



## ÅRSBERETNING 2018 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 2018 var slik:

Styrets leder:

Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet

Styremedlemmer:

Edgar Skjønhals, Orkidéekspressen

Gunn Skotgård, Thon Hotels

Svein Erik Bjørheim, Ving Norge AS

Pia Cecilie Høst, 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 har i enkelte saker myndighet til å treffe realitetsavgjørelse eller avvise saker. Sekretariatet veileder partene. Sekretariatet har ansvaret for Pakkereisenemndas hjemmesider ([www.reiselivsforum.no](http://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 2018 ti ansatte, hvorav en jobber deltid. De ansatte har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen. Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver. I 2018 deltok medarbeidere i Norsk ReiselivsForum på kompetansetiltak i form av kurs om den nye pakkereiseloven.

Ressurser for Pakkereisenemnda inkludert administrasjon utgjorde i 2018 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 2018**

### **Styrets arbeid i 2018**

Styret har avholdt to møter i 2018. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift av Pakkereisenemnda og overholdelse av saksbehandlingsfrist ihht. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.

Pakkereisenemnda oppfyller kravene i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker, og ble i 2017 godkjent ihht. 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 2018**

Det ble avholdt 11 ordinære møter i Pakkereisenemnda i løpet av året. Se nærmere om nemndas behandling av saker nedenfor.

Pakkereisenemnda benytter digitalt saksbehandlingsverktøy.

### **Om saksbehandlingen i 2018**

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.

Høsten 2018 fremmet Barne- og likestillingsdepartementet et høringsnotat med forslag til enkelte endringer i den nye loven. Sekretariatet i Pakkereisenemnda innga den 19. november 2018 en høringsuttalelse til departementet.

I 2018 mottok Pakkereisenemnda totalt 386 saker. Det har vært en relativt jevn tilstrømming av klagesaker i de senere årene, og en liten økning i 2018.

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

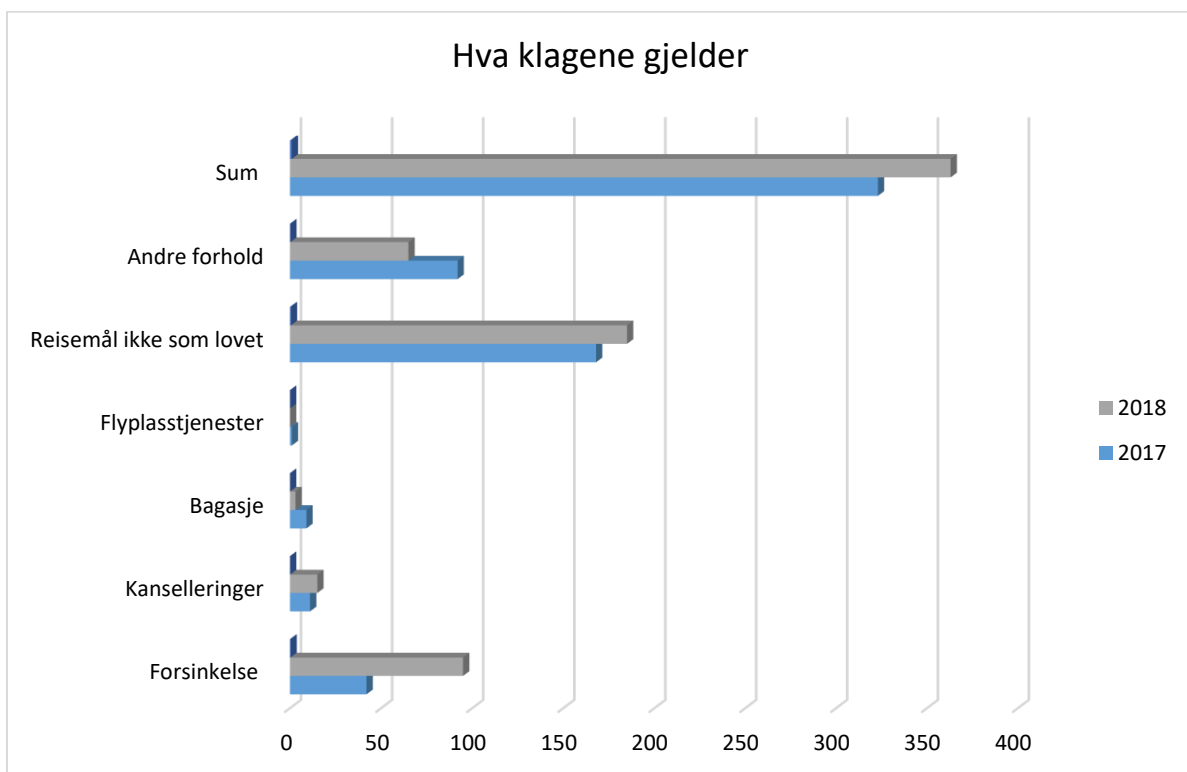
For året 2018 er gjennomsnittlig saksbehandlingstid 42 dager. Saksbehandlingstiden er innenfor 90-dagersfristen i alle saker. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

## Hva klagene gjelder

Det ble behandlet 363 saker i Pakkereisenemnda i 2018.

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	2018 %
Forsinkelse	42	95	26 %
Kanselleringer	11	15	4 %
Bagasje	9	3	1 %
Flyplasstjenester	1	0	0 %
Reisemål ikke som lovet	168	185	51 %
Andre forhold	92	65	18 %
Sum	323	363	100 %



### Klager behandlet i sekretariatet:

120 saker ble behandlet i sekretariatet i løpet av 2018. Resultatet av saksbehandlingen:

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

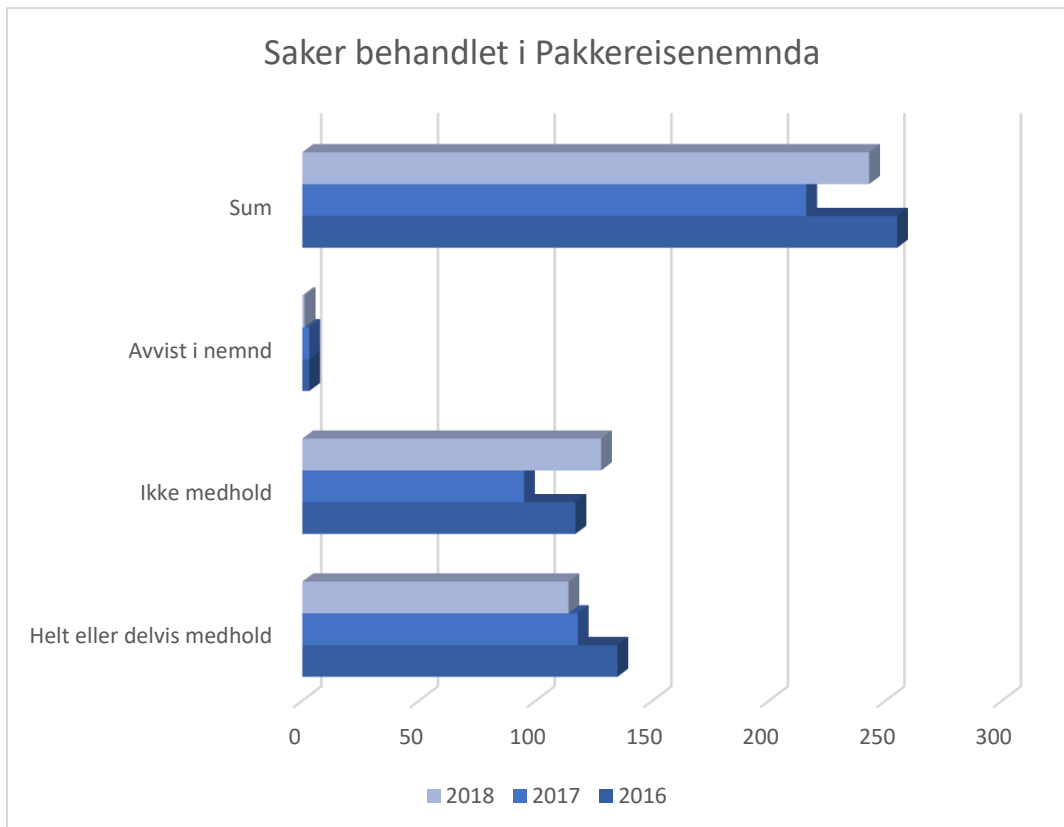
For de 12 sakene som ble avvist gjelder følgende avvissningsgrunner, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 14, og vedtekter for Pakkereisenemnda punkt 5.1:

5.1 a)	Ikke forsøkt å løse saken direkte med motparten	6	50 %
5.1 b)	Klagen useriøs eller grunnløs	2	17 %
5.1 c)	Saken er tidligere behandlet	3	25 %
5.1 d)	Klagefrist oversittet	1	8 %
5.1 e)	Klageorganets effektivitet	0	0 %
	Sum	12	100 %

### Klager behandlet i nemnda:

243 saker ble behandlet i nemnda i 2018. 32 klagere fikk medhold, 82 klagere fikk delvis medhold, mens 128 klagere ikke fikk medhold. 1 sak ble henvist til annet klageorgan.

	2016	2017	2018	2018 %-vis
Helt eller delvis medhold	135	118	114	47 %
Ikke medhold	117	95	128	53 %
Avvist i nemnd	3	3	1	0 %
Sum	255	216	243	100 %



Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at sekretariatet får informasjon om at en avgjørelse ikke etterleves. Vi har derfor grunn til å tro at avgjørelsene følges i de aller fleste sakene.

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 2018 har Pakkereisenemnda hatt tilstrekkelige ressurser, og saksbehandlingen gjennomføres med god effektivitet. Saksbehandlingstiden ligger godt innenfor den lovbestemte fristen.

Oslo, 30. januar 2019

Cecilie Asak Oftedahl  
styreleder for Pakkereisenemnda

Anne B. Lea  
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

