



Pressmeddelande 24 april 2019

Allt fler reseföretag anmäls till ARN – researrangörer går mot strömmen

Anmälningarna till Allmänna reklamationsnämnden mot olika typer av reseföretag har ökat med 56 procent på två år. Samtidigt har anmälningarna mot resebyråer och researrangörer minskat med 16 procent, enligt statistik från ARN som resebranschföreningen SRF sammanställt.

– Vår erfarenhet är att resebyråer och researrangörer väl känner till vilka rättigheter du som kund har, och vilka skyldigheter våra medlemsföretag har. Statistiken visar tydligt att kunderna också upplever det, säger Anna Lennhammer.

Allt fler resenärer vänder sig till Allmänna reklamationsnämnden, ARN, när de hamnat i tvist med ett reseföretag. Mellan 2016 och 2018 ökade antalet anmälningar som berör reseföretag från 2 636 till 4 105, en uppgång med 56 procent.

Den allra största delen av ökningen gäller anmälningar mot flygbolag, som ökat med 84 procent. Antalet anmälningar mot resebyråer och researrangörer har däremot minskat från 744 ärenden 2016 till 628 ärenden 2018, en minskning med 16 procent.

– Det är en bekräftelse på att vårt arbete för hög kvalitet, ökad kunskap och rättvisa villkor i resebranschen bär frukt, säger Anna Lennhammer, generalsekreterare i resebranschföreningen SRF.

Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen, SRF, har cirka 300 medlemsföretag som totalt sysselsätter 6 000 anställda. Med en omsättning på 50 miljarder kronor står medlemmarna för mer än 80 procent av branschens samlade verksamhet.

Fakta

Anmälningar till ARN	2016	2017	2018	Förändring 2016-2018
Resebyråer och researrangörer	744	706	628	-16%
Reguljärflygbolag	1 590	2 285	2 932	84%
Reseföretag totalt	2 636	3 388	4 105	56%
Samtliga anmälningar till ARN för alla branscher	13 537	14 363	17 575	30%
				Källa: ARN

Allmänna reklamationsnämnden, ARN, är en myndighet som avgör ärenden där konsumenterna är i tvist med företag.

Om SRF

Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen, SRF, har cirka 300 medlemsföretag som sysselsätter 6 000 anställda. De står för mer än 80 procent av svenska resebyråers och researrangörers omsättning, med en omsättning på 50 miljarder kronor 2017. SRF arbetar för sunda konkurrensförhållanden och en positiv utveckling av den svenska resebranschen. Medlemskap i SRF innebär en kvalitetsstämpel och krav på att följa SRF:s riktlinjer och stadgar.

Kontakt

Anna Lennhammer, generalsekreterare för SRF, 073-822 68 56, anna.lennhammer@srf-org.se

Pressbild

Högupplöst pressbild på Anna Lennhammer finns [här](#).