

Till: ju.remissvar@regeringskansliet.se
Kopia: ju.L2@regeringskansliet.se

Diariernr: Ju2023/02764

Stockholm 2024-03-21

Svenska Resebranschens kommentarer avseende EU-Kommissionens förslag till ändringar i paketresedirektivet

Kommissionen antog den 29 november ett förslag till ändringar i direktiv 2015/2302 om paketresor och sammanlänkade researrangemang (paketresedirektivet). Förslaget publicerades den 30 november. Svenska Resebranschföreningen (SRF) representerar resebyråer och researrangörer. Vi har idag ca 300 medlemsföretag vilket motsvarar ca 85 % av omsättningen. År 2019, dvs före pandemin, omsatte medlemsföretagen ca 50 miljarder kronor och sysselsatte ca 8 000 anställda. Efter att ha minskat under pandemin har omsättningen och sysselsättningsgraden successivt ökat. Idag är antalet anställda ca 6 000 och omsättningen ca 40 miljarder kronor. SRF:s medlemmar berörs i stor utsträckning av paketreselagstiftningen.

Med anledning härav vill vi lämna våra kommentarer och synpunkter på kommissionens förslag.

Allmänt

SRF och våra medlemsföretag anser att paketreselagstiftningen är en viktig lagstiftning som säkerställer att konsumenter som köper en paketresa åtnjuter ett långtgående skydd. Syftet att bättre reglera de brister som framkom under den helt exceptionella och akuta pandemin är god. Nyttan för konsumenterna står dock inte i proportion till de begränsningar och snedvridningar av konkurrensen som förslaget innebär för researrangörer och företag som säljer sammanlänkade researrangemang. Sammanfattningsvis anser vi att förslaget är allt för långtgående i vissa delar. Arrangörer av paketresor och företag som underlättar sammanlänkade researrangemang står för en mycket liten del av den totala resemarknaden. Även med beaktande av konsumentskyddsintresset står de långtgående skyldigheterna inte i rimlig relation till hur konsumenter skyddas i andra branscher eller ens i andra delar av resebranschen, vilket är omotiverat. Det är även viktigt att poängtera att paketresor överlag utgör bara några procentenheter av allt resande i Europa.

Vi menar att många av ändringsförslagen lägger ytterligare ansvar och ökade kostnader på reseföretagen utan att det vägs upp med lättnader samt att förslaget konsumentskydd går långt utöver vad som är nödvändigt i denna

begränsade del av resesektorn och att förslaget därmed är oproportionerligt. De ökade kraven på arrangörer kommer vidare att innebära att paketresor blir dyrare och därmed inte lika attraktiva. Konsumenter är priskänsliga och tenderar att välja det billigaste alternativet. Ett höjt konsumentskydd medför ökade kostnader för arrangörerna och därmed högre priser på paketresor. Detta kommer med all sannolikhet att leda till att fler konsumenter väljer bort paketresor då prisdelen för att boka de olika delarna av resan separat kommer att bli större. Resultatet blir då att färre konsumenter kommer att omfattas av det skydd direktivet syftar till. Det är därför viktigt att lagstiftaren vid sin revision hittar en balans mellan behovet av konsumentskydd och kostnaderna för arrangören. Arrangörer bör inte åläggas ett större ansvar om det inte samtidigt på ett effektivt sätt fyller ett behov av ett ökat skydd för resenärer. Vidare bör eftersträvas att alla leverantörer av resetjänster omfattas av samma regler.

Vi önskar därför att man koncentrerar sig på att se över förslaget avseende nedan huvudpunkter och tar fram en mer balanserad reglering av dessa. Det menar vi är en absolut nödvändighet för att researrangörer och resebyråer som omfattas av paketreselagen ska kunna fortsätta att bedriva en konkurrenskraftig verksamhet med ett högt konsumentskydd. Att ändra förslaget i dessa delar skulle ge en mer rättvis fördelning och upprätthålla en proportionalitet mellan ansvar och konsumentskydd som är mer rimlig i förhållande till andra branscher. En mer detaljerad genomgång lämnas längre fram i dokumentet.

Här nedan lämnar vi våra synpunkter på de viktigaste frågorna för våra medlemmar och därefter lämnar vi våra synpunkter på förslaget för varje artikel.

De viktigaste synpunkterna

Begränsning av förskottsbetalningar

Vi motsätter oss förslaget att begränsa förskottsbetalningar. Förslaget kommer inte att öka konsumentskyddet, utan leder enbart till att göra paketresor mindre attraktiva för konsumenter då priserna kommer att öka. Arrangörer kommer att tvingas att låna upp pengar på marknaden. Kostnaderna för detta kommer att vältras över på konsumenterna. Speciellt små och medelstora reseföretag kommer att drabbas.

Betalningsvillkoren bör således även fortsättningsvis bestämmas av marknaden. Liknande regler saknas i konsumentskydd inom andra områden och i synnerhet i konsumentskyddsregler för andra delar av resebranschen, t.ex. flygbiljetter. Möjligheten att styra och erbjuda olika betalningsvillkor är ett viktigt konkurrensmedel och ger även arrangören en möjlighet att styra beläggningen och därigenom säkerställa att så många platser som möjligt är fyllda på flygplan. Att inskränka denna rätt skulle således vara negativt även ur ett miljöperspektiv. Här bör vidare noteras att konsumentens betalningar redan idag är skyddade genom den resegaranti som arrangörer ställer, vilket är unikt för paketresor.

Definitioner

Vi motsätter oss förslaget till ändringar i definitionerna på paketresa och sammanlänkat researrangemang. Syftet med förslaget i denna del är att förenkla och förtydliga. Vi menar dock att de föreslagna ändringarna i definitionerna varken förenklar eller förtydligar. Definitionerna bli inte tydligare, vilket

kommer att medföra stora tolkningsproblem. Eftersom bokning av en paketresa utlöser en stor mängd skyldigheter för arrangören, såväl innan som efter bokningen, är det orimligt att en resenär ensidigt efter bokning ska kunna göra om köpet av en enskild resetjänst till en paketresa. Om denna möjlighet finns kommer dessutom reseföretag som säljer resetjänster att tvingas lagra resenärens personuppgifter, vilket kan ifrågasättas ur personuppgiftshänseende.

Utökning av rätten att avboka resa på grund av extraordinära händelser

Enligt befintlig lagstiftning har en resenär rätt att avboka en resa utan kostnad om det föreligger extraordinära och oundvikliga omständigheter på resmålet som påverkar paketresans genomförande. Kommissionen föreslår en utvidgning av denna rätt till att även omfatta händelser på resenärens hemort eller avreseorten. En arrangör kan således komma att bli tvungen att återbetala hela priset för en paketresa på grund av händelser som ligger utanför arrangörens kontroll och som denne inte ens behöver vara omedveten om, även om händelserna inte påverkar de tjänster som arrangören har sålt. Arrangören har inte heller i denna situation någon möjlighet till återbetalning från tjänsteleverantörer. Vi anser att bestämmelsen därigenom lägger ett orimligt ansvar på arrangören. För denna typ av händelser finns vidare ett väl utvecklat system med rese- och avbokningsförsäkringar.

Resegarantier

Kommissionen föreslår en utvidgning av resegarantisystemet till att även omfatta vouchers och återbetalningskrav. Vi menar att den föreslagna utvidgningen är alltför långtgående i förhållande till det ursprungliga syftet med resegarantier, dvs att skydda resenärers betalningar vid arrangörens konkurs. Det är vidare oklart vem som ska avgöra om det föreligger en rätt till återbetalning eller inte. Konsekvenserna för de företag som idag utfärdar garantier och försäkringar blir omöjliga att förutse, vilket kan medföra att dessa slutar tillhandahålla denna tjänst. Här måste även tas i beaktande att antalet tillhandahållare av garantier och försäkringar redan idag är mycket lågt.

Ovan har vi tagit upp de viktigaste delarna av Kommissionens förslag. Här nedan kommenterar vi förslaget lite mer utförligt artikel för artikel.

Artikel 1

I artikeln anges syftet med direktivet. Mot bakgrund av förslag till ändring av artikel 22 föreslås ett tillägg i den befintliga texten. Det föreslagna tillägget är dock för snävt, då den endast nämner situationer där arrangören har avtal med en tjänsteleverantör. Artikel 22 stadgar en rätt för arrangörer att vända sig med krav mot *tredje man*, dvs inte enbart tjänsteleverantörer och dessutom saknas många gånger avtal mellan arrangören och tjänsteleverantören. Förslaget bör därför ändras så att alla aspekter av artikel 22 omfattas. I vart fall bör ordalydelsen ändras så att även situationer där det inte finns ett avtal mellan arrangör och tjänsteleverantör omfattas.

Artikel 2.1

Som framgår nedan i kommentaren till artikel 22, anser vi att bestämmelsen bör omformuleras.

Artikel 2.2.c)

Syftet med denna punkt är att undanta affärsresenärer från direktivets tillämpningsområde, vilket framgår av skäl nr 7. Man har dock i direktivet valt att endast undanta paketresor som köps av företag som har avtal med arrangören. För svenska arrangörer av affärsresor har detta medfört stora problem, därför att man sällan har avtal med sina kunder om det inte rör sig om upphandlade avtal, vilket normalt sett endast förekommer vid avtal med myndigheter eller stora företagskunder. Större företag är ofta ovilliga att teckna avtal med arrangören, i synnerhet om de endast avser att köpa en konferens- eller kick-off-resa. I Sverige, liksom i många andra länder, har detta medfört att även stora företag som bokar resor till sina anställda omfattas av direktivets bestämmelser.

Enligt vår uppfattning saknas anledning att ge affärsresenärer och företag samma starka skydd som konsumenter vid köp av paketresa eller sammanlänkat researrangemang. Termen ”allmänt avtal” har vidare visat sig svår att applicera i verkligheten och har lett till stora skillnader i tolkningen mellan olika länder. Företag som köper resetjänster för sina anställda bör undantas fullt ut, i synnerhet som direktivet är en del av EU:s konsumentskyddsregelverk och med hänsyn till att motsvarande begränsning av avtalsfriheten mellan företag saknas i andra branscher. Vi anser därför att begreppet ”resenär” ersätts med ”konsument”.

Artikel 3.2 b)

- (i) Definitionen av ”paketresa” föreslås utvidgas till att även omfatta situationer där en resenär köper enskilda resetjänster vid olika tillfällen, förutsatt att den andra tjänsten köps inom tre timmar från det första köpet eller att den köps inom 24 timmar om det sker efter uppmaning av reseföretaget. SRF anser att de föreslagna reglerna är otydliga och riskerar att skapa problem. Vi har vidare svårt att se varför en resenär som köper en flygbiljett hos en resebyrå och därefter lämnar hemsidan eller butiken, för att inom tre timmar åter göra ett besök i butiken eller hemsidan, ska åtnjuta samma skydd som en resenär som har köpt en paketresa vid ett besök. Att en resenär som har köpt en resetjänst ensidigt kan omvandla denna till en paketresa genom att vid en senare tidpunkt köpa en ytterligare resetjänst kommer enligt vår uppfattning medföra stora tillämpningsproblem.

Paketresedirektivet innehåller mycket långtgående informationsskyldigheter för en arrangör. Sådan information ska lämnas innan konsumenten köper en paketresa. Eftersom reseföretaget vid försäljningen av en resetjänst inte vet att denna senare kommer att bli del av en paketresa, föreligger ingen sådan informationsskyldighet. När den andra tjänsten senare köps är det för sent för sent för arrangören att lämna informationen.

När reseföretaget säljer en enskild resetjänst, t.ex. en flygbiljett, ska reseföretaget tillhandahålla resenären de villkor som gäller för tjänsten. När reseföretaget därefter säljer ytterligare en resetjänst, varigenom en paketresa uppstår, ska i stället villkoren för en paketresa gälla i stället för de villkor som resenären redan godkänt vid det första köpet. Reseföretagens bokningssystem måste vidare känna igen en resenär och se att denne upp till tre timmar tidigare har köpt en annan tjänst. Om det ens är möjligt kommer det att medföra behov av omfattande utvecklingar av befintliga system. Vi motsätter oss mot bakgrund härav den föreslagna utvidgningen.

- (v) Enligt förslaget ska det räcka med att den första näringsidkaren vidarebefordrar någon personuppgift till en annan näringsidkare. Vidare föreslås att det inte längre ska vara något krav på att det andra avtalet ska träffas inom 24 timmar. Det innebär att en resenär som har köpt en resetjänst av ett reseföretag, ensidigt kan omvandla denna till en del av en paketresa när som helst fram till dess att tjänsten påbörjas. Samma problem som ovan under (i) uppkommer när det gäller information som ska lämnas innan resenären köper resan samt att olika villkor kommer att gälla för samma tjänst. Det innebär vidare att ett reseföretag som sålt en resetjänst måste spara resenärens personuppgifter fram till påbörjandet av tjänsten, eftersom denna vid ett senare tillfälle kan göras om till en paketresa. Mot bakgrund av regelverket om hantering av personuppgifter kan ifrågasättas om detta ens är tillåtet. Bakgrunden till förslaget är att såväl resebranschen som konsumentföreträdare har påtalat att bestämmelsen i sin nuvarande utformning aldrig kommer att tillämpas. Det har inte i förslaget påvisats att detta skulle ha utgjort ett problem ur resenärsers perspektiv. Vi menar därför att punkten (v) stryks, i stället för den föreslagna ändringen.

3.2 andra stycket

I detta stycke föreslås ett förtydligande i det att ”en betydande del av värdet” ersätts med ”25 %”. Vi ställer oss bakom förslaget.

Artikel 3.5

Utvärderingen av paketresedirektivet har utvisat att de befintliga reglerna om sammanlänkade researrangemang är oklara och svårtillämpade. Mot bakgrund härav föreslås att punkten 3.5.2 tas bort samtidigt som man föreslår en ändrad formulering i punkten 3.5.1. Bestämmelsen syftar till att tjänsteleverantörer som underlättar resenärens köp av ytterligare resetjänster, ska ha ett visst ansvar för kombinationen. Vi noterar att samtidigt som Kommissionen föreslår att tidsfristen på 24 timmar tas bort i den ändrade definitionen av paketresa i art 3.5.1, så vill man introducera en tidsgräns på 24 timmar för sammanlänkade researrangemang, vilket framstår som ologiskt. Vi ser ingen anledning att ersätta oklara definitioner med nya definitioner som även de är oklara och kommer att skapa tolkningsproblem.

Artikel 5.1

I artikeln specificeras vilken information som arrangören ska lämna till resenären innan denna köper en paketresa. Nu föreslås att listan på information utökas ytterligare. Redan idag föreligger en vidsträckt skyldighet för arrangören att lämna information till resenären. Vi befarar att ju mer information en konsument får, desto större är risken att personen inte tar till sig informationen. Att informera konsumenten om rätten att avboka kostnadsfritt vid extraordinära och oundvikliga omständigheter kan vidare medföra problem, eftersom en resenär inte alltid har rätt att avboka i sådana situationer. Den extraordinära och oundvikliga händelsen kan t.ex. vara känd vid tidpunkten för bokningen och därmed inte ge rätt för resenären att avboka kostnadsfritt. En skyldighet att informera på förslaget sätt om denna rätt kan därmed medföra att konsumenter avbokar i tron att de ska få återbetalning, i situationer där sådan rätt inte föreligger. Vi motsätter oss därför att informationsskyldigheten utökas på förslaget sätt.

Artikel 5a

I artikeln, som är ny, föreslås att arrangörens möjligheter till förskottsbetalning för en paketresa begränsas på så sätt att arrangören får ta ut högst 25 % av resans pris vid

tidpunkten för bokningen och begära slutbetalning tidigast 28 dagar före avresa. Bestämmelsen har försetts med ett undantag för den situationen att arrangören måste betala underleverantörer redan vid bokningstillfället.

Vi motsätter oss förslaget i denna del i dess helhet och den föreslagna bestämmelsen bör strykas. I resebranschen har det historiskt varit kutym med förskottsbetalningar. Både paketresor och enskilda resetjänster som flygbiljetter, hotell, kryssningsbiljetter och hyrbilar betalas normalt sett i förskott. Eftersom en paketresa består av olika typer av resetjänster och motsvarande begränsning för tjänsteleverantörer blir förslaget orimligt.

I detta sammanhang måste beaktas att det redan i befintlig lagstiftning finns ett skydd för resenärernas förskottsbetalningar, i och med att samtliga arrangörer som säljer paketresor inom EU måste ställa resegaranti. Beräkningen av den resegaranti som en arrangör ska ställa, baseras bl.a. på hur stora betalningar som mottas av resenärer och hur långt innan avresa betalning sker. Den av Kommissionen föreslagna begränsningen av förskottsbetalningar syftar således till att ge konsumenter ett skydd som redan finns. Det är arrangörer som ska stå för kostnaden för detta omotiverade dubbla skydd, trots att de betalningar som ska skyddas inte finns hos arrangören, utan hos underleverantörerna, t.ex. flygbolag, vilka inte ställer resegaranti.

En arrangör som måste betala flygbiljetten och hotellet omgående vid bokning, kan i enlighet med undantaget ta ut full betalning vid bokningen. Det är dock inte ovanligt att tjänsteleverantörer kräver betalning efter bokning, men tidigare än 28 dagar innan avresa. För kryssningar är det t.ex. vanligt att rederiet kräver betalning tio veckor innan avresa. Om en arrangör säljer en paketresa bestående av en kryssning med anslutande flyg sex månader före avresa, kan denne således med den föreslagna bestämmelsen ta ut 25 % vid bokningen, eller det högre pris som flygbiljetten motsvarar, men har inte rätt att ta betalt för kryssningen förrän fyra veckor före avresa. Det innebär att arrangören själv ska betala rederiet och därefter ligga ute med pengarna fram till dess att slutbetalning sker från resenären. På samma sätt kräver många hotell och resorter på exotiska resmål betalt upp till sex månader i förväg vid bokning under högsäsong, t.ex. jul och nyår. Denna typ av resor köps ofta upp till ett år i förväg. I denna situation ska arrangören således ligga ute med pengarna, många gånger flera hundra tusen kronor, i flera månader innan denne har rätt att ta betalt av resenären.

Den enskilt största anledningen till att arrangörer under Covid19-pandemin inte klarade av att betala tillbaka till resenärer inom fjorton dagar efter inställd resa, var att underleverantörerna, vilka var de som slutligen hade tagit emot resenärernas betalningar, inte återbetalade till arrangören. Att begränsa arrangörens möjligheter att begära förskottsbetalning, utan att införa samma begränsning för hela distributionskedjan, kommer att skapa stora problem, samtidigt som det inte ökar skyddet för resenären. Den föreslagna bestämmelsen riskerar att medföra kraftigt höjda priser på paketresor. Det är även en överhängande risk för att många arrangörer, framför allt små och medelstora företag, kommer att sluta sälja paketresor och i stället sälja enskilda resetjänster på ett sätt som inte omfattas av lagstiftningen. Detta kommer att medföra att färre resenärer köper paketresor och därmed inte är skyddade av paketreselagstiftningen. Vi menar därför att lagstiftningen kommer att ha motsatt effekt.

När det gäller begränsning av förskottsbetalningar hänvisas till att Tyskland redan idag har bestämmelser liknande förslaget. Härvid bör dock beaktas att denna begränsning har funnits i tysk rätt i mer än 50 år, dvs tillkom under en helt annan tid. Paketresor såldes vid denna tid i princip uteslutande av stora charterbolag som ägde såväl flyg som hotell och därmed kunde styra betalningsflöden själva. När nya sätt att kombinera paketresor växte fram i samband med avreglering av flygmarknaden och Internet, var detta system redan från början etablerat i Tyskland. Att göra motsvarande ändring idag, för marknader där systemet med förskottsbetalningar till underleverantörer är förhärskande, skulle slå undan benen för många företag.

Förslaget i denna del ska därför strykas.

Om lagstiftaren ändå anser att en begränsning av möjligheterna att begära förskottsbetalning ska införas måste bestämmelsen vara mer flexibel. Det måste finnas en möjlighet för en arrangör att begära slutbetalning tidigare än 28 dagar före avresa eller delbetalning efter bokningstillfället men innan 28 dagar före avresa när det är motiverat med hänsyn till underleverantörers betalningsvillkor.

Artikel 7 p 2

Vi är kritiska till det föreslagna tillägget under art 7 “att arrangören är ansvarig [...] för alla återbetalningar till följd av uppsägning eller ändringar av ett avtal”.

Formuleringen riskerar att ge konsumenten intrycket av att, eller tolkas som att, alla ändringar av ett avtal ger konsumenten rätt till återbetalning, vilket inte är fallet. Att ett reseavtal ändras eller sägs upp kan bero på en mängd olika orsaker, t.ex. att kunden avslutar avtalet eller gör ändringar. En ändring eller uppsägning av ett avtal medför inte automatiskt en rätt till återbetalning. Vi utgår från att lagstiftaren inte avsett att sådana situationer ska omfattas och vi anser att skrivningen i art 7 som gäller idag med hänvisning till art 13 är fullt tillräcklig.

Artikel 12.2

Vi motsätter oss utvidgningen i artikeln av resenärens rätt att avboka resan utan kostnad vid oundvikliga och extraordinära händelser på bosättnings- och avreseorten.

I bestämmelsen i dess nuvarande utformning ges resenären rätt att avboka en paketresa utan kostnad innan den påbörjas om det på resmålet eller längs resvägen inträffar extraordinära och oundviklig omständighet som väsentligen påverkar paketresans genomförande. Bestämmelsen ger således resenären rätt att avboka en resa om denne kan visa att det föreligger omständigheter såsom krig, naturkatastrof, utbrott av allvarlig sjukdom eller liknande. Enligt förslaget utvidgas denna rätt till även omfatta händelser på avreseorten eller resenärens bosättningsort. Enligt vår uppfattning går bestämmelsen alldeles för långt. Arrangören kan omöjligen ansvara för allt som händer. När det gäller händelser på resmålet kan det motiveras med att en arrangör har bättre kännedom om resmålet och vad som händer där än en resenär. Detsamma kan inte sägas om händelser på resenärens hemort. Det föreslagna tillägget ”på den plats där resenären är bosatt eller avreser från” bör därför strykas. För denna typ av situationer finns sedan länge ett väl utbyggt system med försäkringar som kan ersätta resenärer som inte kommer iväg på sin resa.

I samma bestämmelse föreslås att en resenär ska ha rätt att avboka en resa kostnadsfritt om det rimligen kan befaras att genomförandet av resan kommer att påverkas väsentligt. Vem ska avgöra detta? Vi befarar att denna skrivning kommer att skapa

tvister i onödan. Rätt att avboka bör endast föreligga om resenären kan visa att resan kommer att påverkas väsentligt.

Även om det rör sig om en konsumentskyddslagstiftning måste en rimlig balans mellan parterna eftersträvas. En arrangör har i förhållande till sina underleverantörer inte rätt att avboka underleverantörens tjänster när det inte finns något hinder för dessa tjänster att utföras. Om arrangören inte kan genomföra paketresan på grund av extraordinära och oundvikliga omständigheter som inte drabbar underleverantören blir det. Det blir därmed i många fall arrangören som får stå för hela kostnaden, utan möjlighet att få ersättning från tjänsteleverantörerna. Det saknas dessutom möjligheter för arrangörer att försäkra sig mot denna typ av skador. Denna del av förslaget bör därför strykas.

12.3 a)

Kommissionen har i denna artikel, som är ny, försökt att förtydliga vilken betydelse reserekommendationer från myndigheter ska tillmätas i de fall en resenär vill avboka på grund av extraordinära och oundvikliga omständigheter. Enligt förslaget ska reserekommendationer från myndigheter på resmålet, i det land där avresa sker eller från resenärens bosättningsland, utgöra viktiga underlag vid bedömningen av om extraordinära och oundvikliga omständigheter föreligger. Ett lands reserekommendationer avser dock normalt sett medborgarna i det landet. Svenska UD bedömer således eventuella risker på resmålet utifrån riskerna för de egna medborgarna. Mot bakgrund härav bör inte en medborgare i ett land kunna hänvisa till vad ett annat lands myndigheter bedömer som riskfyllt. Bestämmelsen bör därför begränsas till att endast avse reserekommendationer från resenärens bosättningsland.

12.4

I bestämmelsen har förtydliganden gjorts, utan att bestämmelsen föreslås ändras i sak, bortsett från ett tillägg om att arrangören ska återbetala till resenären oavsett om resenären begär det eller inte. Vi befarar att detta tillägg kan orsaka problem. Om en resenär avbokar en resa, utan att ange att avbokningen sker på grund av extraordinära och oundvikliga omständigheter, är det svårt för en arrangör som inte anser att det föreligger sådana omständigheter att förstå att återbetalning ska ske. Därmed kan en arrangör bryta mot bestämmelsen utan att veta om det. Vi anser därför att en arrangörs skyldighet att återbetala till resenären ska utlösas av en begäran från resenären där denne motiverar varför rätt till återbetalning föreligger.

Under normala förhållanden fungerar 14-dagars regeln väl och medför att en resenär vars resa ställs in får tillbaka sina pengar och därmed kan boka en ersättningsresa. Under covid19-pandemin ställdes dock alla normala spelregler ur spel. Pandemin drabbade dock resebranschen mer ingripande och under längre tid än andra branscher. Under lång tid kunde inte reseföretag bedriva någon verksamhet, samtidigt som företagen skulle återbetala till resenärer. Återbetalningar från underleverantörer dröjde lång tid eller uteblev i många fall helt. Mot bakgrund av den extrema situation som förelåg då och de ekonomiska påfrestningarna för företagen under denna tid, anser vi att det vore rimligt att även återbetalningstiden gjordes mer flexibel. Resenärer som har rätt till återbetalning ska alltid ha rätt att få denna inom rimlig tid, men i en extremsituation bör reglerna vara mer flexibla. Fristen på återbetalning inom 14 dagar bör därför behållas för normala förhållanden, men bestämmelsen bör kompletteras

med en bestämmelse om att återbetalning till resenärer ska ske så snart som rimligen är möjligt om det föreligger exceptionella omständigheter.

12.4 andra stycket

Förslaget ålägger tjänsteleverantörer som inte genomför en resetjänst som ingår i en paketresa en skyldighet att återbetala till arrangören inom sju dagar. Förslaget i denna del välkomnas av SRF.

Artikel 12 a

Bestämmelsen som är ny innehåller regler för vouchers. SRF välkomnar principiellt förslaget i denna del, då det ger arrangörer mer flexibilitet med återbetalning till resenärer, samtidigt som det skydd som bestämmelsen ger resenärer, medför en ökad chans att en resenär accepterar en voucher.

Vi ifrågasätter dock rimligheten i att konsumentens rättigheter för vouchers som ställs ut för paketresor ska vara så mycket mer långtgående än vad som gäller för vouchers som andra aktörer på resemarknaden, som t.ex. flygbolag eller hotell kan erbjuda. Ingen av dessa leverantörer behöver återbetala en voucher som inte utnyttjats inom giltighetstiden om inte kunden hör av sig. Det är också i regel på andra konsumentmarknader så att konsumenten själv har ansvaret och risken för att lösa in vouchers och tillgodohavanden i tid.

Vi menar vidare att det är orimligt att arrangören ska betala ut beloppet på vouchern om den är utnyttjad men endast ställa garanti för summan av tidigare betalningar. Syftet med att ställa ut en voucher till ett högre belopp än vad kunden betalat för sin resa är att motivera kunden att acceptera vouchern genom att kunden får ett extra värde men ändå ge arrangören möjlighet att skydda sin likviditet. Det syftet och incitamentet för att en arrangör skulle vilja ställa ut en voucher på ett högre belopp än det kunden annars skulle få tillbaka i pengar, försvinner med föreslaget upplägg.

Vi saknar också förståelse för hur man resonerat när man kräver att vouchers ska kunna överlåtas utan kostnad (och rimligtvis därmed också utan att arrangören informeras) och att arrangören samtidigt ska vara skyldig att på eget initiativ utbetala summan på vouchern om den utlöper. En sådan utbetalning ska i så fall rätteligen göras till en person som helt kan sakna koppling till arrangören. Till vem tänker sig lagstiftaren att arrangören ska betala ut beloppet? Här finns en överhängande risk att en person som har tagit emot en voucher, överlåter den till någon annan mot betalning, och sedan dessutom får återbetalning av arrangören om den som köpt vouchern inte löser in den i tid, eftersom arrangören inte har någon möjlighet att veta om en voucher har överlåtit. Har man inte löst in sin voucher i tid bör man endast få tillbaka beloppet 1) om man aktivt begär det och 2) innan vouchern går ut eller direkt i samband med utgångsdatumet.

Artikel 17

I artikelns nuvarande utformning anges att resenärers betalningar ska skyddas *i den mån som de relevanta tjänsterna inte fullgörs som en följd av arrangörens obestånd*.

Det mycket starka konsumentskydd som gäller för paketresor är motiverat av att paketresor tidigare var dyra sällanköpsprodukter som betalades långt i förväg och konsumentens särskilt utsatta situation när denne befinner sig utomlands med

potentiellt begränsade möjligheter att själv t.ex. ordna och finansiera en hemresa om arrangören skulle gå i konkurs.

Vi har svårt att förstå att man nu vill lägga en ännu större börda på vissa reseaktörer – något vi menar är helt omotiverat i jämförelse med andra konsumentbranscher med liknande prisnivå och långa leveranstider. Varför gör man skillnad på att kunder ska få återbetalt pengar för en resa på 40 000 SEK om reseföretaget går i konkurs jämfört med om en kund köper en soffa eller en TV för samma eller högre belopp och inte hämtar ut varan innan företaget går i konkurs? En konsument är rimligtvis inte mindre förmögen att fatta ett genomtänkt beslut när han eller hon bokar en semesterresa än vid köp av en kapitalvara. Det är särskilt anmärkningsvärt vid en jämförelse med vad som gäller för andra aktörer i resebranschen, för vilka det inte ställs motsvarande krav. Flygbolag eller andra transportörer har ingen skyldighet att säkerställa resenärens hemtransport i händelse av konkurs, trots att konsumenten i de flesta fall är minst lika utsatt som om denne befann sig på en paketresa.

Vi är vidare ytterst bekymrade över att förslaget utvidgar kraven för reseföretag att ställa garanti till att omfatta även ”återbetalningar” generellt och inte enbart återbetalning av inbetalda resor som ställts in p.g.a. insolvens/konkurs. Det saknas anledning att utvidga eller omformulera texten i gällande direktiv då det redan nu omfattar inbetalda belopp och hemtransport i händelse av obestånd hos arrangören. Vi kan acceptera att man vill förtydliga att vouchers ska omfattas. Däremot anser vi att det är alldeles för långtgående att utvidga skyddet till att omfatta ”utestående återbetalningskrav”. Detta går långt utöver det skydd som bör omfattas i händelse av ett reseföretags obestånd. Rättigheten är inte på något sätt begränsad i tiden för hur länge en resenär ska ha ”rätt till återbetalning” eller vem som ska avgöra en sådan rätt och hur den är tänkt att beräknas? Omfattas endast krav som fastställts av ARN, domstol eller motsvarande eller omfattar rätten även krav som inte har fastställts på detta sätt?

Syftet med bestämmelsen är att täcka in de situationer som uppstod under pandemin, där resor ställdes in på grund av pandemin och inte arrangörens obestånd, vilket ledde till att resenärer inte fick ersättning även om arrangören vid en senare tidpunkt gick i konkurs. Vi menar att detta syfte kan uppnås genom ett förtydligande i nuvarande text och inte genom den oproportionerliga utvidgningen som Kommissionen föreslagit och som endast kommer att leda till kostnadsökningar för kostnadsökningar på grund av det omotiverade skydd som reseföretag ska tillhandahålla.

Vi utgår från att Kommissionen fortsatt tänker sig att arrangörer ska ställa en garanti för risken att hamna på obestånd eller gå i konkurs, i syfte att skydda kundens pengar för det som kund betalat in till arrangören och kostnader för hemtagning och extra utgifter på resmålet. Vi kan acceptera att vouchers omfattas av lagtexten då det kan likställas med inbetalt belopp, trots att det ställer helt andra krav på vilka kostnader som ska täckas och även den tid för vilken säkerhet ska ställas. Vi är dock starkt kritiska till att andra krav ska omfattas. Den föreslagna utvidgningen skulle medföra stora bedömnings- och tolkningsproblem – vem ska t.ex. avgöra om ett krav på återbetalning för en tjänst som utförts felaktigt eller ersatts av en ersättningstjänst eller inte utförts alls ska omfattas av resegaranti. Resenären kan vidare redan ha fått ett prisavdrag av arrangören. Förslaget i denna del är alldeles för långtgående och ställer oproportionerliga och obalanserade krav på arrangören.

Kommissionen skriver i sitt förslag (sid 11, första stycket) ”I förslaget klargörs vidare att de värdebevis som föreslås i stället för en återbetalning och utestående återbetalningskrav omfattas av skydd vid obestånd. Det kan därför i praktiken leda till något ökade kostnader för skydd vid obestånd för företag i de medlemsstater där värdebevis och återbetalningskrav för närvarande inte omfattas av skydd vid obestånd. Dessa kostnadsökningar kan föras över på resenärerna. Samtidigt kommer denna åtgärd att gynna arrangörerna eftersom den kommer att göra värdebevis mer attraktiva för resenärer. På det hela taget är det därför sannolikt att eventuella kostnadsökningar blir begränsade.”

Vi menar att det är ett korrekt antagande av Kommissionen att detta kommer att leda till högre kostnader. Kostnadsökningarna kommer dock inte att bli begränsade. Förslaget kommer att leda till väsentligt högre kostnader för arrangörer, vilket kommer att leda till högre pris på paketresor, vilket i sin tur medför en risk för att konsumenter istället köper enskilda resetjänster från olika leverantörer på grund av att priset för resan då blir lägre.

Är Kommissionens syfte att färre resenärer ska omfattas av paketreselagens skydd genom att göra det dyrare för resenären att boka en paketresa i förhållande till att resenären väljer enstaka tjänster själv för att det blir billigare? Researrangörer är vana vid att ta långtgående ansvar för resenärerna, men det måste finnas en rimlig nivå. Ansvar kan inte utvidgas ytterligare till förmån för andra reseaktörer som säljer enstaka tjänster när detta medför att resenärerna är sämre skyddade.

Vi anser att det saknas anledning att ändra det insolvensskydd som omfattas av den gällande lagtexten. De brister som man menar framkom under pandemin var exceptionella, men det finns ingenting som motiverar den utvidgningen av skydd som föreslås. Vill man komma till rätta med de brister kring insolvensskydd som uppstod under pandemin går det med att åstadkomma med mindre justeringar i dagens lagtext där man fastställer att vouchers ska omfattas. Händelser som inställd resa p.g.a. sådana exceptionella händelser som pandemin och som kan antas ha påverkat reseföretags insolvens inom ett rimligt och begränsat tidsperspektiv bör också kunna omfattas.

Artikel 22

Kommissionen föreslår ett tillägg till den befintliga bestämmelsen innebärande att medlemsstaterna ska tillse att en tjänsteleverantör som inte genomför en resetjänst som ingår i en paketresa inom sju dagar ska återbetala kostnaden till arrangören. Förslaget i denna del ställer vi oss bakom.

Bestämmelsen i dess nuvarande form har dock inte, som tanken var, medfört att arrangörer i högre utsträckning fått ersättning från tredje man som orsakat att arrangören fått betala ersättning till en resenär.

Allmänna skadeståndsrättsliga regler ger redan idag en aktör rätt att söka ersättning från den som har orsakat en ekonomisk skada. Ett stort problem för arrangörer är att leverantörer har möjlighet att avtala bort sitt ansvar. Denna möjlighet begränsas inte av formuleringen i art 22 1), varken i dess nuvarande lydelse eller den föreslagna lydelsen. Leverantörer kommer ändå kunna friskriva sig från ansvar i sina avtal, vilket också sker idag. Arrangörer i flera EU-länder har med hänvisning till bestämmelsen krävt ersättning från flygbolag som ställt in flygningar. Såvitt vi känner till har flygbolag endast undantagsvis ersatt arrangörer i force majeure-situationer. De flesta

flygbolag har dessutom i sina villkor friskrivit sig från ansvar vid force majeure-situationer. Förslaget löser därmed inte arrangörernas problem och kommer inte heller att leda till någon ökad nytta för konsumenter.

Enligt vår uppfattning bör första stycket i förslaget ändras på så sätt att den i stället för att ge arrangören en tvingande rätt att kräva ersättning, ålägger tjänsteleverantörer en skyldighet att ersätta arrangören. Eftersom lagstiftningen är tvingande skulle inte flygbolag längre ha möjlighet att friskriva sig. Bestämmelsen skulle då uppfylla syftet, dvs att tillse att den som orsakat en brist i en paketresa också står för kostnaden.

Stockholm som ovan



Didrik von Seth
Generalsekreterare
didrik.vonseth@srf-org.se