# Apollo: Minst antal ARN-anmälningar och fällningar någonsin

**Fler och fler konsumenter vänder sig till Allmänna reklamationsnämndens reseavdelning. Det visar en sammanställning över reserelaterade anmälningar och fällningar från ARN. Antalet anmälning har ökat med 82 procent de senaste 10 åren. Under samma period har antalet anmälningar mot Apollo minskat med drygt 2/3. Apollo är det resebolag som anmälts och fällts minst antal gånger under 2013.**

Antalet reserelaterade fall som anmälts till ARN fortsätter att öka stadigt. Ökningen är 82 procent från 2004 jämfört med 2013 och med 5 procent det senaste året. Antalet anmälningar mot Apollo har stadigt minskat från 87 anmälningar 2004 till 27 anmälningar 2013. Under 2013 fälldes Apollo enbart en gång av ARN. Ett sådant lågt antal fällningar är historiskt.

* Det är roligt att se att vi sedan 2004 stadigt minskat antalet inkomna ärenden till ARN. Målet är naturligtvis att alla våra kunder ska vara nöjda med sin semester och att i de fall de inte är det att vi tillsammans med kunden ska komma överens om en lösning. Men samtidigt är det bra att det finns en oberoende instans som kan göra en bedömning i de fall vi står för långt ifrån varandra, säger Kajsa Moström, informationschef på Apollo.

Av de 27 anmälningar som gjordes under 2013 ledde endast ett fall till att kunden fick helt eller delvis rätt. I de övriga 26 fallen gick ARN på den bedömning Apollo gjort. Det är en historiskt låg siffra.

* Vi ser detta som kvitto på att vårt långsiktiga arbete med kvalitetstänkande och kundfokus ger resultat, avslutar Kajsa Moström

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Antal ärenden | 2007 | 2009 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Apollo | 74 | 59 | 52 | 44 | 27 |
| Fritidsresor | 85 |  38 | 80 | 84 | 69 |
| Ving | 76 | 92 | 62 | 65 | 60 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Anmälningar | 2007 | 2009 | 2011 | 2012 | 2013 |
|  | 1481 | 1556 | 1668 | 1691 | 1775 |

Uppgifterna är framtagna av ARN på vårt uppdrag.