



## **ÅRSBERETNING 2019 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 2019 var slik:

Styrets leder:

Svein Erik Bjørheim, Ving Norge AS

Styremedlemmer:

Marianne Delbekk, Apollo

Gunn Skotgård, Thon Hotels

Tone Molvær Berset, Forbrukerrådet

Pia Cecilie Høst, Forbrukerrådet

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

## **Nemnda**

Pakkereisenemnda behandler enkeltsaker og består av fem medlemmer.

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

Ved behandling av sakene i nemnda deltar nemndsleder, 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 har i enkelte saker myndighet til å treffe realitetsavgjørelse eller avvise saker. Sekretariatet veileder partene og andre som tar kontakt på epost eller telefon. Sekretariatet har ansvaret for Pakkereisenemndas hjemmesider ([www.reiselivsforum.no](http://www.reiselivsforum.no)). Nemndas avgjørelser publiseres på hjemmesiden og på lovdata.

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

Norsk ReiselivsForum hadde ved utgangen av 2019 13 ansatte, hvorav to jobber deltid. De ansatte har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen. Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver. Det er i 2019 gjennomført kompetansetiltak gjennom kurs fra Avinor for de ansatte i sekretariatet.

Ressurser for Pakkereisenemnda inkludert administrasjon utgjorde i 2019 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 2019**

### **Styrets arbeid i 2019**

Styret har avholdt to møter i 2019. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift av Pakkereisenemnda og overholdelse av saksbehandlingsfrist iht. 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. I 2018 valgte styret å redusere gebyrsatsen for 2019 tilbake til gebyrnivået i 2016. Dette gebyrnivået er videreført for 2020.

### **Nemndas virksomhet i 2019**

Det ble avholdt 9 ordinære møter i Pakkereisenemnda i løpet av året. Tidligere lagdommer Wenche Skjæggestad var nemndsleder frem til september 2019, da tingrettsdommer Cathrine Brække Hrasky overtok som nemndsleder. Hrasky er oppnevnt som nemndsleder av avtalepartene frem til september 2021.

Pakkereisenemnda benytter digitalt saksbehandlingsverktøy. Sakene behandles elektronisk eller i fysiske møter, avhengig av behovet for å diskutere sakene muntlig mellom nemndsmedlemmene.

### **Om saksbehandlingen i 2019**

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.

Ny lov om pakkereise og reisegaranti (pakkereiseloven) trådte i kraft 1. juli 2018, og pakkereisenemnda anvender det nye regelverket på avtaler inngått etter denne dato.

I 2019 mottok Pakkereisenemnda totalt 221 saker, mot 386 i 2018. Det er usikkert hva denne nedgangen skyldes, men noe av årsaken er at klager som gjelder flyreisen av pakkereisen er overført fra Pakkereisenemnda til Transportklagenemnda Fly. Dette er en følge av endringene i den nye pakkereiseloven som medfører at klager må rette krav etter EU-forordningen om flypassasjerers rettigheter til flyselskapet, ikke til reisearrangøren, slik de kunne før lovendringen.

Årstall	Antall saker
2014	333
2015	343
2016	313
2017	311
2018	386
2019	221

For året 2019 er gjennomsnittlig saksbehandlingstid 78 dager. Saksbehandlingstiden er innenfor 90-dagers fristen i alle saker, unntatt i to saker, som er noen dager over fristen grunnet bytte av nemndsleder og endring av møtedato for nemnda. En sak har hatt forlenget frist fordi den var særlig kompleks. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

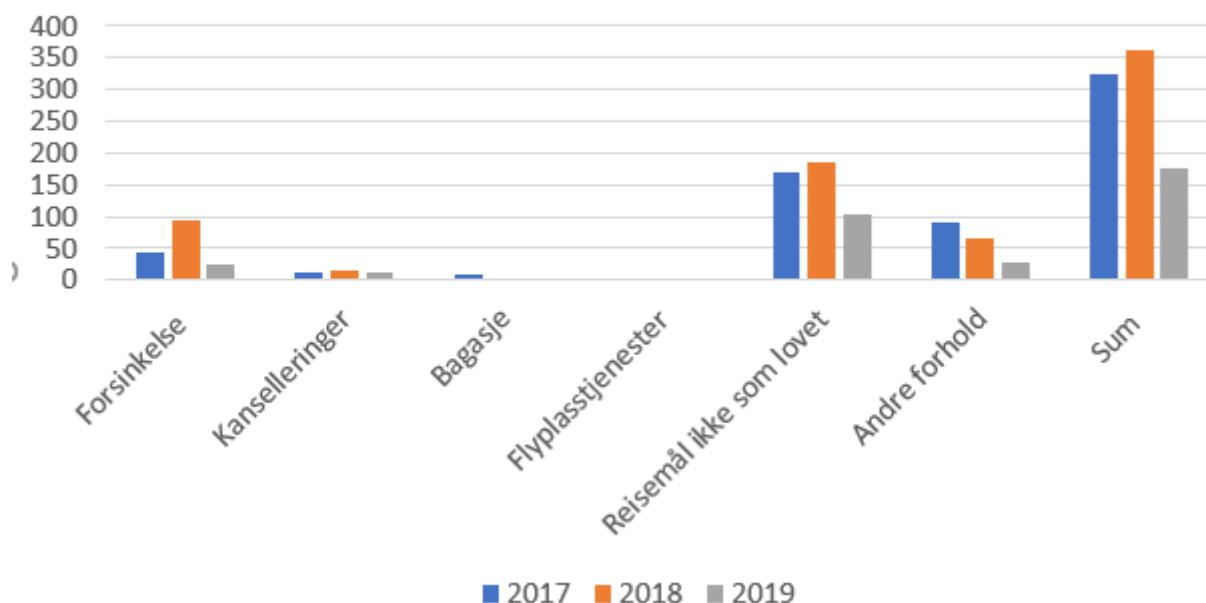
#### *Hva klagene gjelder*

Det ble behandlet 175 saker i Pakkereisenemnda i 2019.

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	2018	2019	2019 %
Forsinkelse	42	95	24	14 %
Kanselleringer	11	15	13	8 %
Bagasje	9	3	3	1 %
Flyplasstjenester	1	0	3	1 %
Reisemål ikke som lovet	168	185	104	59 %
Andre forhold	92	65	28	17 %
Sum	323	363	175	100 %

## Hva klagen gjelder



### Klager behandlet i sekretariatet:

100 saker ble behandlet i sekretariatet i løpet av 2019. Resultatet av saksbehandlingen:

	2017	2018	2018 %	2019	2019 %
Minnelig løsning	35	55	46 %	27	27 %
Helt eller delvis medhold	7	0	0 %	0	0 %
Ikke medhold	13	10	8 %	10	10 %
Henvist	18	32	27 %	31	31 %
Avbrutt	19	11	9 %	1	4 %
Avvist eller henlagt	15	12	10 %	31	28 %
Sum	107	120	100 %	100	100 %

14 saker ble avvist i 2019. En sak ble avvist fordi den tidligere hadde vært behandlet i nemnda, jf. pkt. 5.1 bokstav c i vedtekter for Pakkereisenemnda. 13 saker ble avvist fordi klager ikke hadde forsøkt å løse saken direkte med motparten jf. pkt. 5.1 bokstav a i vedtektene.

		<b>2019</b>	<b>2019 %</b>
5.1 a)	Ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten	13	92 %
5.1 b)	Klagen useriøs eller grunnløs	0	0 %
5.1 c)	Saken er tidligere behandlet	1	8 %
5.1 d)	Klagefrist oversittet	0	0 %
5.1 e)	Klageorganets effektivitet	0	0 %
	Sum	14	100 %

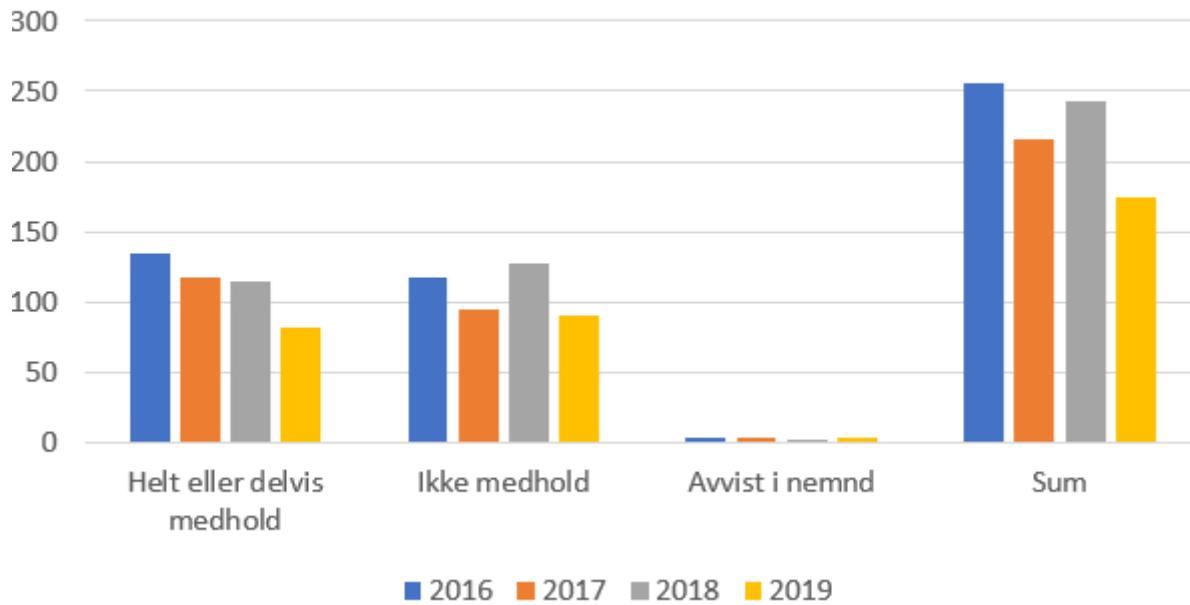
En sak ble avbrutt fordi flyselskapet som klagen gjaldt gikk konkurs. 12 saker henlagt på grunn av manglende dokumentasjon og 5 saker ble henlagt fordi klager hadde registrert samme sak to ganger.

### **Klager behandlet i nemnda:**

175 saker ble behandlet i nemnda i 2019. 42 klagere fikk medhold, 40 klagere fikk delvis medhold, mens 90 klagere ikke fikk medhold. 3 saker ble henvist til annet klageorgan.

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2018 %</b>	<b>2019</b>	<b>2019 %</b>
Helt eller delvis medhold	135	118	114	47 %	82	47 %
Ikke medhold	117	95	128	53 %	90	51 %
Avvist i nemnd	3	3	1	0 %	3	2 %
Sum	255	216	243	100 %	175	100 %

## Saker behandlet i Pakkereisenemnda



Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at sekretariatet får informasjon om at en avgjørelse ikke etterlevs. I 2019 har vi fått beskjed om at det er en avgjørelse som ikke er akseptert av reisearrangøren.

Pakkereisenemnda er tilknyttet ODR-plattformen, men har så langt ikke mottatt grenseoverskridende saker via plattformen. Arrangører som innklages må være medlem av Reisegarantifondet, og klagerne er i all hovedsak fra Norge.

I året 2019 har Pakkereisenemnda hatt tilstrekkelige ressurser, og saksbehandlingen gjennomføres med god effektivitet. Bytte av nemndsleder gjorde at noen få saker gikk over den lovbestemte fristen, men de aller fleste saker ligger godt innenfor fristen.

Oslo, 3. februar 2020

Svein Erik Bjørheim  
styreleder for Pakkereisenemnda

Cecilie Asak Oftedahl  
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

