



SVENSKA RESEBYRÅFÖRENINGEN

*Association of Swedish Travel Agents
and Tour Operators*

VERKSAMHETS- BERÄTTELSE 2016

79:e verksamhetsåret



**Medlem i Svenska
Resebyråföreningen
Din trygghet**

Innehåll

ÅR 2016	3
1. ALLMÄNT	3
1.1 Marknaden	3
1.2 SRF:s verksamhet	4
2. SRF:s ORGANISATION OCH ARBETSUPPGIFTER.....	6
2.1 Affärsidé	6
2.2 Medlem i SRF – varför det?.....	6
2.3 Uppgifter och arbetsområden.....	7
2.4 Årsmöte.....	7
2.5 Kansli	8
2.6 SRF-information	8
2.7 Medlemsföretag	8
3. INTERNATIONELLA FRÅGOR	8
3.1 ECTAA	8
3.2 IATA/APJC (Agency Program Joint Council)	9
3.4 Nordisk/baltisk samverkan.....	9
4. SAMVERKAN MED ANDRA BRANSCHORGANISATIONER	10
5. LAG- OCH SKATTEFRÅGOR M.M.	10
5.1 Paketreselagen.....	10
5.2 Resegarantier.....	10
5.3 Moms	10
5.4 PNR.....	10
5.5 Dataskyddförordningen.....	11
6. MYNDIGHETER.....	11
6.1 Resegarantinämnden	11
6.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)	11
6.3 Övriga myndigheter	12
7. UTBILDNINGSFÅGOR.....	12
7.1 TRAC (Travel Academy)	12
7.2 Seminarier och informationstillfällen	12
8. LEVERANTÖRER	13
8.1 Flygbolag	13
8.3 Försäkringar	13
9. ÖVRIGA AKTIVITETER	13
9.1 Statistik	13
9.2 NEW HOPE - Resebranschens Barnfond och ECPAT.....	14
9.3 Hållbarhet.....	14
10. FÖRENINGSG- OCH MEDLEMSFRÅGOR.....	14
11. EKONOMISKT RESULTAT 2016	14

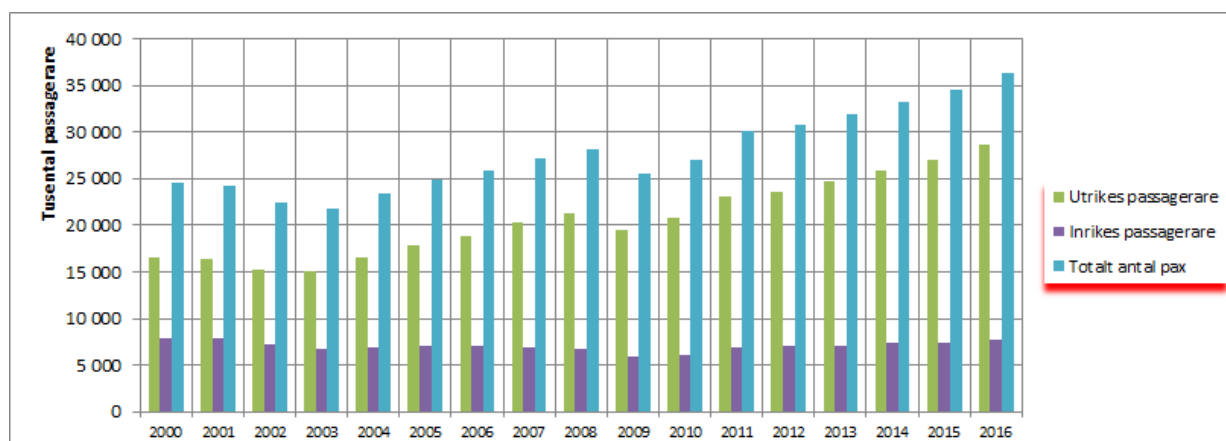
ÅR 2016

1. ALLMÄNT

1.1 Marknaden

Antalet resenärer till och från Sverige ökar via landets flygplatser, vilket framgår av statistik från Transportstyrelsen.

Statistiken visar på en uppgång under året med 5,5 % (2015 3,7 %). Antalet resande i utrikes trafik steg med 6,2 % (2015 4,5 %), medan inrikesresorna ökade med 3,2 % (2015 1,1 %).



Försäljningen hos de svenska resebyråerna och researrangörerna låg i kronor under 2016 på i stort sett samma nivå som under 2015 enligt underlag som SRF hämtat in från ett antal medlemsföretag.

Försäljningen av grupp- och konferensarrangemang ökade dock märkbart med 12 %. Online- och privatreseförsäljningen ökade några få procentenheter medan de renodlade affärsresebyråerna tappade någon procentenhet.

Den statistik som SRF sammanställer och som är baserad på uppgifter från medlemsföretagen samt hämtad ur årsredovisningarna för landets resebyråer och researrangörer (i aktieföretagsform) visar dock inte längre ett hela sanningen, eftersom den ökande gränsöverskridande handeln av resetjänster inte fångas upp där.

I Sverige ökade antalet övernattningar med 3 % under 2016, vilket är viss dämpning jämfört med fjolåret. (Källa: Tillväxtverket) Bland SRF:s medlemsföretag har förmedlingen av hotellrum, både in- och utrikes, ökat med 3 % (2015 5 resp. 10 %). Totalt uppgick antalet övernattningar i Sverige till 62 miljoner under 2016, en ökning med tre procent jämfört med året innan och trenden pekar uppåt för hela Norden. De långväga besökarna ökar mest och har sin förklaring i ökad köpkraft i många länder och billigare långdistansflyg.

BSP (Billing and Settlement Plan), IATA:s clearingcentral för flygbiljetter som ställs ut av agenter/resebyråer, redovisar en försäljningsökning i kronor med 3,0 % (2015 16,3 %). Antalet utställda biljetter ökade med 12 % (2015 18,2 %), vilket även detta år ligger högre än Transportstyrelsens statistik, något som skulle kunna tyda på att fler flygbolag låter avräkningen med resebyråerna skötas via BSP.

Bokningarna via internet fortsätter att öka, särskilt vad gäller direktbokningar hos leverantörerna. Andelen internetbokningar via resebyråer ökar också och kan uppskattas till drygt 50 % av den totala försäljningen via resebyråer.

Här nedan redovisas de svenska resebyråernas och researrangörernas försäljning i Sverige 2016 fördelad på produktgrupper.

JANUARI-DECEMBER	2016	2015	Förändring	%
TKR				
FLYG INRIKES	3 913 477	3 836 456	77 020	2%
FLYG UTRIKES	16 589 758	16 816 643	-226 885	-1%
SUMMA FLYG	20 503 235	20 653 100	-149 865	-1%
TÅG	1 261 159	1 256 111	5 048	0%
ANDRA MARKTRANSPORTER	396 203	381 804	14 399	4%
BÅT	290 008	278 436	11 572	4%
HOTELL	4 611 069	4 495 493	115 576	3%
BIL	352 708	323 206	29 502	9%
CHARTERRESOR	3 870 311	4 020 222	-149 912	-4%
ÖVRIGA FÖRMEDLADE PAKETRESOR	431 151	473 544	-42 393	-9%
EGNA ARRANGEMANG (inkl. GoK)	2 166 597	1 927 906	238 691	12%
ÖVRIGT	325 353	296 565	28 788	10%
TOTALT	34 207 793	34 106 386	101 407	0%

Försäljningen i Sverige låg under 2016 på i stort sett samma nivå som under året dessförinnan. Den enda märkbara förändringen är försäljningen av egna arrangemang, dvs. Grupp- och konferensarrangemang, som ökade med 12 %.

Försäljningen via privatrese- och onlineresebyråer ökade med cirka 3 %, medan de renodlade affärsresebyråerna tappade någon procentenhet beroende på minskad försäljning i kronor av flygtransporter.

Mer detaljerad statistik som visar utvecklingen sedan 1997 återfinns på resebyråföreningens hemsida, www.srf-org.se/statistik.

1.2 SRF:s verksamhet

Målet för SRF:s verksamhet har under året liksom under tidigare år varit att arbeta för bättre villkor för medlemsföretagen och att verka för en allmänt positiv utveckling av resebranschen. För att åstadkomma detta har SRF under året varit engagerat i utredningsarbetet med den kommande paketreselagstiftningen där SRF deltagit med expertkunskap. SRF har också erbjudit utbildning i branschrelaterade frågor som resejuridik, moms och andra aktuella områden som krishantering och hållit informationsmöten om kommande lagstiftning rörande paketresor, personuppgifter samt PNR. Mycket arbete har också lagts ned på diskussioner och samtal med leverantörer, främst flygbolag och IATA, om villkoren för medlemsföretagens distribution av deras tjänster. På det internationella planet har SRF:s arbete varit inriktat på i huvudsak EU-gemensamma frågor kring den nya paketreselagstiftningen, PNR-direktivet samt IATA- och andra flygbolagsfrågor.

2016 har varit ett händelserikt år med ett uppbåd av nya förslag till lagregler för första gången på många år (resegarantilagen och paketreselagen härstammar t.ex. från 1972 resp. 1992) och helt nya lagar som behövs efterföljas i ljuset av det digitala samhället vi lever i

idag och som ställer krav på skydd av den personliga integriteten såväl som myndigheters krav på information. Flera omvärldshändelser har påverkat resebranschen; militärkuppöversöket i Turkiet samt terrorattentatet i Nice, som bägge inträffade under ett fåtal dagar i juli, följt av ytterligare terrorattentat i Turkiet och i Tyskland samt oroligheter i andra delar av världen är exempel på händelser som har medfört påfrestningar för resebranschen. Storbritanniens utträde ur EU samt valet av Donald Trump som president i USA har också haft betydande inverkan på branschen. Härutöver har flera länder skärpt inresekraven för resenärer. Vidare har flygbolagsstrejker påverkat resenärer och resebyråer negativt. SRF har bistått med råd och information och även i flera fall assisterat medlemmar med skrivelser till berörda flygbolag eller myndigheter.

Vid ett flertal tillfällen under året har flygbolag utfärdat olika påbud och instruktioner, som medfört försämringar och/eller förorsakat merarbete för resebyråerna. SRF har därför skrivit till och/eller fört diskussioner med bland andra Lufthansa, Norwegian och SAS.

SRF har liksom tidigare år tillsammans med den europeiska paraplyorganisationen ECTAA bedrivit arbete med att försöka övertyga lagstiftare inom EU att även flygbolag måste tvingas ställa säkerhet till skydd för resenärer i händelse av flygbolagets konkurs, dock hittills utan framgång.

SRF har vidare under flera år försökt finna en försäkringslösning för medlemmarnas skyldighet att ställa resegarantier och i slutet av 2015 lämnades en ansökan in till Finansinspektionen om att få bedriva försäkringsverksamhet under det av SRF nybildade bolaget Vector SRF AB (nu namnändrat till Vector Nordic AB). Under 2016 visade det sig att det fanns möjlighet att tillsammans med det redan etablerade försäkringsbolaget Gar-Bo Försäkring AB bedriva försäkringsförmedlingsverksamhet som alternativ till ett försäkringsbolag i egen regi. Då de nya s.k. solvens 2-reglerna för att bedriva ett svenskt försäkringsbolag visade sig vara enormt kostsamma och då försäkringsförmedlingsalternativet innebar en betydligt mindre kapitalkrävande investering, beslutades därför under 2016 att ändra verksamhetsinriktning till försäkringsförmedling. I slutet av 2016 utökades SRF:s andel i Vector till 52 %. Under början av 2017 har Gar-Bo gått in som 10 %-ig ägare i Vector. Genom en spridningsemission under våren 2017 är tanken att medlemsföretag i SRF och föreningens systerorganisationer i de övriga nordiska länderna ska erbjudas delägarskap.

SRF ägnar också arbete åt att marknadsföra föreningen som en kvalitetsstämpel för medlemmarna. SRF har under 2016 deltagit i de få större svenska arrangemangen för branschen, Grand Travel Award samt Travel News Market och kommer framöver att försöka vara med där föreningen kan marknadsföras.

Under 2016 har flera medlemmar fått skrivelser från Konsumentverket med anledning av att myndigheten haft synpunkter på företagets villkor och marknadsföring. SRF har bistått medlemmarna i kontakterna med myndigheten samt gått igenom villkoren. Vidare har Forbrukerombudet i Norge gjort en genomgång av online-resebyråernas hemsidor och villkor. Två av föreningens medlemmar har stämts i Patent- och marknadsdomstolen; det ena fallet avser frågan om huruvida en kombination av hotell och flyg som säljs tillsammans ska anses vara två förmedlade tjänster eller om det ska anses vara en paketresa och därmed hur kombinationen får marknadsföras och vilka villkor som ska tillämpas. Det andra fallet avser frågan om marknadsföring av rabatter. Huvudförhandling i båda dessa mål är planerade till maj 2017 och både svenska Konsumentverket och norska Forbrukerombudet avvaktar den svenska domstolens avgöranden.

TRAC Travel Academy AB är ett dotterbolag till SRF och ett varumärke för utbildning av resekonsulter. TRAC, Diplomerad Resekonsult är en 2-årig yrkeshögskoleutbildning som motsvarar 400 Yh-poäng. En tredjedel av utbildningen består av LIA, Lärande i arbete. Av

LIA-perioden ska två tredjedelar vara förlagd till en resebyrå eller annan reserelaterad verksamhet såsom researrangörs- och flygverksamhet eller motsvarande.

2. SRF:s ORGANISATION OCH ARBETSUPPGIFTER

2.1 Affärsidé

SRF:s affärsidé är att skapa förutsättningar för reseföretag att utveckla lönsamma relationer med kunder och leverantörer.

Strategier

SRF ska

- påverka och utveckla resebranschens villkor och grundläggande strukturer
- analysera och informera om trender och branschutveckling
- utveckla goda relationer med myndigheter och opinionsbildare

Mål

SRF ska i sin verksamhet skapa ett tydligt mervärde för medlemsföretagen.

Vision

De av SRF godkända reseföretagen ska tillhöra de ledande företagen inom branschen när det gäller utveckling, tillväxt, lönsamhet och kvalitet.

2.2 Medlem i SRF – varför det?

Ett medlemskap i Svenska Resebyråföreningen innebär en kvalitetsstämpel i förhållandet till kunder, leverantörer, myndigheter och media, vilket ger trygghet och respekt från marknad och omvärld.

Genom SRF ges medlemmarna möjlighet att påverka riksdag, regering och myndigheter samt EU-kommissionen och EU-parlamentet, när det gäller utredningar och förslag som kan komma att påverka medlemsföretagens utveckling, inriktning, ansvar och affärsförhållanden.

Medlemskapet skapar styrka gentemot leverantörer och andra aktörer när det gäller frågor av principiell och avtalsrättslig – men inte kommersiell – betydelse.

Medlemmarna informeras löpande om aktuella frågor av både nationell och internationell karaktär.

SRF erbjuder utbildningar och seminarieverksamhet, som syftar till att öka medlemsföretagens intäkter och medarbetarnas kompetens och vill kunna erbjuda medlemmarna en bredd genom att också erbjuda seminarier och utbildningar av externa talare.

SRF förhandlar visserligen inte i kommersiella frågor men agerar när exempelvis leverantörer vill belasta medlemmarna med felaktiga pålagor m.m. vilket har resulterat i besparingar för medlemsföretagen.

2.3 Uppgifter och arbetsområden

SRF:s uppgifter är att

- verka för kollektiva lösningar avseende generella branschproblem/-frågor
 - ge råd och stöd till medlemsföretagen i olika frågor
 - utveckla och genomföra branschutbildningar
 - vara remissinstans och lobbyingorganisation
 - utveckla och förhandla fram ramavtal med relevanta leverantörer
 - bevaka och påverka aktuella nationella och internationella branschfrågor
 - ge tillgång till samlad branschkunskap
- SRF:s varumärke ska stå för trovärdighet och kvalitet
 - SRF förhandlar inte i kommersiella frågor för medlemsföretagen.

2.4 Årsmöte

Årsmötet hölls på Historiska Muséet i Stockholm den 21 april 2016. Mötet samlade 65 deltagare.

Styrelse

Styrelseledamöter för verksamhetsåret 2016-2017 valdes vid årsmötet och styrelsen fick följande sammansättning:

Ordförande

Christer Nordlund HRG Nordic

Ordinarie ledamöter

Eva Moen Adolfsson	Resia
Claes Tellman	eTraveli
Anders Bohlin	American Express
Richard Durlow	Unlimited Travel Group
Michael Schüller	Egencia
Katarina Sjögren Petrini	Ticket Privatresor
Peter Stegarås	Travel Support
Kenth Vahnberg	CWT Sverige
Anders Lindén	Tranås Resebyrå
Kent Wallstedt	Jambo Tours

till styrelsesuppleanter:

Milla Limrell	Winberg Travel
Tommy Swanson	Swanson's
Peter Carlsson	Travellink

Styrelsen har under året haft fem sammanträden. Vidare har Richard Durlow och Peter Carlsson avgått under mandatperioden.

Valberedning

Till ledamöter i valberedningen utsågs vid årsmötet

Anders Johansson, Resia (sammankallande)

Sara Grün, Resecity och

Mattias Sesemann, GoAllinc

Revisorer

PricewaterhouseCoopers valdes till revisionsbolag, med Elin Götling som huvudansvarig revisor.

2.5 Kansli

Kansliet har under året bemannats av föreningens generalsekreterare, Anna Lennhammer, Tomas G Olsson, Lilian Brunell och advokaten Jonas Thyberg, Ahlford Advokatbyrå. Jonas arbetar två-tre dagar i veckan för SRF, huvudsakligen från advokatbyråns kontor i Uppsala.

2.6 SRF-information

SRF:s hemsida har adressen www.srf-org.se. Hemsidan innehåller medlemsförteckning, aktuell information, rekommendationer och riktlinjer samt information och råd i frågor som berör medlemsföretagen samt länkar till andra för verksamheten viktiga hemsidor. SRF lägger löpande ut nyheter och information på hemsidan.

Under året har ett 60-tal nyhetsmeddelanden skickats ut, varav ett 40-tal endast riktats till medlemmarna.

2.7 Medlemsföretag

Vid årets utgång hade föreningen 260 (261) medlemsföretag. Medlemsföretagen representerar närmare 400 försäljningsställen med sammanlagt strax över 4 000 medarbetare.

Under året har föreningen fått 19 nya medlemmar. 20 företag har upphört att vara medlemmar på grund av nedläggning (6), uppköp eller fusion (10) eller valt att lämna föreningen (4).

3. INTERNATIONELLA FRÅGOR**3.1 ECTAA**

ECTAA är de europeiska resebyråföreningarnas paraplyorganisation inom EU/EES med kontor i Bryssel.

ECTAA:s uppgift är att bevaka och aktivt påverka frågor inom EU/EES som berör resebyråbranschen. SRF har representerats i ECTAA:s styrelse av Tomas G Olsson (ordinarie) och Anna Lennhammer (suppleant).

ECTAA:s årsmöte hölls under våren 2016 i Ljubljana, Slovenien. Under året har vidare ett styrelse- och arbetsmöte ägt rum i Tunis, Tunisien.

ECTAA:s har olika kommittéer och beredningsgrupper i vilka SRF finns representerade inom följande områden:

Air matters
 Legal
 Fiscal
 Destination & Sustainability

Grupperna träffas i snitt två gånger per år.

Även inom ECTAA har implementeringen av det nya paketresedirektivet ägnats mycket tid under 2016 och kommer också att stå i fokus fram till implementeringen ska vara genomförd, den 1 juli 2018. Även den nya PNR-lagstiftningen, den nya Dataskyddsförordningen samt moms-frågor har varit frågor som stått högt på ECTAA:s agenda. Aktuella flygrelaterade frågor har under det gångna året varit IATA:s nya projekt ”New Gen ISS” som bl.a. innehåller en ny ackrediteringsmodell för agenter som framför allt rör hur mycket ett reseföretags omsättning får öka utan att företaget ska behöva ställa betungande garantier till IATA. Vidare har ECTAA varit djupt involverad i de nu påbörjade domstolsförhandlingarna i Malev-konkursen där IATA innehåller agenternas inbetalade medel. ECTAA har även varit aktiva genom flera möten med EU-kommissionen i frågor om Lufthansas rätt att ta ut en extra avgift om 16 € på bokningar gjorda utanför Lufthansas egen plattform.

En fullständig redovisning av ECTAA:s arbete under 2016 och arbetsplan för 2017 finns att läsa på SRF:s hemsida, http://www.srf-org.se/om_srf/srf_i_europa.

3.2 IATA/APJC (Agency Program Joint Council)

I APJC Skandinavien ingår representanter för agenter och flygbolag från de skandinaviska länderna.

Frågor som behandlats under året är i första hand minskningen av betaltid för de skandinaviska agenterna samt de finansiella kriterierna för IATA-ackreditering. De svenska resebyråerna har representerats av Anitha Svensson, Kilroy Travel, och Magdalena Strohmayer, HRG Nordic. SRF deltar vid mötena som observatör.

SRF anmälde under sommaren IATA till Konkurrensverket för brott mot konkurrensreglerna när IATA ville genomdriva försämrade villkor för de svenska (och skandinaviska) agenterna utan att det varit påkallat av något behov för flygbolagen att i högre grad säkra snabbare betalningar från de svenska (skandinaviska) agenterna.

Under den internationella konferensen PaConf i september där flygbolag, IATA och agenter deltar, beslutades att förslaget att korta betaltiderna i Skandinavien skulle hänskjutas tillbaka till APJC Skandinavien för fortsatt handläggning. Under 2017 har SRF tillsammans med kollegor i Danmark och Norge med kraft motsatt sig alla försämringar för den skandinaviska marknaden vad gäller betalningsvillkoren innan samma krav ställs på åtminstone en majoritet av de övriga europeiska länderna.

3.4 Nordisk/baltisk samverkan

Litauen stod 2016 som värd för det årligen återkommande mötet med de nordiska och baltiska systerföreningarna. Mötet hölls i Kaunas i augusti.

Härutöver har de danska, finländska, norska och svenska resebyråföreningarnas generalsekreterare under året haft löpande överläggningar i frågor av gemensamt intresse främst rörande paketresefrågor, flygbolagsfrågor och IATA/BSP.

4. SAMVERKAN MED ANDRA BRANSCHORGANISATIONER

Under året har SRF haft löpande kontakt med andra branschorganisationer, såsom RiS, SBTA, Passagerarrederierna och Sveriges Bussföretag i olika frågor.

5. LAG- OCH SKATTEFRÅGOR M.M.

5.1 Paketreselagen

I slutet av 2015 antogs det nya fullharmoniserade paketresedirektivet av EU. Direktivet ska träda i kraft i medlemsländerna senast den 1 juli 2018. I den utredning som tillsattes för att utreda behovet av ändringar i paketreselagen har Jonas Thyberg deltagit som expert för SRF:s räkning. Utredningen presenterade i slutet av 2016 ett förslag till en ny paketreselag, vilken härefter skickats på remiss till berörda parter. SRF lämnade i mitten av december sitt remissvar. Lagförslaget behandlas för närvarande på departementet och en proposition kommer att lämnas till riksdagen under hösten 2017.

5.2 Resegarantier

Ovan nämnd utredning hade även i uppdrag att se över resegarantilagen i förhållande till det nya paketresedirektivet, se närmare under punkt 5.1. Utredningen presenterade sitt förslag till en helt ny resegarantilag den 20 december. Det nya lagförslaget är bättre anpassat till de förhållanden som råder idag (Den nu gällande resegarantilagen är från 1972) och är till den allra största delen mycket positivt och välkommet för resebranschen. Förslaget innehåller möjligheter att ställa både individuella och kollektiva garantier och tillåter både spärrade bankmedel och försäkringslösningar som säkerhet till skillnad mot tidigare. Resegarantier är en tung ekonomisk belastning för medlemmarna och det är ett mycket välkommet förslag. Även i denna del av utredningen deltog Jonas Thyberg från SRF som expert.

5.3 Moms

SRF deltar aktivt i ECTAA:s arbete i Fiscal Committee, där Tomas G Olsson är ledamot. Kommittén har inriktat sitt arbete på att utforma ett förslag till hur resetjänster bäst bör beskattas, som såväl resebyråerna som medlemsstaterna kan acceptera. Förslagets huvudinriktning är att vinstmarginalbeskattningen (VMB) endast ska tillämpas vid försäljning till icke näringsidkare och att när VMB tillämpas ska resebyråerna ha rätt att beräkna vinstmarginalen per period eller år och inte behöva beräkna den verkliga marginalen för varje enskild resa. Ett intensivt lobbyingsarbete med ett flertal möten med kommissionen har lett till att en särskild utredning tillsattes i början av 2017, som har i uppdrag att kartlägga hur de nuvarande momsreglerna påverkar resebyråernas verksamhet och konkurrensförhållande. Utredningen, som KPMG fått i uppdrag att genomföra, ska lämna sitt betänkande senast hösten 2017.

Två momsseminarier har anordnats av SRF under 2016.

5.4 PNR

Under våren fattade EU beslut om införandet av ett nytt direktiv om PNR-uppgifter, det s.k. PNR-direktivet. Direktivet ska införas som lag i medlemsstaterna. Direktivet ställer krav på flygbolag att sända passagerares persondata till för ändamålet inrättade EU-myndigheter vid två tillfällen, dels 24-48 timmar innan avresa och dels efter avslutad boarding avseende flygningar till/från tredje land.

Möjligheter ges också för respektive medlemsland att i den nationella lagen ställa högre krav, bl.a. att andra aktörer än flygbolag, t.ex. resebyråer/arrangörer ska vara skyldiga att skicka persondata till berörd myndighet samt att utöka skyldigheterna till att även omfatta flygningar inom EU.

Sverige har deklarerat att man, liksom flertalet andra EU-länder, kommer att använda sig av möjligheten att utvidga ansvaret till att omfatta även resebyråer och researrangörer samt att även inkludera flygningar inom EU.

En utredning har tillsatts för att ta fram ett förslag till ny lag och SRF har vid flera tillfällen under året haft möten med utredarna och försökt förklara hur resebyråer och arrangörer arbetar och att det inte är en praktiskt möjlig lösning att dessa företag ska åläggas samma krav som flygbolagen. Förslag till ny lag väntas under våren 2017.

5.5 Dataskyddförordningen

Efter många års förhandlande inom EU kunde medlemsstaterna under året enas om en ny dataskyddslagstiftning. Den nya lagstiftningen berör, precis som nuvarande PuL (personuppgiftslag), alla som hanterar någon form av personuppgifter, dvs. alla SRF-medlemmar. PuL har gällt under många år i Sverige och bygger på ett EU direktiv som har efterlevts väldigt olika runt om i Europa. Nuvarande lagstiftning anses inte tillgodose de krav på individens integritetsskydd som behöver finnas i dagens samhälle. Tillsynsmyndigheternas (Datainspektionen i Sverige) möjligheter att vidta kännbara påföljder för dem som inte levt upp till de krav som ställts för hanteringen av personuppgifter har inte varit tillräckliga tidigare, men från och med maj 2018 när den nya förordningen träder i kraft, införs kännbara sanktioner, upp till 20 miljoner EUR eller 4 % av företagets globala omsättning.

För SRF:s medlemmar är det viktigt att man är medveten om de strängare kraven som kommer 2018 och att man anpassar och/eller förbereder sin verksamhet på lämpligt sätt. SRF kommer fortsätta erbjuda seminarium i ämnet under 2017.

6. MYNDIGHETER

6.1 Resegarantinämnden

Resegarantinämnden har till uppgift att pröva om säkerhet enligt resegarantilagen ska tas i anspråk. Resenär ska enligt lagen ansöka om ersättning ur ställda säkerheter inom tre månader efter det att en resa ställts in eller avbrutits.

Jonas Thyberg är SRF:s ledamot i nämnden. Andreas Körösi, Travel Agent Commissioner, och tidigare Sabra Tours, är suppleant.

6.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

SRF:s representanter i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) har varit Anna Lennhammer, SRF, Tomas G Olsson, SRF, Jonas Thyberg, Ahlfors Advokatbyrå, Anders

Johansson, Resia, Karin Uddfors, Nygren & Lind, Milla Limrell, Winberg resebyrå och Annika Bohm Nygren, Ticket Privatresor.

6.3 Övriga myndigheter

För att uppnå ett förbättrat informationsutbyte och kunna påverka i frågor av branschintresse har möten under året ägt rum och kontakter förevarit med bland annat företrädare för:

- Utrikesdepartementet
- Finansdepartementet
- Justitiedepartementet
- Konkurrensverket
- Konsumentverket
- Kammarkollegiet
- Allmänna Reklamationsnämnden
- Yrkehögskolemyndigheten

7. UTBILDNINGSPRÅGOR

7.1 TRAC (Travel Academy)

Styrelseordförande i TRAC är Stephan Danielsson, tidigare American Express, numera XLNT Travel och VD Lilian Brunell. Styrelsens uppgift är att se till att utbildningens kvalitet upprätthålls och att marknads- och behovsanpassa utbildningens inriktning och omfattning. SRF är röstmässigt majoritetsägare i TRAC. Övriga ägare är Amadeus Scandinavia, GBT Sweden (f.d. American Express Business Travel), Avis Biluthyrning, ERV, Europeiska Försäkring, TUI (f.d. Fritidsresor), Passagerarrederiernas förening, SAS, SJ, Stockholm Visitors Board, Sveriges Bussföretag, Swanson's, Travel Card och Ving Sverige.

Under 2016 har TRAC-utbildning bedrivits vid Frans Schartaus Handelsinstitut, Stockholm, YRGO i Göteborg, YrkesAkademin i Uppsala samt Travel Education Center AB i Norrtälje.

Våren 2016 utexaminerades cirka 110 studenter och majoriteten har fått arbete inom resebranschen. Detta är ca 30 färre än året innan. Inför hösten 2017 har tre nya ansökningar skickats in till YH. Det är YH Skellefteå samt YrkesAkademin i Uppsala som vill bedriva utbildning både i Uppsala och Helsingborg. Samtliga är på heltid och på distans. I samband med ansökningarna så har skolorna anpassat dessa till 'Sveriges referensram för kvalifikationer (SeQF)'. Det bygger på en gemensam europeisk referensram för kvalifikationer EQF – European Qualification Framework, vilken många europeiska länder är anslutna till.

7.2 Seminarier och informationstillfällen

Seminarier i resejuridik och momsregler för resebranschen har hållits vid flera tillfällen under året. Vidare har seminarier om krishantering genomförts i Stockholm, Göteborg och Malmö med en uppföljning i Stockholm i slutet av året. Uppföljning kring krishantering är också planerad att erbjudas i Göteborg och Malmö under 2017. Seminarier om den nya dataskyddsförordningen har erbjudits men behövt ställas in p.g.a. för få anmälda.

Kostnadsfria informationsträffar om aktuella branschfrågor, såsom ny paketreselag, nya IATA-regler och kommande lagstiftning om PNR och personuppgifter har också hållits i Stockholm, Göteborg och Malmö under 2016. Under 2017 kommer flera nya seminarier erbjudas i dessa städer.

8. LEVERANTÖRER

8.1 Flygbolag

Diskussioner har under året förts med flera flygbolag, bl.a. om deras villkor rörande kortbetalningar och den ökade mängden orimliga efterdebiteringar, s.k. ADM:er. Diskussioner har även förts med flera flygbolag rörande resebyråers och researrangörers ansvar vid inställda flyg och förseningar samt tolkningen av förordning 261/2004 angående flygbolagens ansvar. Vidare har frågor om sms-utskick direkt till kund med felaktig bokningsinformation diskuterats.

Ett starkt önskemål från förmedlande resebyråer är att de vid kortbetalningar omgående ska kunna dela upp en enda betalningstransaktion till rätt mottagare genom en teknisk lösning. För att detta ska kunna bli en verklighet krävs att de inblandade aktörerna ska vara villiga att acceptera en sådan lösning, något som ännu inte är fallet. SRF avser dock fortsätta detta arbete.

8.3 Försäkringar

Under året har SRF fortsatt att marknadsföra den utvidgade ansvarsförsäkring, som SRF förhandlat fram med ERV Europæiske Danmark. Skadeanmälningar under försäkringen avgörs av en skadenämnd bestående av företrädare för Europæiske Danmark, SRF:s försäkringsförmedlare Söderberg & Partners och SRF.

Den för SRF:s medlemmar skraddarsydd verksamhetsförsäkringen med ansvar för förmögenhetsskada enligt bland annat paketreselagen är placerad hos If under polisåret juni 2016-maj 2017.

Vector Nordic AB har, som nämnts ovan, vid årsskiftet börjat erbjuda medlemmar en försäkringslösning för resegarantier samt andra områden där SRF:s medlemmar kan behöva ställa garantier, t.ex. Linkon.

9. ÖVRIGA AKTIVITETER

9.1 Statistik

Under året har liksom under tidigare år (alltsedan 1997) en produktgrupperad branschstatistik avseende de svenska resebyråernas och researrangörernas försäljning i kronor samlats in månatligen och publicerats på hemsidan tertialvis.

SRF har vidare samlat in uppgifter ur reseföretagens årsredovisningar och sammanställt dessa uppgifter vilka redovisas på SRF:s hemsida. Bland annat har en uppskattning av den totala svenska marknaden för resebyråer och researrangörer gjorts. Det blir dock allt svårare att få fram heltäckande tillförlitliga siffror som följd av att alltfler tjänster säljs online av utländska leverantörer, vilkas omsättning i Sverige inte redovisas här.

Något intresse från medlemsföretagen om att kunna lämna bokningsstatistik elektroniskt med hjälp av ett externt företag, har inte funnits för närvarande, men kan vara något som SRF kan genomföra i framtiden om det skulle vara önskvärt för medlemsföretagen.

9.2 NEW HOPE - Resebranschens Barnfond och ECPAT

SRF har under året i olika sammanhang stöttat New Hope's (Reseindustrins Barnfond), verksamhet liksom ECPAT:s verksamhet. ECPAT står för "End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking in Children for Sexual Purposes".

9.3 Hållbarhet

SRF har under året varit mer engagerade i hållbarhetsfrågor än tidigare. Under året har enkäter skickats till medlemsföretagen om hur medlemmarna bäst kan ta sig an detta område. Ett stort underlag har samlats in och en arbetsgrupp har bildats för att utifrån underlaget kunna ta fram hur SRF ska erbjuda bästa hjälp till medlemmarna kring dessa frågor.

Sedan tidigare rekommenderar SRF det av EU subventionerade programmet Travelife som är ett certifieringsprogram för hållbarhetsfrågor med inriktning på resebyråer och researrangörer. Som första och enda medlemsföretag i SRF har Företagsresor i Umeå blivit certifierat under 2016.

En kompetenshöjande utbildning i Hållbar turismutveckling har också startats på Frans Schartaus Handelsinstitut i Stockholm och undervisningen bedrivs inom ramen för Yrkeshögskolan. Det är en distansutbildning på tre terminer och vänder sig till personer som redan arbetar med turism och resor. SRF medverkar aktivt och stöttar utbildningen och är även representerat i dess ledningsgrupp genom Lilian Brunell.

10. FÖRENINGSG- OCH MEDLEMSFRÅGOR

Kansliet har under året löpande arbetat med att besvara frågor från enskilda medlemmar och bistått dem i olika hänseenden. Information rörande SRF:s verksamhet till massmedia, allmänhet och potentiella medlemsföretag är också en del av kansliets dagliga uppgifter.

11. EKONOMISKT RESULTAT 2016

Årsredovisning med budget och utfall 2016 avseende SRF:s verksamhet finns på SRF:s hemsida, http://www.srf-org.se/om_srf/srf_arsredovisning_2016.

På styrelsens uppdrag
Anna Lennhammer
2017-04-03