



ÅRSBERETNING 2017 FOR PAKKEREISENEMNDA

Introduksjon til virksomheten

Pakkereisenemnda har sitt grunnlag i lov om pakkereiser, lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker og avtale mellom Virke Reise Utland og Forbrukerrådet. Nemnda har som formål å sikre rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister som faller inn under nemndas saksområde.

Pakkereisenemnda består av styret, nemnda og sekretariatet.

Styret

Styrets sammensetning pr. 31. desember 2017 var slik:

Styrets leder:

Marianne Uppman, Forbrukerrådet

Styremedlemmer:

Marcus Lundgren, Apollo

Edgar Skjønhals, Orkidéekspressen

Gunn Skotgård, Thon Hotels

Tone Skaare, 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 tidligere 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 bransjen.

Sekretariatet

Sekretariatet forbereder saker for nemndsbehandling, herunder utarbeides sakssammendrag og det tilrettelegges for møter i nemnda. Sekretariatet veileder partene. Sekretariatet har ansvaret for Pakkereisenemndas hjemmesider www.reiselivsforum.no, og nemndas avgjørelser publiseres på nettet.

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 2017 ti ansatte, hvorav to jobber deltid. De ansatte har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen. Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver.

Ressurser for Pakkereisenemnda inkludert administrasjon utgjorde i 2017 1,5-2 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 Reisegarantifondet finansierer klageordningen. Kostnadene ved drift av klagenemnda dekkes gjennom et gebyr slik det er nedfelt i reisegarantiforskriften § 7. Barne- og likestillingsdepartementet godkjenner årlig dette gebyret, som innkreves gjennom Reisegarantifondet.

Om virksomheten i 2017

Styrets arbeid i 2017

Styret har avholdt to møter i 2017. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift av Pakkereisenemnda og innføring av 90 dagers saksbehandlingsfrist, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.

Pakkereisenemnda oppfyller kravene i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker, og ble i 2017 godkjent iht. lovens § 3. Barne- og likestillingsdepartementet er godkjenningsmyndighet.

Styret anerkjenner driften av sekretariat og nemnd, og konstaterer at oppgavene utføres i henhold til Pakkereisenemndas vedtekter.

Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett, og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året.

Nemndas virksomhet i 2017

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

Pakkereisenemnda tok i bruk ny digital løsning for sakshåndtering i begynnelsen av 2017. Det benyttes ikke lenger papirdokumenter i nemnda.

Om saksbehandlingen i 2017

Sentralt regelverk for reisendes rettigheter er pakkereiseloven, EU-forordning 261/2004, «Alminnelige vilkår for pakkereiser» (fremforhandlet mellom Virke Reise Utland og Forbrukertilsynet), samt avtalerettslig grunnlag.

Barne- og likestillingsdepartementet sendte i juni 2017 ut et høringsnotat, med formål å implementere pakkereisedirektivet 2015/2302 i en ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Pakkereisenemnda innga høsten 2017 en høringsuttalelse til departementet.

I 2017 mottok Pakkereisenemnda totalt 311 saker. Det har vært en relativt jevn tilstrømming av klagesaker i de senere årene:

Årstall	Antall saker
2014	333
2015	343
2016	313
2017	311

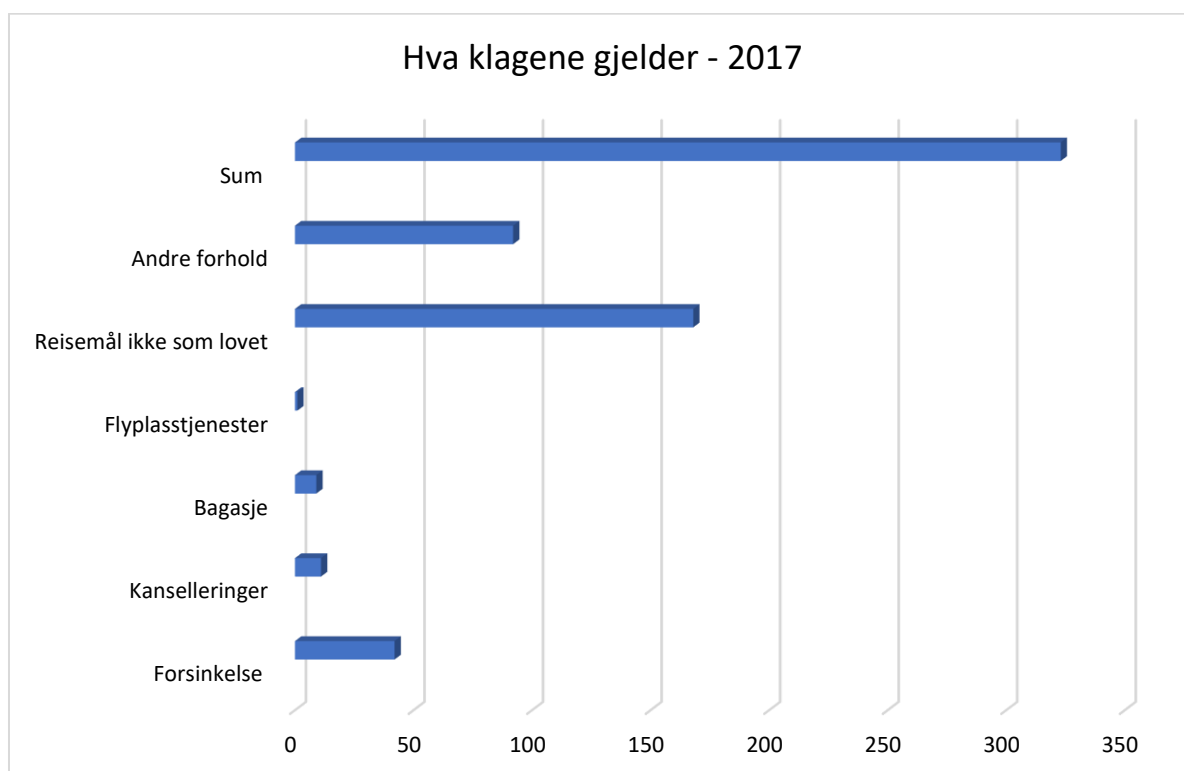
Ved utgangen av 2017 er gjennomsnittlig saksbehandlingstid 58 dager. Saksbehandlingstiden i alle saker er innenfor 90-dagersfristen. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

Hva klagen gjelder

Det ble behandlet 323 saker i Pakkereisenemnda i 2017.

Mangler ved reisemålet, det vil si at reisemålet ikke var som lovet, utgjør den viktigste klageårsaken. I en klage kan det være oppgitt flere klageårsaker, men i nemndas statistikk er klagen plassert i den kategorien som utgjør hovedårsaken.

	2017	2017 %
Forsinkelse	42	13,0 %
Kansellering	11	3,4 %
Bagasje	9	2,8 %
Flyplasstjenester	1	0,3 %
Reisemål ikke som lovet	168	52,0 %
Andre forhold	92	28,5 %
Sum	323	100 %



Klager behandlet i sekretariatet:

107 saker ble behandlet i sekretariatet i løpet av 2017. Resultatet av saksbehandlingen:

	2017	2017 %
Minnelig løsning	35	33 %
Helt eller delvis medhold	7	6 %
Ikke medhold	13	12 %
Henvist til annet klageorgan	18	17 %
Avbrutt	19	18 %
Avvist	15	14 %
Sum	107	100 %

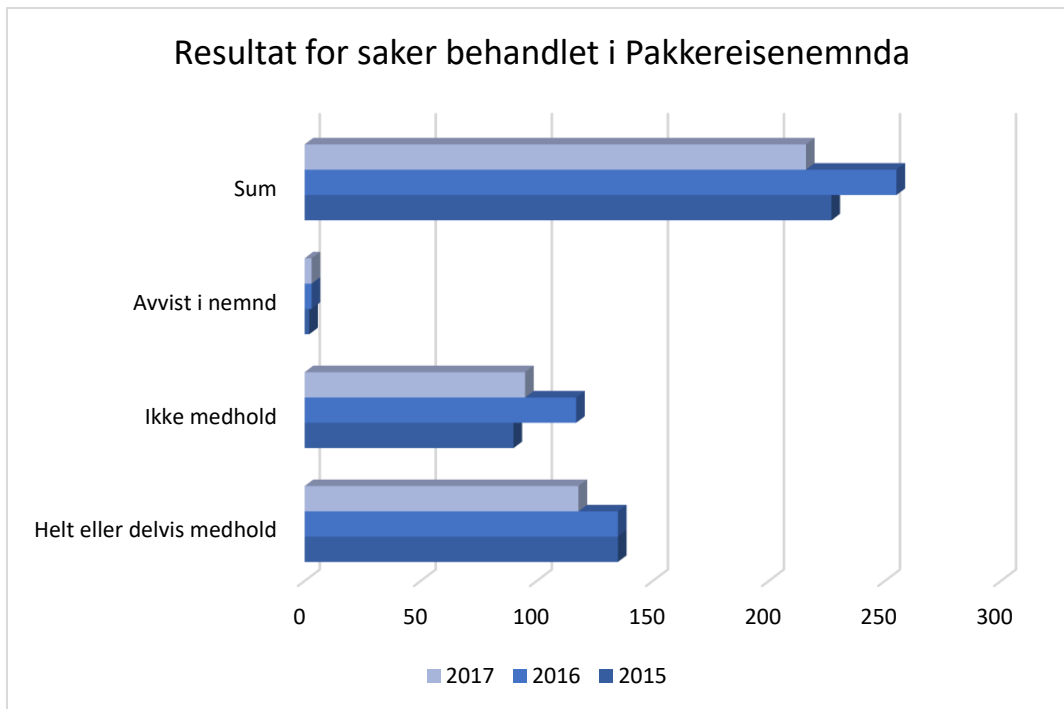
For de 15 sakene som ble avvist gjelder følgende avvissningsgrunner, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 14, og vedtekter for Pakkereisenemnda punkt 5.1:

5.1 a)	Ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten	11	73 %
5.1 b)	Klagen useriøs eller grunnløs	1	7 %
5.1 c)	Saken er tidligere behandlet	2	13 %
5.1 d)	Klagefrist oversittet	1	7 %
5.1 e)	Klageorganets effektivitet	0	0 %
	Sum	15	100 %

Klager behandlet i nemnda:

216 saker ble behandlet i nemnda i 2017. 57 klagere fikk medhold, 61 klagere fikk delvis medhold, mens 95 klagere ikke fikk medhold. 2 saker ble avvist av nemnda da sakene hadde bevisspørsmål som vanskelig kunne klarlegges. 1 sak ble henvist til annet klageorgan.

	2015	2016	2017	2017 %-vis
Helt eller delvis medhold	135	135	118	55 %
Ikke medhold	90	117	95	44 %
Avvist i nemnd	2	3	3	1 %
Sum	227	255	216	100 %



For året 2017 har Pakkereisenemnda hatt tilstrekkelige ressurser, og oppnådd gode resultater med hensyn til gjennomføring av saksbehandlingen. Målet om 90 dagers saksbehandling er nådd, og legges til grunn for den videre virksomheten.

Oslo, 1. februar 2018

Marianne Uppman
styreleder for Pakkereisenemnda

Anne B. Lea
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

