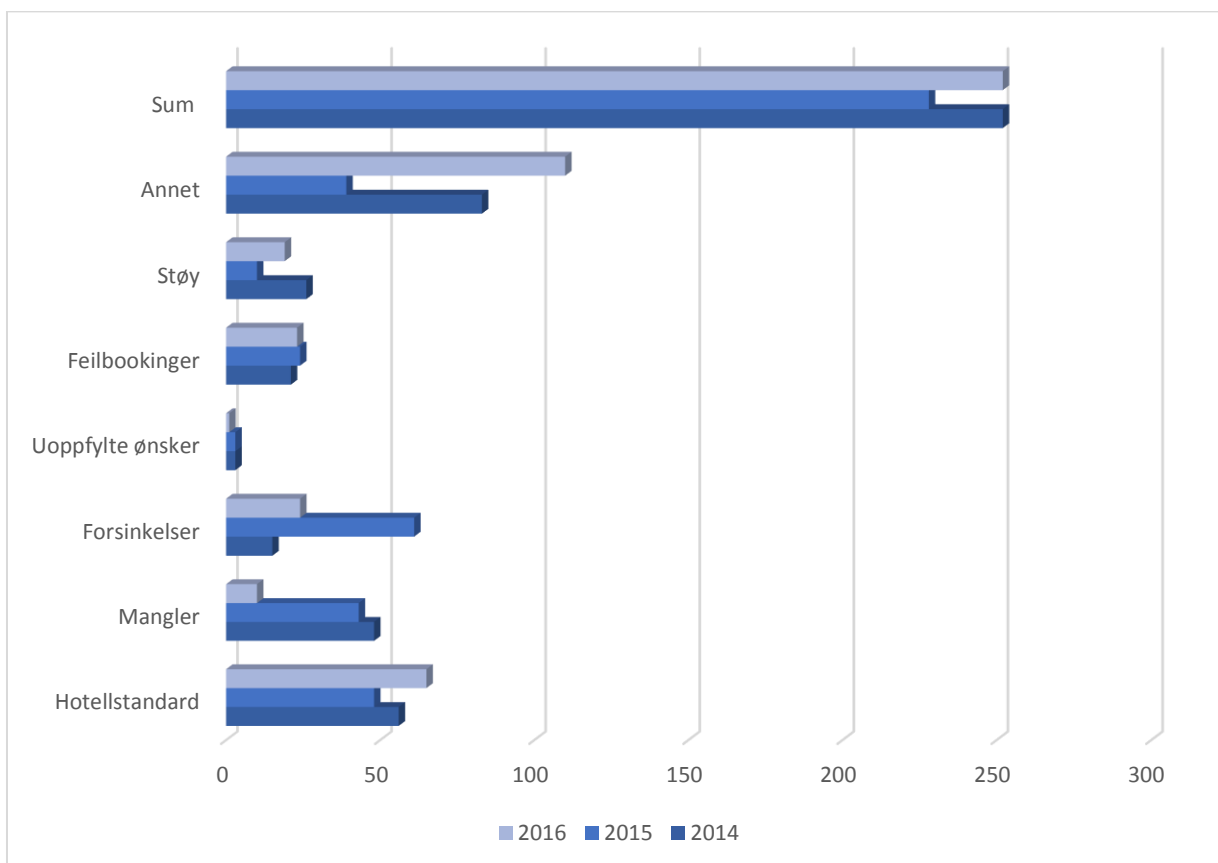


Klagekategorier

Klage på hotellstandard utgjør den viktigste konkrete klageårsaken for pakkereiser i 2016. Det gjøres oppmerksom på at det i en klage kan være oppgitt flere klageårsaker, og i nemndas statistikk er klagen plassert i den kategorien som utgjør hovedårsaken til klagen.

	2014	2015	2016	2016 %-vis
Hotellstandard	56	48	65	25,8
Mangler	48	43	10	4,0
Forsinkelser	15	61	24	9,5
Uoppfylte ønsker	3	3	1	0,4
Feilbookinger	21	24	23	9,1
Støy	26	10	19	7,5
Annet	83	39	110	43,7
Sum	252	228	252	100

Klagekategorier diagram:



For året 2016 har pakkereisenemnda oppnådd gode resultater ut fra de tilgjengelige ressurser, og målet om 90 dagers saksbehandling antas å være nådd i løpet av første kvartal i 2017.

Oslo, 6. mars 2017

Marcus Lundgren
styreleder

Anne B. Lea
daglig leder