



## ÅRSBERETNING 2021 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 ble godkjent klageorgan i 2017 og oppfyller kravene i godkjenningsloven.

Nemnda har som formål å sikre rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister som faller inn under nemndas saksområde.

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.

Pakkereisenemnda består av styret, nemnda og sekretariatet.

### OM PAKKEREISENEMNDAS STYRE

Styrets sammensetning pr. 31. desember 2021 var slik:

*Styrets leder:*

Svein Erik Bjørheim, Ving Norge AS

*Styremedlemmer:*

Marianne Delbekk, Apollo

Thomas Larsen, Hurtigruten Norway

Tone Molvær Berset, Forbrukerrådet

Martin Lindboe, Forbrukerrådet

Styret skal påse at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til Pakkereisenemndas vedtekter.

### **Styrets arbeid i 2021**

Det er avholdt to styremøter i 2021. Styremøtene ble gjennomført digitalt. Styret har fulgt med på hvordan økonomien og saksbehandlingen har blitt påvirket av pandemien.

Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året. For 2021 foreslo styret å redusere gebyrsatsen med 13% grunnet høy egenkapital. Barne- og familiedepartementet fastsatte gebyrsatsene for 2021 i tråd med dette, jf. pakkereiseforskriften § 10.

Styret konstaterer at driften av sekretariat og nemnd 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. Hver av avtalepartene utpeker sine medlemmer i nemnda. Under behandlingen av sakene deltar nemndsleder, to medlemmer fra Forbrukerrådet og to medlemmer fra reisebransjen.

Pakkereisenemnda har digital saksbehandling. Sakene behandles elektronisk og diskuteres i nemndsmøter dersom det er behov for det.

### **Nemndas virksomhet i 2021**

Det ble avholdt 6 nemndsmøter i 2021. 4 nemndsmøter ble gjennomført digitalt. Nemnda ble ledet av tingrettsdommer Cathrine Brække Hrasky.

Hrasky har vært leder av nemnda siden 2019. Hun ble i 2021 gjenoppnevnt frem til september 2023.

## OM SEKRETARIATET

Sekretariatet forbereder saker for nemndsbehandling. Sekretariatet innhenter nødvendige saksopplysninger, utarbeider sakssammendrag og tilrettelegger 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 e-post 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. Virksomheten er nøytral og som har som oppgave å drifte sekretariatene for Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda.

Sekretariatet er lokalisert i Øvre Slottsgate 18 i Oslo og har ved utgangen av 2021 10 ansatte. Medarbeiderne i sekretariatet har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reisebransjen.

### **Sekretariatets arbeid i 2021**

Sekretariatet har i 2021 hatt redusert arbeidsmengde som følge av få innkomne saker. Det store antall saker som kom inn i 2020 var i stor grad ferdigbehandlet i starten av 2021. Sekretariatet mottok første halvår en del henvendelser knyttet til rettigheter ved kjøp av pakkereiser, men dette har avtatt gradvis gjennom året.

Sekretariatet har på grunn av pandemien hatt utstrakt bruk av hjemmekontor i 2021. Forberedelsen av sakene gjøres digitalt og er godt egnet for arbeid utenfor kontorlokalene. Avdelingsmøter og samarbeidsmøter er gjennomført på kontoret når smittesituasjonen har tillatt det, ellers er det gjennomført digitalt.

Ressurser for Pakkereisenemnda inkludert administrasjon har utgjort i overkant av 1 årsverk i 2021.

## OM SAKSBEHANDLINGEN I 2021

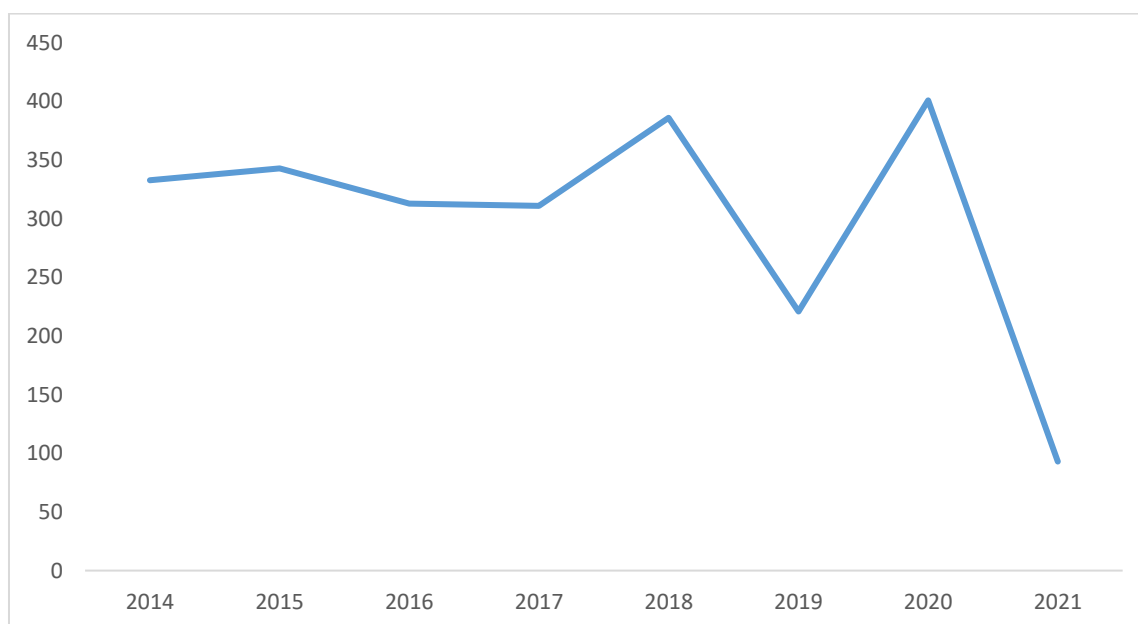
Sentralt regelverk for reisendes rettigheter er pakkereiseloven, EU-forordning 261/2004, «Alminnelige vilkår for pakkereiser» (fremforhandlet mellom Virke Reise Utland og Forbrukertilsynet), samt avtalerettslig grunnlag.

På grunn av pandemien mottok Pakkereisenemnda mange saker i 2020 som gjaldt avbestilling og refusjon av reiser. I 2021 har det vært få innkomne saker til nemnda. Dette skyldes trolig at mange har fått behandlet sine klager som gjaldt refusjon av kansellerte reiser i starten av pandemien og at det er bestilt få pakkereiser som gir grunnlag for klager i 2021. Det er forventet at antall klager vil stige igjen når reisevirksomheten øker som følge av færre reiserestriksjoner i Norge og andre land.

### **Antall saker**

Årstall	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antall	333	343	313	311	386	221	401	93

### **Utvikling antall innkomne saker**



### **Saksbehandlingstid**

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for saker som ble realitetsbehandlet var i 2021 på 36 dager, mot 85 dager i 2020. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

Saksbehandlingstiden var innenfor 90-dager i alle ordinære saker. En sak ble satt på vent i nemnda i påvente av dom fra Høyesterett om reklamasjonsfrist på flyreiser. Saken ble behandlet innen seks måneder og hadde forlenget frist fordi den var særlig kompleks.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden regnet fra saken kom inn til sekretariatet var på 81 dager.

### Klager behandlet i sekretariatet

65 saker ble behandlet og avsluttet i sekretariatet i 2021. Dette er vesentlig færre enn tidligere år og skyldes få innkomne saker. 1 sak ble henlagt på grunn av manglende dokumentasjon. Ingen saker ble avvist i sekretariatet. 40 saker ble henvist til annet klageorgan fordi de falt utenfor nemndas saksområde eller fordi reisearrangøren ikke var medlem i Reisegarantifondet.

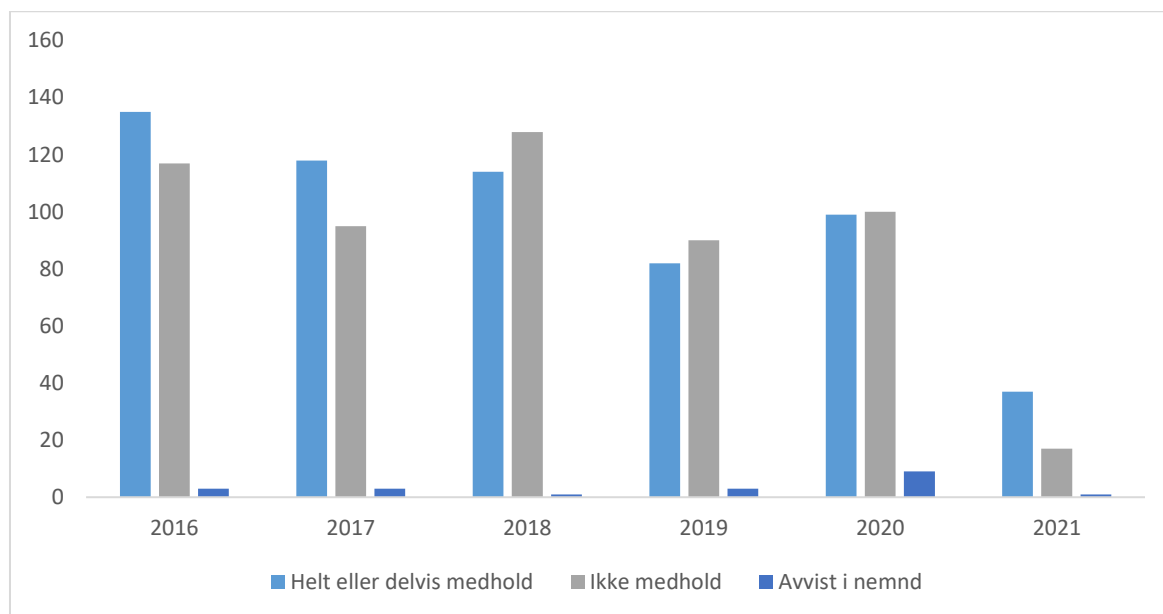
Årstall	2017	2018	2019	2020	2021
Minnelig løsning	35	55	27 (27 %)	84 (39 %)	24 (37 %)
Helt eller delvis medhold	7	0	0	0	0
Ikke medhold	13	10	10 (10 %)	0	0
Henvist	18	32	13 (13 %)	80 (38 %)	40 (62 %)
Avbrutt	19	11	4 (4 %)	0	0
Avvist eller henlagt	15	12	31 (31 %)	49 (23 %)	1 (1 %)
<b>Totalt</b>	<b>107</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>213</b>	<b>65</b>

### Klager behandlet i nemnda

55 saker ble behandlet i nemnda i 2021. 29 klagere fikk medhold, 8 klagere fikk delvis medhold og 17 klagere ikke fikk medhold. Dette gir en medholdsprosent på 67 %. Årsaken til at medholdsprosenten var høyere i 2021 enn tidligere år skyldes blant annet manglende refusjon fra pakkereisearrangører ved kansellering av reiser.

Årstall	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Helt eller delvis medhold	135	118	114	82 (47%)	99 (48%)	37 (67%)
Ikke medhold	117	95	128	90 (52%)	100 (48%)	17 (31%)
Avvist i nemnd	3	3	1	3 (1%)	9 (4%)	1 (2%)
<b>Totalt</b>	<b>255</b>	<b>216</b>	<b>243</b>	<b>175</b>	<b>208</b>	<b>55</b>

## Resultat saker behandlet i Pakkereisenemnda



### Hva klagen gjelder

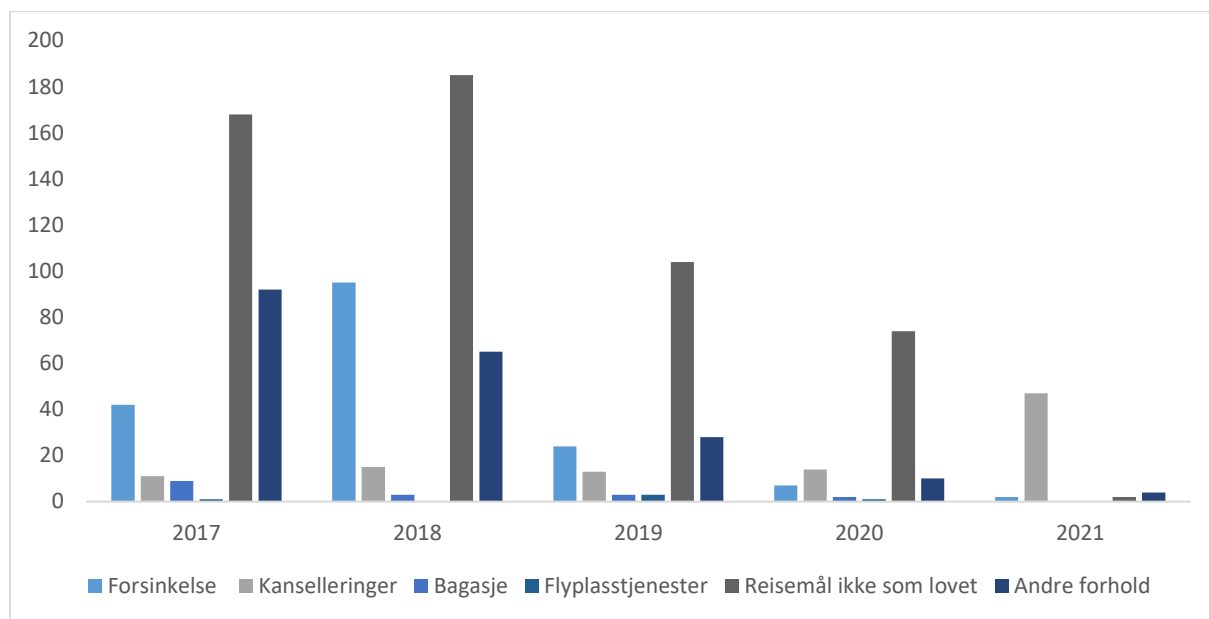
Som følge av pandemien har den viktigste klageårsaken i 2021 vært kansellering av reiser og manglende tilbakebetaling. Mange av sakene har omhandlet pakkereiselovens regler om avbestilling før pakkereisen begynner. Dette omfatter både tilfeller der reisearrangøren har kansellert reisen og kanselleringer 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.

### Klagekategorier pakkereisenemnd

Årstall	2017	2018	2019	2020	2021
Forsinkelse	42	95	24	7	2
Kanselleringer	11	15	13	14	47
Bagasje	9	3	3	2	0
Flyplasstjenester	1	0	3	1	0
Reisemål ikke som lovet	168	185	104	74	2
Andre forhold	92	65	28	10	4
<b>Totalt</b>	<b>323</b>	<b>363</b>	<b>175</b>	<b>208</b>	<b>55</b>

## Klagekategorier pakkereisenemnd



### Etterlevelse av nemndsvedtak

Nemndas avgjørelser er rådgivende. Sekretariatet er informert om 12 nemndsvedtak som ikke følges av reisearrangørene i 2021. 4 av disse avgjørelsene gjelder Route66 International. Royal Travel, JoyRides AS og Surrehues Reiser AS har to nemndsvedtak hver som ikke er akseptert. De to siste vedtakene som ikke er akseptert gjelder ReiseExperten og Travel og Event AS.

### 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.

Oslo, 16. februar 2022

Svein Erik Bjørheim  
styreleder for Pakkereisenemnda

Cecilie Asak Oftedahl  
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

