



ÅRSBERETNING 2020 FOR PAKKEREISENEMNDA

Pakkereisenemnda har sitt grunnlag i lov om pakkereiser, lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) og avtale mellom Virke Reise Utland og Forbrukerrådet. Nemnda oppfyller kravene til klageorgan etter godkjenningsloven og ble godkjent av Barne- og likestillingsdepartementet i 2017. 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.

Klageordningen finansieres av virksomheter som er medlem av Reisegarantifondet. Kostnadene til driften av klagenemnda dekkes gjennom et gebyr fastsatt i pakkereiseforskriften § 10. Gebyrets størrelse fastsettes av Barne- og familiedepartementet etter forslag fra styret i Pakkereisenemnda. Reisegarantifondet innkrever gebyret på vegne av nemnda.

...

OM PAKKEREISENEMNDAS STYRE

Styrets sammensetning pr. 31. desember 2020 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.

Styrets arbeid i 2020

Styret har avholdt to styremøter i 2020. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift av Pakkereisenemnda. Det har særlig vært fokus på hvordan pandemien har påvirket saksinngangen og viktigheten av å overholde saksbehandlingsfristene som følger av godkjenningsloven § 16.

Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett, og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året. For 2020 valgte styret å fastholde gebyrsatsen på samme nivå som i 2019, mens det i 2021 ble foreslått en reduksjon i gebyrsatsen til Barne- og familiedepartementet.

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

...

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

Nemndas virksomhet i 2020

Det ble avholdt 10 nemndsmøter i Pakkereisenemnda i 2020. Nemndsleder har vært tingrettsdommer Cathrine Brække Hrasky. Avtalepartene har oppnevnt Hrasky som nemndsleder frem til september 2021.

Etter mars 2020 har de fleste nemndsmøter blitt gjennomført digitalt.

...

OM 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). 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.

Sekretariatet er lokalisert i Øvre Slottsgate 18 i Oslo.

Sekretariatets arbeid i 2020

Sekretariatet i Pakkereisenemnda har i 2020 hatt økt arbeidsmengde som følge av en stor økning i antall innkomne saker etter koronautbruddet. Det ble derfor overført en saksbehandler fra Transportklagenemnda avdeling Kollektiv som har bistått i arbeidet med innkomne saker, saksbehandling og saksforberedelse til nemnd. Ressurser for Pakkereisenemnda inkludert administrasjon har dermed utgjort i overkant av 2 årsverk i 2020. Kompetansetiltak i 2020 har vært deltakelse på webinar om pakkereiseloven arrangert av Virke.

Norsk ReiselivsForum hadde ved utgangen av 2020 11 ansatte. De ansatte har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen. Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver. Arbeidsmiljøet er forsvarlig og sykefraværet er lavt.

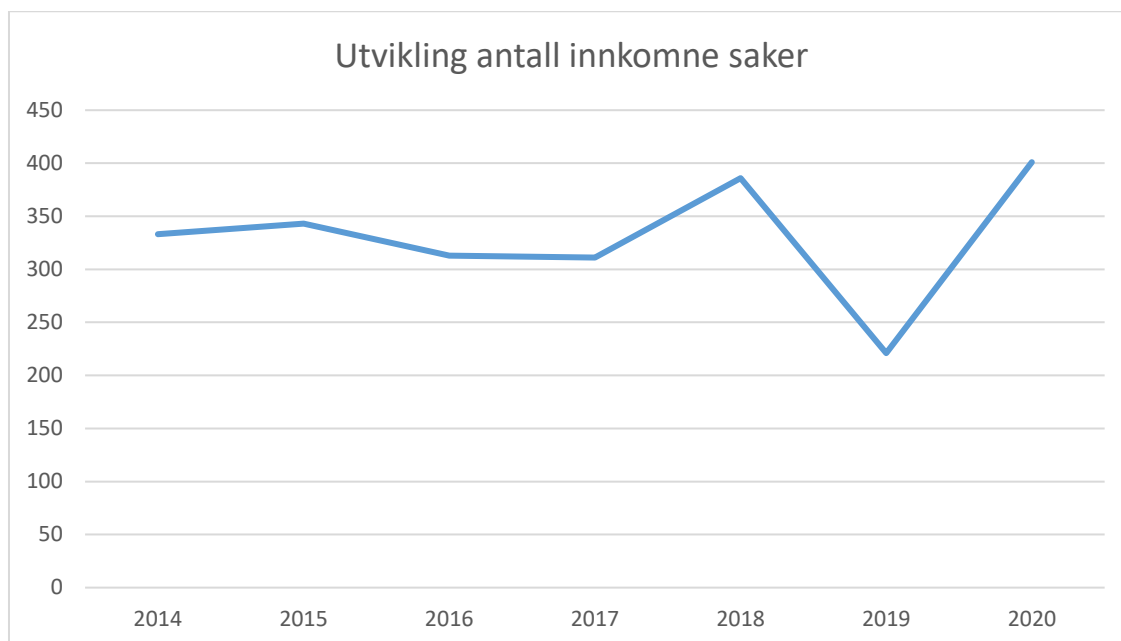
...

OM SAKSBEHANDLINGEN I 2020

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

Pakkereisenemnda har hatt en forholdvis stabil saksinnang siden 2014 og frem til 2018. I 2019 var det en betydelig nedgang i antall innkomne saker. Frem til 11. mars 2020 var det tilsvarende saksinnang som samme periode i 2019, 41 saker mot 40 saker i 2019. Fra 11. mars 2020 og ut året mottok Pakkereisenemnda 360 saker, mot 184 saker samme periode i 2019. Årsaken til økningen er koronapandemien og mange klager knyttet til refusjon og avbestilling av reiser.

Årstall	Antall saker
2014	333
2015	343
2016	313
2017	311
2018	386
2019	221
2020	401



Saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden var 85 dager i 2020, mot 78 dager i 2019. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Saksbehandlingstiden er innenfor 90-dagers fristen i alle saker, bortsett fra en sak. Overskrevet 90-dagers saksbehandlingstid i denne saken skyldes endring av møtedato for nemnda. 15 saker har hatt forlenget frist fordi de var særlig komplekse. Av disse sakene er 12 saker knyttet til koronapandemien og 3 saker særlig komplekse av andre årsaker.

Klager behandlet i sekretariatet:

213 saker ble behandlet og avsluttet i sekretariatet i 2020. Dette er vesentlig flere enn tidligere år og skyldes blant annet at flere saker om refusjon ble forlikt i sekretariatet.

Resultatet av saksbehandlingen:

Årstall	2017	2018	2019	2020
Minnelig løsning	35	55	27 (27 %)	84 (39 %)
Helt eller delvis medhold	7	0	0	0
Ikke medhold	13	10	10 (10 %)	0
Henvist	18	32	13 (13 %)	80 (38 %)
Avbrutt	19	11	4 (4 %)	0
Avvist eller henlagt	15	12	31 (31 %)	49 (23 %)
Totalt	107	120	100	213

7 saker ble avvist i sekretariatet. 3 saker ble avvist fordi saken var behandlet tidligere, jf. pkt. 5.1 bokstav c i vedtekter for Pakkereisenemnda. 4 saker ble avvist fordi klager ikke hadde forsøkt å løse saken direkte med motparten jf. pkt. 5.1 bokstav a i vedtektene.

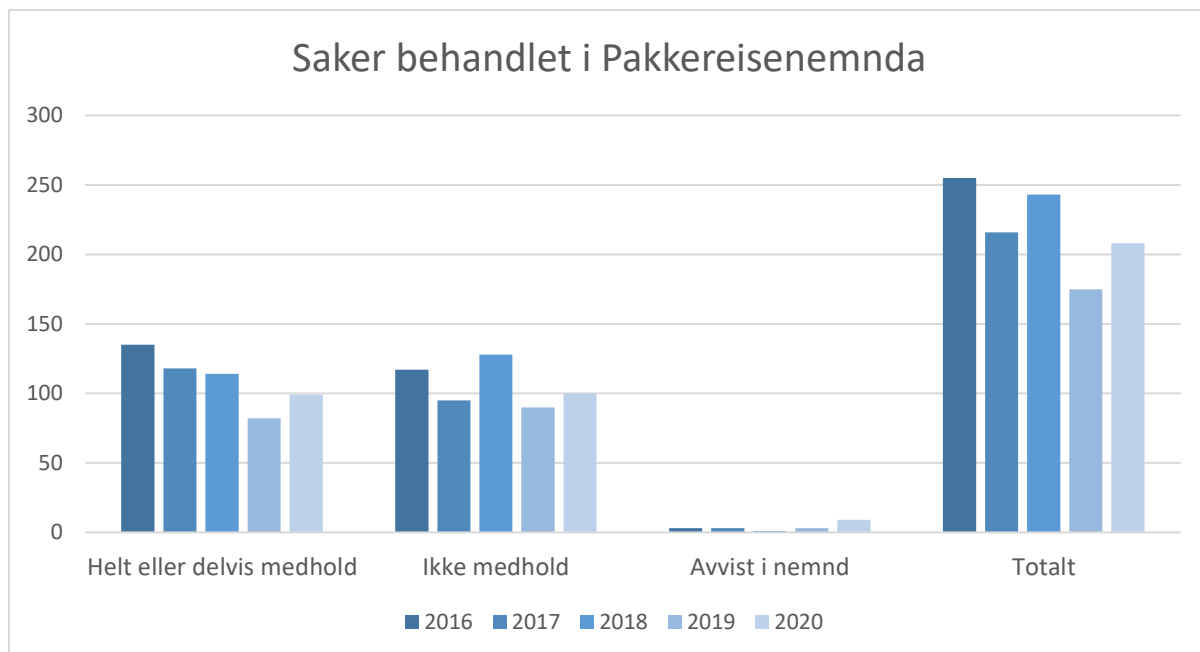
Årstall		2019	2020
5.1 a)	Ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten	13	4
5.1 b)	Klagen useriøs eller grunnløs	0	0
5.1 c)	Saken er tidligere behandlet	1	3
5.1 d)	Klagefrist oversittet	0	0
5.1 e)	Klageorganets effektivitet	0	0
Totalt		14	7

8 saker ble henlagt på grunn av manglende dokumentasjon og 7 saker ble henlagt fordi klager hadde registrert samme sak to ganger. 27 øvrige saker ble henlagt, blant annet fordi klagene gjaldt reisearrangører som ikke er medlem i Reisegarantifondet.

Klager behandlet i nemnda:

208 saker ble behandlet i nemnda i 2020. 44 klagere fikk medhold, 55 klagere fikk delvis medhold og 100 klagere ikke fikk medhold.

Årstall	2016	2017	2018	2019	2020
Helt eller delvis medhold	135	118	114	82 (47 %)	99 (48 %)
Ikke medhold	117	95	128	90 (52 %)	100 (48 %)
Avvist i nemnd	3	3	1	3 (1%)	9 (4 %)
Totalt	255	216	243	175	208

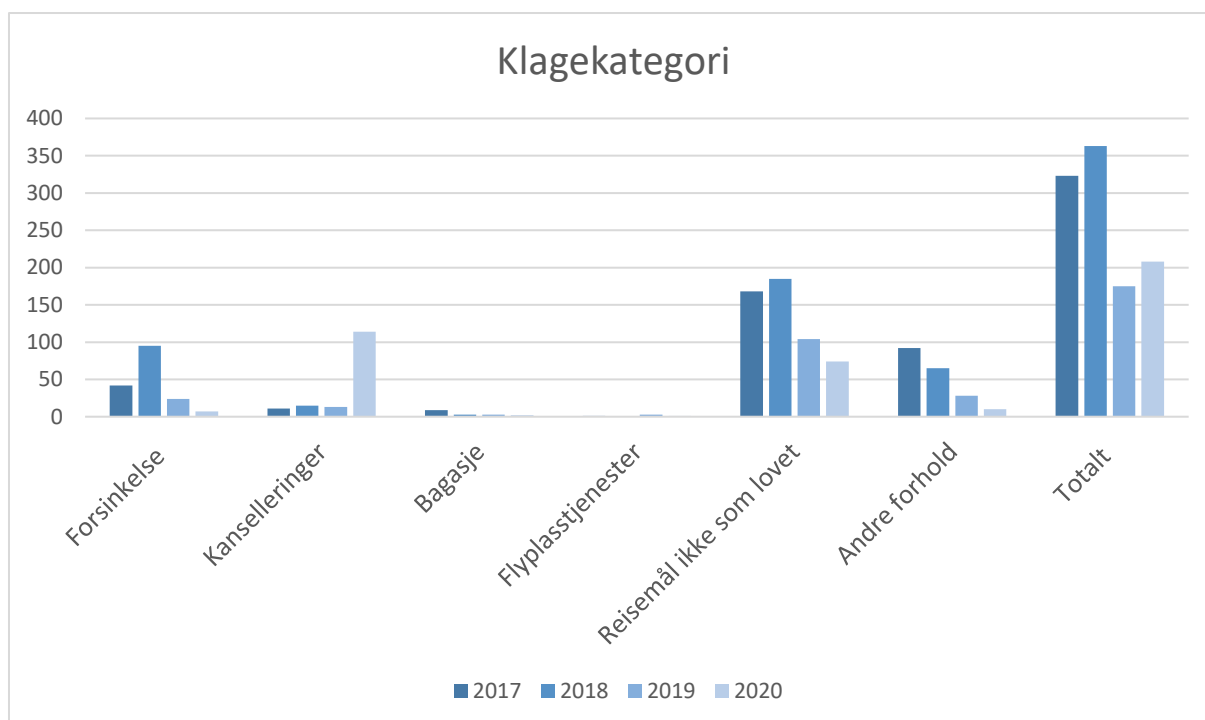


Hva klagen gjelder:

Tidligere år har det vært mangler ved reisemålet, det vil si at reisemålet ikke var som lovet, som har vært den viktigste klageårsaken. Som følge av pandemien har den viktigste klageårsaken i 2020 vært kansellering av reiser og manglende tilbakebetaling. Mange av sakene har omhandlet pakkereisens regler om avbestilling før pakkereisen begynner. Dette omfatter både tilfeller der reisearrangøren har kansellert reisen og kanselleringer gjort av bestilleren av reisen.

I en klage kan det være oppgitt flere klageårsaker, men i nemndas statistikk er klagen plassert i den kategorien som utgjør hovedårsaken.

Årstall	2017	2018	2019	2020
Forsinkelse	42	95	24	7
Kanselleringer	11	15	13	114
Bagasje	9	3	3	2
Flyplasstjenester	1	0	3	1
Reisemål ikke som lovet	168	185	104	74
Andre forhold	92	65	28	10
Totalt	323	363	175	208



Etterlevelse av nemndsvedtak

Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er normalt få saker hvor sekretariatet får informasjon om at en avgjørelse ikke følges av reisearrangørene. I 2020 er det 9 saker som ikke er akseptert av reisearrangøren. 6 av disse sakene gjelder Route66 International.

ODR-plattformen

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.

...

På grunn av pandemien har Pakkereisenemnda i 2020 håndtert flere saker enn tidligere år. Det er satt inn ekstra ressurser i sekretariatet for å behandle sakene og nemnda har hatt jevnlig møter for å kunne ferdigbehandle sakene innenfor de fastsatte saksbehandlingsfristene. Ved utgangen av 2020 er det 35 saker som ikke er ferdigbehandlet i sekretariatet. Disse vil følges opp i 2021. De aller fleste sakene som har kommet inn i 2020 er dermed avsluttet.

Oslo, 17. februar 2021

Svein Erik Bjørheim
styreleder for Pakkereisenemnda

Cecilie Asak Oftedahl
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

