

Remissyttrande

Datum 2018-04-05 Vårt Dnr 2018/17
Ert Dnr N2017/07438/FF

Näringsdepartementet

n.registrator@regeringskansliet.se
samt

n.remissier.ff@regeringskansliet.se

Yttrande över betänkandet ”Ett land att besöka”, en samlad politik för hållbar turism och växande besöksnäring SOU 2017/95.

Konsumentverket tillstyrker förslaget till nytt övergripande mål för hållbar turism och växande besöksnäring. Vi anser att det är positivt att det nya målet för turism och besöksnäring har ett hållbarhetsperspektiv. Vår uppfattning är dock att Agenda 2030 och de globala målen i större utsträckning bör integreras i den fortsatta utvecklingen av politikområdet. Det gäller bland annat för att säkerställa mänskliga rättigheter och ökad tillgänglighet för turister och besökare med olika funktionsnedsättningar, men även för ökad jämställdhet.

Som omnämns i avsnitt 1.3 har uppdraget inte omfattat bl.a. säkra upplevelser till besökare. Konsumentverket vill med hänvisning till avsnitt 1.3 ge nedanstående kommentarer som inspel i den rekommendation till regeringen om fortsatt kartläggning av dessa områden, såsom omnämns i betänkandet.

Det finns även andra konsumenträttsliga aspekter att beakta i det fortsatta arbetet t.ex. paketresor, avtal, marknadsföring och kollektivtrafikresenärers rättigheter. Konsumentverkets erfarenhet är att tillgängligheten i boende, kommunikationer, betalning, deltagande i aktiviteter mm behöver utvecklas. För att nå hållbar turism och växande besöksnäring krävs även, enligt Konsumentverket, att alla konsumenter ska ges möjlighet till friluftsliv, spännande och givande upplevelser samt inte utsättas för onödiga risker.

Kommentarer till betänkandet

Konsumentverkets kommentarer utgår från produktsäkerhetslagens krav på konsumentens säkerhet i tjänster och tillgänglighet för alla konsumenter.

Definitioner:

Produktsäkerhetslagen (2004:451), PSL. I PSL används begreppet ”tjänst”, vilket innefattar tjänster såsom hoppborgar, lekland, äventyrsaktiviteter, poolaktiviteter, klätterräddningar mm. Enligt PSL har näringsidkaren ett eget ansvar att tillhandahålla säkra varor och tjänster. Tillstånd söks inte utan

Konsumentverket bedriver tillsyn som grundas på anmälan eller eget initiativ till marknads kontroll.

Med säkerhet i dessa kommentarer avser Konsumentverket PSL:s krav på säkerhet för att erbjuda säkra tjänster till konsument.

Med näringsidkare avses enligt konsumenträtt och produktsäkerhetslagen varje fysisk eller juridisk person som driver verksamhet av ekonomisk natur och av sådan karaktär att den kan betecknas som yrkesmässig. Den behöver inte gå med vinst. Om tjänsten på ett eller annat sätt marknadsförs genom t.ex. annonser, reklamblad eller anslag i bostadsområden - bör aktören regelmässigt betraktas som näringsidkare.

Bakgrund

Konsumentverket fick redan 2006 ett regeringsuppdrag att arbeta med att förbättra säkerheten för konsumenter inom branscher som tillhör besöksnäringen. Uppdraget riktade först in sig på ridsport, alpin verksamhet samt dykning. Därefter har tillsyn och kontakter med branschen både breddats och fördjupats. Konsumentverket finns omnämnda i ett avsnitt i propositionen 2009/10:238 "Framtidens friluftsliv" angående produktsäkerhetslagen (2004:451) och krav på säkra tjänster¹. Konsumentverket bedömer att säkerheten för konsumenter är grundläggande för att företagen² och dess tjänster ska vara hållbara. Säkerheten för konsumenter är en del i kvalitetsarbetet för hållbar turism. Konsumentverket ingår som icke målansvarig myndighet i mål 6, "Hållbar regional tillväxt och landsbygdsutveckling" i friluftslivspolitik³ där Tillväxtverket är ansvarig myndighet.

Kapitel 3 En samlad politik

Avsnitt 3.5

I avsnittet presenteras nio tematiska områden för strategiska insatser. Konsumentverket bedömer att konsumenträtt och säkerheten för konsumenten, kan innefattas i fem av områdena; kompetensförsörjning, utveckling innovation och forskning, tillgänglighet, naturturism samt evenemang och stora möten.

Under rubriken kompetensförsörjning ser Konsumentverket att kunskap om konsumenträtt, produktsäkerhetslagen samt tillgänglighet för alla behöver ingå i utbildning av både guider/aktörer "på marken", marknadsförare och ledare

¹ Begreppet tjänst i produktsäkerhetslagen avser tjänster och är inte detsamma som begreppet tjänst som används i utredningen.

² Med näringsidkare i produktsäkerhetslagen avses även ideella organisationer då de genomför tjänster som inte enstaka.

³ Regeringens skrivelse 2012/13:51: Mål för friluftspolitik

inom turism-branschen samt hos andra myndigheter som har en roll i näringsens utveckling.

Under rubriken utveckling, innovation och forskning ser Konsumentverket behov av att utveckla samordningen mellan ansvariga tillsyns- och tillståndsmyndigheter för att bättre kunna vara till stöd för besöksnäringens aktörer, se utförligare kommentarer i avsnitt 14. Det gäller dels för myndigheter att kunna hänvisa till och ta hjälp av varandra så att frågor inte hamnar ”mellan stolarna” och dels för att förenkla för näringsidkare.

Under rubriken tillgänglighet betonar Konsumentverket att begreppet behöver vidgas till att omfatta tillgängligheten till, mellan och inom destinationer och besöksmål. Begreppet innefattar inte bara fysisk tillgänglighet utan även t.ex. information.

Under rubriken naturturism är Konsumentverkets uppfattning att produktsäkerhet med krav på förebyggande säkerhetsarbete, säkra varor och tjänster är en förutsättning för ekonomisk hållbara företag. Olyckor är ingen bra affär - en olycka där företaget döms till vållande till skadan kan medföra svåra konsekvenser för företaget och även påverka efterfrågan hos andra aktörer. Olyckor kan påverka tilliten till hela branscher.

Under rubriken evenemang och stora möten inryms enligt Konsumentverkets bedömning även kravet på säkra varor och tjänster till konsument. I ett evenemang är det vanligt att det är flera leverantörer som tillhandahåller tjänster för alla åldrar. Detta ställer krav på kunskap främst hos leverantören av tjänsten men även hos arrangören för att de tjänster som kommer att erbjudas inom evenemanget ska vara säkra.

Avsnitt 3.6

Utredningen föreslår ett nationellt besöksnäringensforum. Konsumentverket stöder förslaget med samma motivering som läggs fram.

Kapitel 4 Besöksnäringen – en del av ett hållbart samhällsbygge

Avsnitt 4.2

I avsnittet inkluderas tillgänglighet i social hållbarhet. Konsumentverket bedömer att antalet besöksmål som är tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar behöver öka och att aktörer ska på olika sätt uppmuntras och ges förutsättningar för att skapa god tillgänglighet. Konsumentverket stöder utredningens förslag till behovet av strategiskt arbete inkluderande innovationer och utveckling i detta ämne.

Kapitel 5 Digitaliserad besöksnäring med fokus på delnings- och plattformsekonomi.

Konsumentverket har i remissyttrande SOU 2017:26 Delningsekonomi – på användarens villkor ställt sig positiv till utredningens förslag.

Konsumentverket skriver i sitt yttrande flera synpunkter som är passande även för hållbar turism och växande besöksnäring.

Konsumentverket har i yttrandet betonat att vissa begagnade produkter är på grund av säkerhets- och miljömässiga risker olämpliga att återanvända och dela. Att verka för en produktdesign där lång livslängd och säkerhetsmässiga aspekter står i fokus kan därför vara av betydelse för en positiv utveckling av delningsekonomin.

Konsumentverket kompletterar redan angivna synpunkter med behovet av riktlinjer för tolkning av t.ex. ansvarsförhållande, säkerhet och tillgänglighet vid uthyrning av privatbostad och lån av utrustning.

Kapitel 6 Kompetensförsörjning

Konsumentverket stöder förslagen i kapitel 6.

Avsnitt 6.1

Konsumentverket delar utredningens uppfattning om ett ökat kompetensbehov för besöksnäringen. Vi ser i vårt arbete med omvärldsanalys att antalet aktörer inom besöksnäringen ökar och att det hela tiden dyker upp nya typer av tjänster. Nya aktörer har ofta dålig kunskap om produktsäkerhetslagen och sitt ansvar att tillhandahålla säkra tjänster/tjänster varför behovet av insatser ökar. Men även marknadsföring och sättet att sälja tjänster utvecklas vilket ställer krav på kunskap inom konsumenträtt.

Avsnitt 6.4.2

Konsumentverket understryker betydelsen av att hitta ett enhetligt system för validering av kompetensen från olika utbildningsinstanser. Det är också av vikt att kompetensen kan valideras i ett internationellt perspektiv.

Avsnitt 6.5

Konsumentverket har i samband med informationsinsatser om produktsäkerhetslagen och förebyggande säkerhetsarbete haft kontakt både med folkhögskolor, yrkesutbildningar på gymnasienivå samt yrkeshögskolor. Konsumentverket bedömer deras förutsättningar för att utbilda guider, entreprenörer och företagare som god och stöder utredningens förslag till att utveckla dessa utbildningsinstansers insatser för kompetenshöjning inom besöksnäringen.

Avsnitt 6.7

För att stärka konsumentens rättigheter samt säkerhet i tjänster understryker Konsumentverket betydelsen av kompetensutveckling i företagen.

Konsumentverkets erfarenhet är att kunskapen hos butiksägare om de lagkrav som finns när det gäller tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning är låg. Vår bedömning är att kunskapen om lagkraven även är låg hos restaurang- och hotellägare samt andra aktörer inom besöksnäringen. Vi föreslår därför att kommuner och regioner får i uppdrag att informera berörda aktörer om dessa lagkrav på ett lämpligt sätt.

Avsnitt 6.8

Konsumentverket stöder och understryker vikten av utredningens förslag.

Kapitel 9 Transporter

Konsumentverket understryker behovet av att kollektivtrafiken är tillgänglig och användbar för alla resenärer. Det gäller fysisk tillgänglighet till fordon, stationer och bytespunkter, men även till boknings- och biljettsystem samt betaltjänster. Ur miljösynpunkt finns det många konsumenter som vill kombinera resandet tåg/buss och cykel, en möjlighet som är begränsad idag. Det är också viktigt att rastplatser och andra utemiljöer görs tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

Kapitel 10 Naturturism

Konsumentverket stöder utredningens förslag.

Avsnitt 10.2.1

Konsumentverket bedömer att myndighetens tillsynsområde faller under Mål 6 Hållbar regional tillväxt och landsbygdsutveckling, punkt 5 Kunskap om kvalitet och hållbarhetsfrågor.

Avsnitt 10.2.2

Konsumentverket samverkar med många offentliga aktörer och upplever ibland svårigheter då aktörernas mandat medför svårigheter att hitta gränssnitt där olika aktörer kan samverka. Konsumentverket understryker behovet av en samlad politik och mandat som stöder att olika myndigheter enklare kan samverka och som i slutändan också förenklar för företagaren.

Avsnitt 10.9

I avsnittet belyses personsäkerhetsfrågorna. Konsumentverket vill understryka behovet av att även trygga konsumentens säkerhet i tjänster. Detta både för den enskilda individen men också för att säkerheten är en förutsättning för hållbara företag.

Guider utbildas med kompetens inom olika områden. För att erbjuda en säker tjänst varierar kompetensbehovet beroende på svårighetsgraden och riskerna i tjänsten och var tjänsten genomförs. Utredningen nämner behov av licensiering av naturguider. Konsumentverket stödjer validering av guider och

betonar vikten av att en validering ska vara internationell. För guider inom alpin miljö finns examination som UIAGM bergsguide, för fjälledare finns examination utifrån Naturvårdsverkets fjälledarnorm och man arbetar på att det ska bli en internationell validering av fjälledare. Konsumentverket har skrivit vägledning för kompetens och förebyggande säkerhet inom flera områden.

Kapitel 13 Evenemangs- och möteslandet Sverige

Som arrangör har man ofta helhetsansvaret för säkerheten i arrangemanget. För varor och tjänster som faller under PSL så krävs det inte tillstånd för en näringsidkare utan denne har ett eget ansvar att tillhandahålla säkra varor och tjänster. Även om det förutsätts att den som tillhandahåller tjänster har ett bra förebyggande säkerhetsarbete och säkerhetstänk så är det av stor betydelse att även de som är ansvariga för ett evenemang har tillräcklig kunskap för att kunna ställa krav på säkerheten i de olika tjänster som kommer att tillhandahållas under evenemanget.

Kapitel 14, Regler tillstånd och tillsyn

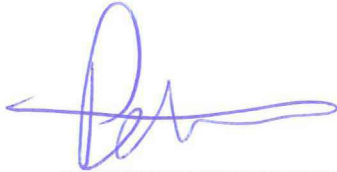
Utvecklingen av varor och tjänster går snabbare än vad lagstiftningen hinner med. Det lagstiftningen var tänkt att hantera täcker inte alltid dagens utbud på marknaden.

Konsumentverket upplever att lagstiftningen för respektive myndighets ansvarsområde inte alltid kompletterar varandra vilket medför att ärenden kan hamna ”mellan stolarna” och att ingen myndighet känner sig ansvarig. Konsumentverket ser ett behov av förändring i lagstiftningen så att den blir tydligare och mer enhetlig då flera myndigheter ska samverka för att nå hög säkerhet för konsumenten. Vidare behöver instruktionerna för respektive myndig tydliggöras så att myndighetens samverkan med andra myndigheter förenklas. Samverkan sker när t ex. en myndighet har tillsyn över varan och en annan myndighet har tillsyn över tjänsten. Annat exempel på samverkan är när tjänsten lyder under en lagstiftning men utövaren under en annan. I några av dessa kombinationer är lagstiftningen inte tidsenlig och blir därmed oklar i gränssnittet mellan myndigheternas ansvar.

För vissa tjänster krävs det tillstånd, för andra tjänster har arrangören/guiden ett eget ansvar för att varor och tjänster är säkra, vilket kan upplevas som rörigt för företagaren. En förändring i lagstiftningen skulle därför också kunna innebära en förenkling för företagaren.

Konsumentverkets erfarenhet är att kunskapen hos butiksägare om de lagkrav som finns när det gäller tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning är låg. Vår bedömning är att kunskapen om lagkraven även är låg hos restaurang- och hotellägare samt andra aktörer inom besöksnäringen. Det är därför viktigt att berörda aktörer får information om dessa lagkrav på ett lämpligt sätt, till exempel genom att kommuner och regioner får i uppdrag att informera om detta.

Detta yttrande har beslutats av enhetschef Peter Vikström. I handläggningen har också enhetschef Mikael Schmidt, utredare Anna-Carin Widmark och föredragande utredare Kerstin Jönsson deltagit.



Peter Vikström
Beslutande



Kerstin Jönsson
Föredragande

