



**SVENSKA RESEBYRÅ- OCH
ARRANGÖRSFÖRENINGEN**
Association of Swedish Travel Agents and Tour Operators

VERKSAMHETSBERÄTTELSE 2018

81: a verksamhetsåret



**Medlem i SRF
Resenärens trygghet**
Branschförening sedan 1937

Innehåll

1.	SVENSKA RESEBYRÅ- OCH ARRANGÖRSFÖRENINGENS (SRF:s)	
	VERKSAMHET.....	3
2.	SRF:s ORGANISATION	4
3	ÅRSMÖTE.....	4
4	MEDLEMSFÖRETAG	5
5.	INTERNATIONELLA FRÅGOR	5
	5.1 ECTAA	5
	5.2 IATA/APJC (Agency Program Joint Council)	6
	5.3 Nordisk/baltisk samverkan.....	6
6.	LAG- OCH SKATTEFRÅGOR	6
	6.1 Paketreselagen.....	6
	6.2 Resegarantilagen	7
	6.3 Dataskyddförordningen (GDPR)	7
	6.4 Försäkringsdistributionslagen (IDD)	7
	6.5 PNR.....	8
	6.6 Moms	8
7.	MYNDIGHETER.....	8
	7.1 Resegarantinämnden (RGN).....	8
	7.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)	8
	7.3 Övriga myndigheter	8
8.	LEVERANTÖRER	9
	8.1 Flygbolag/IATA.....	9
	8.2 Försäkringar	9
9.	ÖVRIGA AKTIVITETER	9
	9.1 Statistik	9
	9.2 NEW HOPE - Resebranschens Barnfond och ECPAT.....	10
	9.3 Hållbarhet.....	10
10.	FÖRENINGSG- OCH MEDLEMSFRÅGOR.....	10

1. SVENSKA RESEBYRÅ- OCH ARRANGÖRSFÖRENINGENS (SRF:s) VERKSAMHET

Målet för SRF:s verksamhet är att arbeta för bättre villkor för medlemsföretagen och att verka för en allmänt positiv utveckling av resebranschen. Vidare ska SRF:s verksamhet bidra till att främja sunda konkurrensförhållanden och att upprätthålla en god etik och hög kvalitet inom medlemsföretagen. För att åstadkomma det erbjuder SRF kontinuerligt branschanpassade utbildningar och jobbar med att utveckla goda relationer till myndigheter, näringsliv, andra organisationer och massmedia.

Under 2018 har många stora förändringar införts som påverkar SRF:s medlemmar; Nya krav på PCI DSS certifiering (mars) för IATA-agenter, ett helt nytt ackrediteringssystem, NewGen ISS, för IATA-agenter (mars), GDPR (maj), ny paketreselag (augusti) samt ny resegarantilag (augusti).

SRF har varit starkt engagerade i arbetet med den nya paketreselagen och den nya resegarantilagen som båda trädde ikraft den 1 augusti efter år av utredningar. Den nya paketreselagen, som ersatte en lag från 1992, bygger på ett gemensamt EU-direktiv medan den nya resegarantilagen har en nära koppling till paketreselagen men är en fristående nationell lagstiftning som gjorts om för första gången sedan 1972. SRF har tagit fram nya allmänna villkor för paketresor och riktlinjer samt avtalsmallar med anledning av de nya lagarna. Seminarier har hållits i Stockholm, Göteborg och Malmö både under våren och hösten samt via webb och på plats hos flera medlemsföretag där flera företag ingår i samma koncern/grupp.

Ett stort arbete har också lagts ned på implementeringen av den nya dataskyddslagstiftningen, GDPR, där SRF arbetat med att hjälpa medlemmarna både med riktlinjer och mallar samt hållit seminarier.

SRF har också arbetat för att ta fram förbättrade försäkringsvillkor för medlemmarna med differentierade premier och skyddsnivåer för den utvidgade ansvarsförsäkringen som erbjudits medlemmar sedan 2011. Vidare har SRF haft nära kontakt med försäkringsbolag för att diskutera konsekvenserna för medlemmarna av införandet av det nya försäkringsdistributionsdirektivet, IDD, under 2018.

På det internationella planet har SRF:s arbete varit inriktat på i huvudsak EU-gemensamma frågor kring den nya paketreselagstiftningen, GDPR, samt IATA- och flygbolagsrelaterade frågor. Mycket arbete har också lagts ned på diskussioner och samtal med leverantörer, i synnerhet flygbolag i syfte att åstadkomma en bättre balans i avtalsrelationen om rättigheter och skyldigheter mellan parterna avseende hanteringen av EU-förordning 261/2004, Montrealkonventionen, ADM:er och GDPR.

Ett stort arbete under året har varit att planera och strukturera en ny hemsida och under mitten av oktober lanserades den nya hemsidan som bygger på wordpress och är betydligt lättare att både administrera och navigera i. Sidan är delvis öppen för alla men informationen på de separata medlemssidorna kräver en personlig inloggning

RiS (som tidigare företrädde de stora charterbolagen) upplöstes under 2018 och sju av åtta medlemsföretag i fd RiS blev istället medlemmar i SRF.

SRF har under året ägnat en större del av arbetet än tidigare med att marknadsföra föreningen. Som ett led i detta har man ingått en överenskommelse med PR-byrån Westander i Stockholm som ska arbeta med att stärka varumärket SRF och kommunicera föreningens budskap i de rätta kanalerna; både mot politiker, media och allmänheten.

SRF har deltagit i de svenska arrangemangen för branschen, Grand Travel Award samt Travel News Market, Stockholm-Helsinki Travel Show och Panorama Sweden och även i dessa forum agerat en stark drivkraft för att öka fokus i branschen kring hållbarhet. Vidare har SRF haft löpande kontakt med andra branschorganisationer, såsom RiS (tills denna organisation upplöstes) och SBTA och har även besökt MATKA (finska resemissan) samt WTM (World Travel Market) i London under året.

2. SRF:s ORGANISATION

SRF är 100%-ig ägare av Svenska Resebyråföreningens Service AB (SRF AB), org nr 556416-0728 som i sin tur är huvudägare i TRAC Travel Academy AB (64%) som tillhandahåller en 2-årig yrkeshögskoleutbildning för blivande resekonsulter motsvarande 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.

Vidare är SRF AB delägare i Vector Nordic AB (tidigare Vector SRF AB), en s.k. anknuten försäkringsförmedlare, med en ägarandel på 18,33%. Vectors verksamhet är att förmedla säkerheter för resebranschrelaterade garantier.

SRF:s kansli finns i Stockholm och har under året bemannats av föreningens generalsekreterare, Anna Lennhammer, Lilian Brunell, Tomas G Olsson fram till maj, samt Annelie Persson från september. Jonas Thyberg, Ahlford Advokatbyrå i Uppsala, har arbetat på konsultbasis ca två dagar i veckan).

3 Årsmöte

Årsmötet hölls på Historiska Museet i Stockholm den 24 april 2018. Mötet samlade 63 deltagare.

Styrelse

Styrelseledamöter för verksamhetsåret 2018 – 2019 valdes vid årsmötet och styrelsen fick följande sammansättning:

Ordförande

Kent Wallstedt

Jambo Tours/TEMA

Vice ordförande

Eva Moen Adolfsson

Resia

Ordinarie ledamöter

Anders Bohlin	AMEX GBT
Michael Schüller	Egencia
Katarina Sjögren Petrini	Ticket Privatresor
Peter Stegarås	Travel Support
Anders Lindén	Tranås Resebyrå
Mattias Andersson	HRG Nordic
Jari Virtanen	Stena Line Travel Group
Peter Browall	DER Touristik (Apollo)
Florian Geissler	European Travel Interactive (Etraveli)
Johan Kvist	Unlimited Travel Group
Johnny Nilsen	Ving
Patrick Törn	TUI

Styrelsesuppleanter

Milla Limrell

Tommy Swanson

Winberg Travel

Swanson's

Styrelsen har under året haft fem sammanträden.

Valberedning

Till ledamöter i valberedningen utsågs vid årsmötet

Anders Johansson, Resia (sammankallande)

Sara Grün, tidigare Resecity/Big Travel och

Mattias Sesemann, GoAllinc

Revisorer

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

4**Medlemsföretag**

Vid årets utgång hade föreningen 284 medlemsföretag. Medlemsföretagen representerar närmare 400 försäljningsställen och nära 6 000 medarbetare.

Under året har föreningen fått 29 nya medlemmar, varav 7 stycken kommit från RiS (bl.a. de tre stora charterbolagen Ving, Tui och Apollo). 8 företag har utgått. Av dessa 8 beror 1 på ändrad koncern tillhörighet, 3 företag har upphört att bedriva verksamhet i Sverige och 4 företag har valt att lämna föreningen.

5.**INTERNATIONELLA FRÅGOR****5.1****ECTAA**

ECTAA är de europeiska resebyråföreningarnas paraplyorganisation inom EU/EES med kontor i Bryssel vars uppgift är att bevaka och aktivt påverka frågor inom EU/EES som berör resebranschen. SRF har representerats i ECTAA:s styrelse av Anna Lennhammer.

ECTAA:s årsmöte hölls under våren 2018 i Kuala Lumpur, Malaysia. I december ägde ytterligare ett styrelse- och arbetsmöte rum i Jerusalem, Israel.

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

Air matters

Legal

Tour operator

Fiscal

Destination & Sustainability

Grupperna träffas i snitt två gånger per år.

Inom ECTAA har IATA- och flygrelaterade frågor rörande bl.a. införandet av PCI DSS-certifiering samt nya agentvillkor och nya ackrediterings- samt försäljningstak fyllt mycket av arbetet. Därutöver har man ägnat mycket tid åt att diskutera hur man ska agera kring den

rådande obalansen mellan flygbolag och agenter som blir alltmer kännbar och orättvis och olika legala åtgärder har setts över för att på bästa sätt komma tillrätta med det.

Man har också följt upp hur det nya paketresedirektivet införts runt om i Europa samt ägnat mycket tid åt den nya Dataskyddsförordningen och PNR-lagstiftningen. ECTAA har även varit aktiva i att driva frågan om skyldighet för flygbolag att ställa säkerheter vid en eventuell konkurs på samma sätt som resebyråer och researrangörer liksom frågan om flygbolags rätt att ta ut extra avgifter på bokningar som sker utanför flygbolagens egna plattformar.

ECTAA:s arbetsplan för 2018 finns att läsa på SRF:s nya hemsida, <https://srf-org.se/om-srf/srf-internationellt/>

5.2 IATA/APJC (Agency Program Joint Council)

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

Under det gångna året har nya krav på agenter ställts från IATA, för att kunna lägga betalningar med kreditkort måste man bli PCI DSS certifierad, detta infördes i mars 2018 i april rullades de nya ackrediteringsreglerna ut med bl.a. försäljningstak baserade på tidigare försäljning och tuffare regler gällande huvudkontor och ägarbyten som inte är relevanta på onlinemarknaden eller Skandinavien utifrån ett riskperspektiv. Dessa nya regler har inte fungerat smärtfritt. Nya lokala finansiella regler för skandinaviska marknaden har försökt förhandlas fram utan framgång. I slutet av året infördes ytterligare begränsningar globalt och unilateralt från flygbolagens och IATAs sida vilket gjorde att agenter (resebyråer/arrangörer) och föreningar inom det skandinaviska APJC framförde krav på ökat inflytande och medbestämmande för ett fortsatt samarbete inom ramarna för APJC. De svenska agenterna har representerats av Flygstolen Nordic AB samt Jambo/TEMA. SRF deltar vid mötena som observatör.

5.3 Nordisk/baltisk samverkan

Estland stod som värd för det årligen återkommande mötet med de nordiska och baltiska systerföreningarna. Mötet hölls i Tallinn i slutet av 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.

6. LAG- OCH SKATTEFRÅGOR

6.1 Paketreselagen

Efter lång väntan lades en proposition med förslag till ny svensk paketreselag baserad på EU:s direktiv från 2015 fram den 19 april 2018. Riksdagen antog propositionen den 13 juni och lagen publicerades den 28 juni med ikraftträdandedatum den 1 augusti. Detta lämnade researrangörer och resebyråer i en omöjlig situation där nya regler skulle införas på drygt en månad mitt i semestertider. SRF har tagit fram nya resevillkor som förhandlats fram i branschen.

SRF har hållit 6 st seminarier om den nya lagen; 2 i Stockholm, 2 i Göteborg och 2 i Malmö. Frågor rörande paketreselagen diskuteras även inom ECTAAs Legal Committee som träffades två gånger under 2018, i Bryssel respektive Paris.

6.2 Resegarantilagen

Även en ny resegarantilagen blev antagen i samband med den nya paketreselagen och trädde i ikraft den 1 augusti. Den nya lagen är starkare kopplad till paketresor och paketreselagen och bygger på att garantier endast ska kunna tas i anspråk med anledning av den garantipliktiges egna insolvens eller konkurs. Lagen innehåller även fler möjligheter att ställa garantier än den tidigare resegarantilagen som endast tillät individuella garantier. Enligt den nya lagen är det möjligt att ställa garanti genom bl.a. spärrade bankmedel och försäkringslösningar som säkerhet till skillnad mot tidigare. Detta ses som mycket positivt och välkommet för resebranschen även om det under en övergångsperiod kan dröja innan nya möjligheter kan erbjudas och accepteras.

SRF har hållit 6 st seminarier om den nya lagen; 2 i Stockholm, 2 i Göteborg och 2 i Malmö.

6.3 Dataskyddsförordningen (GDPR)

Den nya lagstiftningen berör, precis som den tidigare PuL (personuppgiftslagen), alla som hanterar någon form av personuppgifter, dvs. alla SRF-medlemmar. PuL har gällt sedan 1998 i Sverige och bygger på ett EU direktiv som har efterlevts väldigt olika runt om i Europa. Tidigare lagstiftning tillgodosåg inte de krav på individens integritetsskydd som behövs i dagens samhälle och tillsynsmyndigheternas möjligheter att vidta ordentliga påföljder för brister var starkt begränsade. Dataskyddsförordningen trädde i kraft i hela EU den 25 maj 2018 med tydligare krav på information samt möjligheten att döma ut kännbara sanktioner, upp till 20 miljoner EUR eller 4 % av företagets globala omsättning.

Även om Dataskyddsförordningen gäller fler än reseföretag har de nya reglerna krävt stora insatser hos SRF:s medlemmar och stort fokus har under året ägnats åt att ta hjälpa till med avtal och stöd samt seminarier. Därutöver har SRF fört diskussioner med olika leverantörer till medlemmar, bl.a. flygbolag, hotell och GDS-bolag om de olika rollerna aktörerna emellan.

SRF har hållit 4 st seminarier om den nya lagen i 2 i Stockholm, 1 i Göteborg och 1 i Malmö.

Frågor rörande GDPR och utbyte för att säkra samma rekommendationer diskuteras även inom ECTAAs Legal Committee som träffades två gånger under 2018, i Bryssel respektive Paris.

6.4 Försäkringsdistributionslagen (IDD)

Då flera av SRF:s medlemmar erbjuder sina kunder olika typer av försäkringar har införandet av den nya Försäkringsdistributionslagen under oktober 2018 med bl.a. nya krav på försäljning av vissa försäkringar överstigande vissa belopp också haft inverkan på föreningens arbete under året. Arbetet har bl.a. bestått i att få fram en standard från de största försäkringsbolagen.

Den nya lagen bygger på det s.k. Försäkringsdistributionsdirektivet som är gemensamt framtagen för alla länder inom EU (IDD, Insurance Distribution Directive).

Även IDD-relaterade frågor och implementationen i de europeiska länderna diskuterades inom ramarna för ECTAAs Legal Committee.

6.5 PNR

Våren 2016 fattade EU beslut om införandet av ett nytt direktiv om PNR-uppgifter, det s.k. PNR-direktivet. Direktivet infördes som lag i Sverige under 2018. Tills skillnad från de andra EU-länderna omfattas inte resebyråer och researrangörer initialt av kraven på att överföra persondata, åtminstone inte innan den utvärdering som ska ske inom EU år 2020.

Implementationen av PNR-direktivet i de europeiska länderna har diskuterats inom ramarna för ECTAAs Legal Committee.

6.6 Moms

Diskussioner rörande ändrade momsregler har pågått under många år inom EU och SRF har genom sitt deltagande i ECTAAs Fiscal Committee inriktat sitt arbete på att utforma ett förslag till hur resetjänster bäst bör beskattas. Huvudinriktningen 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.

Ett momsseminarium har anordnats av SRF under verksamhetsåret, i Stockholm.

7. MYNDIGHETER

7.1 Resegarantinämnden (RGN)

Resegarantinämnden, där SRF haft en ordinarie ledamot i nämnden, upphörde under året då den nya lagen antogs av riksdagen. Sista mötet hölls i juni. Nämnden hade till uppgift att pröva om säkerhet skulle tas i anspråk enligt resegarantilagen. Efter att den nya lagen trädde i kraft är det Kammarkollegiet själva som fattar beslut huruvida garanti ska tas i anspråk.

7.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

SRF:s har under starten av året haft sju representanter i Allmänna Reklamationsnämndens (ARN) reseavdelning som kommer från olika delar av resebyråers och researrangörers verksamhet. När RiS upplöstes nominerade SRF de fd RiS-ledamöterna i SRF:s namn och under slutet av året hade SRF 14 personer nominerade till branschledamöter i ARN. Reseavdelningen har under året haft 45 sammanträden där i snitt 19 ärenden tas upp varje gång. SRF har tillsammans med RiS representerat resebranschen i mer än 80% fallen.

7.3 Övriga myndigheter

Förutom det närmare samarbete som sker naturligt med myndigheterna ovan genom att SRF deltagit i återkommande sammanträden på både Kammarkollegiet (RGN) och ARN, har SRF haft möten med nedan myndigheter i avsikt att påverka i frågor av branschintresse och utbyta information:

- UD
- Finansdepartementet
- Justitiedepartementet
- Konsumentverket

8. LEVERANTÖRER

8.1 Flygbolag/IATA

Förmedlare och arrangörer upplevde nya eller förstärkta begränsningar i sin verksamhet och nya pålagor från flygbolagen/IATA bl.a. rörande förbud mot fri prissättning, förbud att betala med företagskreditkort, införande av PCI DSS-krav och tuffare ackrediteringsregler med bl.a. kredittak för försäljning av flygbiljetter via IATA. Flera flygbolag har under året infört egna plattformar där man tillhandahåller hela utbudet ”full content” av flygbolagets köperbudanden. Tidigare har förmedlare och arrangörer använt GDS:erna för att hämta tidtabeller och pris till kund, men med flygbolagens ändrade spelregler försvåras resebyråers och arrangörers arbete och blir samtidigt dyrare med både anslutning till GDS:er och till resp. flygbolag för att ha tillgång till hela utbudet.

Den obalanserade affärsstrukturen mellan flygbolag och resebyråer och arrangörer eskalerade under året och på både det internationella planet och det lokala planet har krav framställts för en mer balanserad partsrelation inkluderande högre inflytande för resebyråer och arrangörer.

Även under 2018 gick flera flygbolag i konkurs, bl.a. NextJet och Primera Air. Föreningen har tillskrivit Justitiedepartementet under våren och bett att regeringen ska se över kraven på flygbolagen att också ställa garantier liksom arrangörer i händelse av konkurs.

8.2 Försäkringar

Under året har SRF marknadsfört den utvidgade ansvarsförsäkringen, som erbjuds av ERV Europæiske A/S i Danmark. Skadeanmälningar under försäkringen avgörs av en skadenämnd bestående av företrädare för Europæiske Danmark, SRF:s försäkringsförmedlare Söderberg & Partners och SRF. Försäkringsvillkoren har setts över på nytt med anledning av den nya paketreselagen och omförhandling av avtalet mellan de tre parterna har påbörjats.

Den för SRF:s medlemmar framtagna verksamhetsförsäkringen som innefattar ansvar för förmögenhetsskada enligt bland annat paketreselagen placerades fortsatt hos If under försäkringsåret juni 2018-maj 2019.

Vector Nordic AB, som är en sk anknuten försäkringsförmedlare till Gar-Bo Försäkring AB, erbjuder sedan 2017 medlemmar och externa aktörer inom den nordiska och baltiska resebranschen möjlighet att teckna individuella betalningsutfästelser för olika resegarantier som företagen behöver ställa.

9. ÖVRIGA AKTIVITETER

9.1 Statistik

Under året har den statistik avseende de svenska resebyråernas och researrangörernas försäljning som samlats in månatligen börjat ses över. Den behöver uppdateras, bli enklare och anpassas till nya sätt att presentera en tillförlitlig statistik. Arbetet med detta påbörjades under 2018 och nya resurser har tagits i anspråk för att ta fram en mer användbar modell för alla medlemmar som också bygger på en inrapportering från samtliga medlemsföretag. Arbetet med den nya månatliga statistiken beräknas vara klart under 2019.

SRF har vidare samlat in en årlig marknadsstatistik baserade på uppgifter ur reseföretagens årsredovisningar med en uppskattning av den totala svenska marknaden.

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.

9.3 **Hållbarhet**

Under året har arbetet med hållbarhet till stor del legat nere då SRF saknat resurser att adressera det i någon större utsträckning pga alla nya lagregler och implementering och omställning för medlemmarna med anledning av detta. Den senare delen av året gjordes lite av en nystart tillsammans med de nytilkomna stora medlemmarna från charterbolagen som kommit långt i sitt hållbarhetsarbete.

Sedan tidigare rekommenderar SRF det av EU subventionerade programmet Travelife som är ett certifieringsprogram för hållbarhetsfrågor med inriktning på resebyråer och researrangörer.

Målsättningen är att SRF ska hög-prioritera hållbarhetsfrågor under 2019 och återuppta arbetet inom en specialtillsatt hållbarhetsgrupp som bl.a. ska ha till uppgift att ta fram underlag för hur SRF medlemmarna ska agera kring dessa frågor.

10. **FÖRENING- OCH MEDLEMSFRÅGOR**

Kansliet har under året löpande arbetat med att besvara frågor från enskilda medlemmar och bistått dem i olika hänseenden, framför allt rörande resejuridiska frågor och frågor rörande GDPR.

Vidare jobbar SRF i enlighet med den verksamhetsplan för 2018 - 2019 som antagits av styrelsen.

Nya avgiftsförslag har tagits fram under hösten inför medlemsavgifterna 2019 och föreslagits styrelsen. Syftet är att de nya avgifterna korrekt ska täcka de kostnader som är hänförliga till föreningen och dessutom spegla en rättvisare fördelning av serviceavgifterna som betalas till SRF AB. Dessa förslag har ännu inte godkänts av styrelsen.

På styrelsens uppdrag
Anna Lennhammer
2019-01-31