



Stockholm, 16 mars 2020

Hemställan från Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF) om akut behov av stödåtgärder

Extraordinära förhållanden råder i hela världen, förhållanden som inte går att jämföra med någon tidigare händelse i modern tid. Länder stänger gränser och flygplatser, resenärer sätts i karantän, turister ombeds lämna länder de besöker, undantagstillstånd råder i flera länder, flygbolag och andra transportföretag ställer in ett enormt antal persontransporter, evenemang ställs in och turistattraktioner är stängda.

Vi står inför den värsta krisen i modern tid och för företag inom resebranschen är situationen akut, företagen har inte några intäkter överhuvudtaget då resor inte efterfrågas på grund av den aktuella reseavrådan svenska Utrikesdepartementet utfärdat. Det akuta läget illustreras ytterligare av SAS beslut att dra ned på 90% av personalen samtidigt som SAS kommunicerar att bolaget kommer att avvakta med besked kring återbetalning till sina kunder – något som kommer att medföra oskådade konsekvenser för resebyråer, både avseende volymökning och finansiell riskexponering. SRF representerar ca 80 % av svenska resebyråer och researrangörer sett till omsättningen. SRF:s medlemsföretag hade 2017 en affärsvolym på ca 60 miljarder kronor och sysselsätter ca 7 000 anställda. Medlemsföretagen hjälper drygt 12 miljoner svenska resenärer årligen att resa.

Vi välkomnar det stödpaket för att rädda arbetstillfällena som regeringen presenterat. De aviserade åtgärderna är dock inte tillräckliga för de företag som vi representerar. Resebyråer och researrangörer riskerar nu att inte ens kunna behålla 50 % av sin omsättning under hela 2020. Dessa företag har i dagsläget tappat hela sin omsättning. Eftersom i princip alla resenärer samtidigt avbokar sina resor har många av företagen en negativ omsättning.

Den ovan beskrivna extraordinära situationen har redan fått till följd att flygbolag tvingas att ställa in ett stort antal flyg, alternativt erbjuda kunderna alternativa resdagar/tider. Dessa ändringar skapar en extrem, lavinartad, volymökning hos resebyråer för den stora mängd kunder som bokar sina biljetter via en resebyrå och leder till en situation som i dagsläget inte går att kontrollera. Resebyrån förväntas nämligen administrera samtliga sådana avbokningar och ändringar för flygbolagens räkning, samtidigt som nuvarande regelsystem riskerar att medföra att resebyrån ensamt bär den största ekonomiska risken för det fall ändringarna inte kan hanteras i tid samt vid flygbolagens insolvens/konkurs.



I detta sammanhang bör poängteras att resebyråerna utgör en samhällskritisk funktion, eftersom om- eller avbokningar inte kan hanteras i flygbolagens system. Om regeringen inte träder in, kommer dessa resebyråer att kollapsa vilket i sin tur leder till oanade praktiska och ekonomiska konsekvenser för konsumenterna. Detta är ytterst bekymmersamt då resebyråerna även spelar en central och samhällskritisk roll när väl flygbolagens verksamhet börjar att rulla igen. Utan resebyråerna kommer det att vara tekniskt omöjligt att erbjuda kunderna att boka om sina flygresor med vilket flygbolag som helt, både regional och runt om i världen.

Som bakgrund är det viktigt att förstå att resebyråerna vid försäljning eller förmedling av en resa/biljett har mottagit betalning för alla ingående tjänster. Av priset är det dock endast en mindre del som behålls av resebyrån, resterande del av priset förmedlas till flygbolag, hotell och andra leverantörer. Tanken med att resebyrån åläggs att återbetala alla dessa resor är att underleverantörerna betalat tillbaka till resebyrån för de tjänster som inte utnyttjas. Om underleverantörerna inte betalar är det således resebyrån som får stå för hela notan.

Ovanstående enorma ekonomiska konsekvenser gäller både för resor som har bokats som en paketresa (t.ex. flyg och hotell) och i de fall resebyrån endast förmedlat en flygbiljett. I paketreselagen regleras även researrangörens ansvar om det föreligger en brist i en paketresa eller om den inte kan genomföras. Arrangören har då ett ansvar att erbjuda drabbade resenärer ersättningsresa eller återbetalning. Vidare har en paketresearrangör ett ansvar enligt lagen att se till att resenärer som blir strandsatta på resmål kommer hem. En resenär har rätt att avboka sin paketresa om det föreligger en avrådan från UD. Just nu avråder UD från resor till hela världen, vilket innebär att alla kunder har rätt att avboka sina resor. Samtidigt har inte alla flygbolag valt att ställa in flygningar, vilket innebär att de inte omfattas av kravet på återbetalning av flygbiljetten samtidigt som många hotell har icke återbetalningsbara rum. Det innebär att ett orimligt krav ställs på arrangören. I förlängningen blir det ännu mer absurt och orimligt att resebyråer och researrangörer ska ta hela kostnaden för ett myndighetsbeslut, men fortfarande förväntas betala för flygbiljetter och hotellrum.

I den mån arrangören inte kan få återbetalningar från underleverantörer, t.ex. flygbolag och hotell, ska således arrangören stå för kostnaden för att regeringar och myndigheter i hela världen fattat beslut som omöjliggör allt resande.

Sammantaget konstaterar därför SRF att reseföretag är **i akut behov av omfattande stöd** och det är på grund av den akuta situationen nödvändigt att **stödåtgärder kommer på plats omedelbart**. Nedan anges konkreta förslag på åtgärder som måste finnas på plats så snart som möjligt om situationen ska gå att rädda. Utöver konkreta åtgärder riktade mot reseföretagen, hemställer vi även om att företag inom resebranschen omfattas av de allmänna stödåtgärder som regeringen beslutar om.



Det är vidare viktigt för samhället och infrastrukturen att det finns fungerande transportföretag. Vi menar att det därför även är viktigt att i denna situation stötta transportföretagen, inte minst flygbolag. Skulle transportföretag gå omkull, finns det en överhängande risk att detta drar med sig resebyråer och arrangörer i fallet, vilket i sin tur leder till att konsumenter och samhället i stort går miste om ett fungerande system för att kunna hantera och i slutändan övervinna krisen inom transportsektorn.

Med beaktande av ovanstående, hemställer SRF följande:

1. Angående hemtagning av strandsatta resenärer utomlands

Vi uppskattar att det för närvarande finns uppemot 100 000 svenska resenärer i utlandet som reser på någon form av paketarrangemang. Därutöver finns det en betydligt större mängd svenska resenärer utomlands som endast köpt flygbiljett och därmed inte omfattas av paketreselagens skyddsbestämmelser. Allt fler länder stänger sina gränser och många länder stänger även ned sina flygplatser. Det är därför inte i dagsläget möjligt för resenärerna att flyga hem och det är inte möjligt för arrangörer att ordna nya flygbiljetter. I vissa länder uppmanas utländska turister att lämna landet. Hotell på resmålen stänger ned och svenska medborgare tvångsförflyttas i vissa fall. Situationen för de strandsatta resenärerna blir snabbt ohållbar och till och med farlig. Inom ramen för charterbolagens verksamhet finns tillräcklig flygkapacitet för att hämta hem strandsatta resenärer. Dessa bolag har dock vare sig ett ansvar eller tillräckligt med pengar för att bekosta en allmän hemtagning. Mot bakgrund härav hemställer SRF en garanti från regeringen om att tillräckliga medel skjuts till för att säkerställa att svenska resenärer snarast kan flygas hem. För att kunna genomföra dessa flygningar, krävs vidare politiskt och diplomatiskt stöd eftersom det kräver flyg- och landningstillstånd.

2. Angående återbetalning till resenärer

a) Vid paketresor (t.ex. flyg och hotell)

Enligt paketreselagen har en resenär rätt till återbetalning inom 14 dagar av hela resans pris om en paketresa ställs in eller om resenären avbokar på grund av extraordinära händelser på resmålet, vilket anses föreligga när UD avråder från det aktuella resmålet. I dagsläget avråder UD från alla resor. Detta ställer oerhörda krav på reseföretagen. Det har även kommit signaler från flygbolag att de på grund av den ansträngda situationen beslutat att inte återbetala outnyttjade flygbiljetter kontant, utan endast omboka eller ge resenären ett tillgodohavande. Även de flesta hotell och evenemangsarrangörer nekar återbetalning vid avbokning. Det innebär att arrangören åläggs att återbetala hela priset trots att de i sin tur inte erhåller någon återbetalning. I kombination med att reseföretag för närvarande inte säljer några nya resor blir situationen ohållbar. Vi hemställer därför att regeringen snarast tillskjuter medel så att arrangörer kan genomföra återbetalningar även i dessa fall.

I flera EU-länder pågår diskussioner om stöd från staten till arrangörer som ska återbetala till resenärer trots att deras underleverantörer inte återbetalar. På grund av den stora arbetsanhopningen som följer av att alla resor avbokas samtidigt är



det vidare omöjligt att hinna med att administrera återbetalningar till resenärer, även om medel finns. Vi hemställer därför vidare om att, den i paketreselagen stipulerade återbetalningsfristen förlängs till minst tre månader. Enligt den information vi har så har finska myndigheter gått med en sådan förlängning. Detta torde inte skapa några större besvär för resenärer. En stor anledning till den korta återbetalningsfristen är att en resenär, vars resa blir inställd, ska kunna boka en ny resa för den period när resan skulle gå. I dagsläget är det för de flesta resenärer inte aktuellt att boka en ny resa.

b) Vid reguljärflyg (endast flygbiljett)

När en kund endast bokar en flygbiljett genom en resebyrå, förmedlar resebyrån avtalet mellan kunden och flygbolaget och ställer ut den aktuella flygbiljetten. Betalningen för flygbiljetten överförs till flygbolaget och resebyrån behåller endast sin eventuella bokningsavgift. Villkoren för att ändra flygbokningar och för återbetalning i samband med avbokning fastställs av det berörda flygbolaget, som är avtalspart gentemot kunden för tillhandahållande av flygresan. Resebyrån, som förmedlare, har inget inflytande över sådana villkor.

Som ovan beskrivits åligger det resebyråerna att administrera av- och ombokningar samt att hantera återbetalningar från flygbolagen. På grund av den lavinartade ökningen av avbokningar så saknas kapacitet hos reseföretagen att sköta detta inom rimlig tid. I vissa fall kan detta leda till skyldigheter gentemot resenärer, t.ex. om en resenär av flygbolaget blir ombokad till en annan flygning, men där resebyrån inte hinner med att ta fram en ny biljett innan den nya flygningen sker.

Även vid återbetalning av endast flygbiljetten vill SRF härvid poängtera att en sådan återbetalning endast kan genomföras av resebyråerna under förutsättning att dessa först har erhållit medlen från flygbolagen.

Resenärer som inte erhållit den flygning som de betalat för med kreditkort kan dock begära återbetalning från kortföretaget eller banken. I sådana fall har bankerna genom ensidigt utformade inlösenavtal förbehållit sig rätten att ta betalt av resebyrån. Trots att resebyrån endast förmedlat biljetten och inte bär något ansvar för fullgörandet av tjänsten blir det ändå resebyrån som i slutändan får stå för notan. Detta ställs på sin spets om/när leverantören (flygbolaget) blir insolvent.

Konsekvensen av ovanstående blir då att resebyrån bär det fulla ekonomiska ansvaret för en tjänst som redan förmedlats och där även betalning för tjänsten vidareförmedlats till leverantören (flygbolaget). Dessutom saknar resebyrån helt möjlighet att erhålla avtalsenlig kompensation från den insolventa leverantören.

SRF hemställer mot bakgrund härav att regeringen skjuter till erforderliga medel, t.ex. i form av en krisfond där reseföretag kan ansöka om ersättning för ekonomiska skador likt ovan beskrivna som uppkommer under denna extraordinära situation. En sådan krisfond måste även, för att kunna fylla sin funktion, bemyndigas att kunna agera effektivt och snabbt.



3. Angående möjlighet att permittera personal

Kostnader för anställda är en stor kostnadspost. Eftersom det för närvarande inte säljs några resor har en stor del av de anställda hos resebyråer och researrangörer inte några arbetsuppgifter. Inom kort kommer den stora arbetsanhopning som är en följd av att alla resor avbokas samtidigt, att minska vilket kommer att medföra att ännu fler delar av företagens organisationer blir överksamma. Det förslag till permittering av personal som regeringen nu aviserat är ett välkommet beslut, men det är inte tillräckligt för reseföretagen som förlorat hela sin omsättning.

Med anledning av det akuta läget hos reseföretagen hemställer vi att regeringen säkerställer att företag inom resebranschen ges möjlighet att tillämpa lagen oavsett om de har kollektivavtal eller inte, att lagen ger möjlighet att permittera personal upp till 100 %, att resebyråer och researrangörer inte ska behöva stå för någon del av lönen för permitterad personal, eftersom dessa företag inte har några intäkter, samt att det inte föreligger någon varselperiod.

4. Angående resegarantisystemet

Enligt resegarantilagen ska en arrangör ställa säkerhet för att resenärer vars paketresor inte genomförs eller avbryts på grund av obestånd hos arrangören, ska få återbetalning och att strandsatta resenärer tas hem. Majoriteten av researrangörerna ställer säkerhet i form av en bankgaranti eller en betalningsutfästelse från ett försäkringsbolag. Den extraordinära situation som nu föreligger kan i vissa fall ge banker och/eller försäkringsbolag rätt att häva avtalet med kort varsel. Detta kommer att innebära att företagen istället måste deponera medel för att säkerställa resenärernas rättigheter. Många företag kommer inte att klara av detta, vilket kommer att få till följd att företagen inte längre får bedriva sin verksamhet samt att resenärer står utan skydd. Vi begär därför att regeringen tillskapar en fond för att skydda resenärerna och företagen i dessa fall.

Ett företags resegaranti beräknas utifrån en budget som företaget upprättar över den förväntade försäljningen under det kommande året. Redan nu kan, mot bakgrund av det inträffade, med stor säkerhet konstateras att de upprättade budgetarna inte kommer att stämma för något företag. Företagen saknar för närvarande omsättning och ingen vet hur lång tid det tar innan denna situation förbättras. Vi hemställer därför att regeringen ger Kammarkollegiet det stöd som krävs för att Kammarkollegiet snabbt ska kunna hantera de nya budgetar som företagen skickar in och besluta om sänkta garantibelopp.

Med vänlig hälsning

Didrik von Seth
VD och Generalsekreterare
Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen, SRF