

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

1. Lovforslagets baggrund og formål

Formålet med lovforslaget er at sidestille et godkendt, privat ankenævn på rejseområdet med andre godkendte, private ankenævne således, at der anvendes de samme principper for drift og finansiering.

Efter lov om forbrugerklager kan klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- eller tjenesteydelser indbringes for et godkendt, privat klage- eller ankenævn eller for Forbrugerklagenævnet. Efter lov om forbrugerklager kan økonomi- og erhvervsministeren godkende oprettelsen af private ankenævne, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder. Der er i dag 16 godkendte, private ankenævne, bl.a. på teleområdet, byggeområdet og for penge- og realkreditinstitutområdet. Et privat ankenævn oprettes af en eller flere brancheorganisationer og en eller flere forbrugerorganisationer, og det er som udgangspunkt branchen selv, der driver nævnet og finansierer klagebehandlingen. Det er op til stifterne at beslutte, hvorledes nævnets drift skal finansieres. Typisk finansieres et ankenævn via medlemsbidrag og sagsomkostningsgebyrer. Sagsomkostningsgebyrerne er dels det gebyr, som en forbruger skal betale for at indgive en klage til nævnet, dels det beløb, som en erhvervsdrivende kan pålægges at betale til nævnet, hvis han taber en sag. Det bærende princip for beregningen af dette beløb er, at det maksimalt må modsvare de gennemsnitlige langsigtede omkostninger, der er forbundet med sagsbehandlingen. Nævnet er omvendt ikke forpligtet til at opkræve beløb fra den erhvervsdrivende, som taber en sag ved nævnet, ligesom nævnet kan vælge at sætte dette beløb lavere end de gennemsnitlige langsigtede omkostninger, der er forbundet med sagsbehandlingen.

Rejseankenævnet er et privat ankenævn, som er godkendt efter lov om forbrugerklager. Bag nævnet står de to brancheorganisationer, Danmarks Rejsebureau Forening og Foreningen af Rejsearrangører i Danmark, samt Forbrugerrådet. Til forskel fra de øv-

rige godkendte, private ankenævne følger det imidlertid af rejsegarantifondsloven, at rejseankenævnet finansieres og sekretariatsbetjenes af en fond, Rejsegarantifonden. Rejsegarantifonden er en privat, selvejende institution, der yder bistand til rejsekunder, der har købt et rejsearrangement hos en rejsearrangør. Alle rejsearrangører/formidlere, der udbyder pakkejser, skal registreres i Rejsegarantifonden, og skal betale et administrationsbidrag til fonden til finansiering af fondens og ankenævnets driftsudgifter. Fondens bestyrelse består af repræsentanter fra de brancheorganisationer og Forbrugerrådet, som også står bag oprettelsen af ankenævnet, samt en formand.

Denne nævnskonstruktion blev indført ved en ændring af rejsegarantifondsloven i 2004, hvorved man muliggjorde en sammenlægning af rejseankenævnets og Rejsegarantifondens sekretariater. Ændringen kom i stand efter ønske fra branchen selv, bl.a. for bedre at kunne overføre viden fra klagesagsområdet til fondens sekretariat og for at opnå stordriftsfordele ved at drive sekretariaterne under et. Driften af det fælles sekretariat for fonden og rejseankenævnet finansieres af det administrationsbidrag, som rejsearrangørerne skal betale til fonden. Til gengæld opbeholder fonden de indtægter, som kommer ind via forbrugernes betaling af klagegebyr, og via de beløb, som erhvervsdrivende betaler for at tabe en sag ved nævnet.

Danmarks Rejsebureau Forening, der som nævnt er en af stifterne af rejseankenævnet, har opsagt vedtægterne for rejseankenævnet til udløb den 31. marts 2008. Foreningen mener bl.a., at omkostningerne i rejseankenævnet er for høje. Derudover ønsker foreningen ikke længere at medfinansiere behandlingen af klager over flyselskaber, fordi flyselskaberne ikke deltager i finansieringen af rejseankenævnet.

Endvidere har Rigsrevisionen i en revisionspåtegning i foråret 2007 til Rejsegarantifondens årsrapport for 2006 taget forbehold for, at gebyrbeløbene for tabte sager i rejseankenævnet er sat for lavt, idet de ikke fuldt ud dækker omkostningerne ved sagsbehandlingen. Rigsrevisionens forbehold baseres på, at det af