



**SVENSKA RESEBYRÅ- OCH  
ARRANGÖRSFÖRENINGEN**

*Association of Swedish Travel Agents and Tour Operators*

---

# **VERKSAMHETSBERÄTTELSE 2019**

**82: a verksamhetsåret**



**Medlem i SRF  
Resenärens trygghet**

*Branschförening sedan 1937*

## Innehåll

1.	SVENSKA RESEBYRÅ- OCH ARRANGÖRSFÖRENINGENS (SRF:s)	
	VERKSAMHET.....	3
2.	SRF:s ORGANISATION .....	3
3	ÅRSMÖTE.....	4
4	MEDLEMSFÖRETAG .....	4
5.	INTERNATIONELLA FRÅGOR .....	5
	5.1 ECTAA .....	5
	5.2 IATA/APJC (Agency Program Joint Council) .....	5
	5.3 Nordisk/baltisk samverkan.....	6
6.	LEGALA FRÅGOR.....	6
	6.1 Paketreselagen .....	6
	6.2 PSD2 .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
	6.3 Översyn EU skattelagstiftning .....	6
7.	MYNDIGHETER.....	6
	7.1 Allmänna Reklamationsnämnden .....	7
	7.2 Konsumentverket .....	7
8.	LEVERANTÖRER .....	7
	8.1 Flygbolag/IATA.....	7
	8.2 Försäkringar .....	7
9.	ÖVRIGA AKTIVITETER .....	8
	9.1 Statistik .....	8
	9.2 Hållbarhet.....	8
10.	FÖRENINGSG- OCH MEDLEMSFRÅGOR.....	8

## 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 2019 har fokus legat på hållbarhet, större medialt engagemang och flygfrågor. Nya krav från IATA genom bl.a ackrediteringssystem, NewGen ISS som infördes i mars 2018 har varit betungande och oskäliga för IATA-agenter och mycket arbete har därför ägnats åt dessa frågor.

Seminarier i resejuridik, GDPR och hållbarhet har hållits i Stockholm under våren.

SRF har också arbetat för att ta fram förbättrade försäkringsvillkor för medlemmarna med differentierade premier och skydds nivåer för den utvidgade ansvarsförsäkringen som erbjudits medlemmar sedan 2011 som under hösten 2019 börjat kunna erbjudas från fler aktörer; både ERV och Gouda.

På det internationella planet har SRF:s arbete varit inriktat på i huvudsak EU-gemensamma frågor kring den nya paketreselagstiftningen och vilka förändringar SRF önskar se där, 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.

PR-samarbetet som inleddes med PR-byrån Westander i Stockholm under slutet av 2018 för hjälp att stärka varumärket SRF och kommunicera föreningens budskap både mot politiker, media och allmänheten har visat att SRF figurerat betydligt mer i media under 2019 än tidigare.

## 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 fram till sista september som ersattes av Didrik von Seth den 1 oktober, Lilian Brunell, Annelie Persson fram till 2 augusti. Jonas Thyberg, Ahlford Advokatbyrå i Uppsala, har arbetat på konsultbasis ca två dagar i veckan.

### 3 Årsmöte

Årsmötet hölls på Myntkabinettet i Stockholm den 7 maj. Mötet samlade 48 deltagare varav 35 röstberättigade. Temat var hållbarhet och SAS samt SB Insight var inbjudna talare.

#### Styrelse

Styrelseledamöter för verksamhetsåret 2019 – 2020 valdes vid årsmötet och styrelsen fick följande sammansättning:

#### Ordförande

Kent Wallstedt Jambo Tours/TEMA

#### Ordinarie ledamöter

Anders Bohlin	AMEX GBT
Michael Schüller	Egencia
Katarina Sjögren Petrini	Ticket Privatresor
Peter Stegarås	Travel Support
Anders Lindén	Tranås Resebyrå
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	Winberg Travel
Tommy Swanson	Swanson's

Styrelsen har under året haft 7 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 Christiansson som huvudansvarig revisor.

### 4 Medlemsföretag

Vid årets utgång hade föreningen 290 medlemsföretag.

Under året har föreningen fått 17 nya medlemmar, 11 företag har utgått. Alla som lämnat har gjort det på grund av att verksamheten upphört eller att medlemsavgiften inte betalats.

## 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 håller normalt två större styrelsemöten per år, varav årsmöte hölls 3-4 juni i Lodz, Polen. Detta sammanföll dock med styrelsemöte i SRF varför någon representant från SRF inte kunde närvara vid detta möte. Halvårsmöte (bi-annual) hölls i Ras Al Khamaih, Förenade Arabemiraten 9-10 december.

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 huvudfokus under 2019 legat på IATA- och flygrelaterade frågor, i synnerhet rörande strukturen och bristen på inflytande för agenter avseende IATAs och flygbolagens uppsatta strikta regler. Detta ledde till att man i slutet av maj lämnade in ett klagomål till EU-kommissionen.

Man har också följt upp hur det nya paketresedirektivet införts runt om i Europa samt vilka önskemål om förtydligande och ändringar man skulle vilja se i lagstiftningen inför kommande års EU-utvärdering. 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 olika dedikerade plattformar.

ECTAA:s arbetsplan för 2019 finns att läsa på SRF:s hemsida, <https://srf-org.se/om-srf/srf-internationalt>.

### 5.2 IATA/APJC (Agency Program Joint Council)

I APJC Skandinavien ingår representanter för agenter och flygbolag från de skandinaviska länderna. Det är ett regionalt mötesforum mellan agenter och flygbolag i IATA:s regi och i enlighet med IATA:s resolutioner. De svenska agenterna har representerats av Flygstolen Nordic AB samt Jambo/TEMA under 2019. SRF får, liksom kollegorna i Norge och Danmark, delta i dessa möten som observatörer. Agenter inflytande och rösträtt i de frågor som avhandlas både regionalt och även globalt är dock ytterst begränsade och står inte i proportion till den affärsmodell som råder mellan flygbolag och agenter idag. Av den anledningen har SRF tillsammans med systerföreningarna både i Skandinavien och Europa ställt krav på mer inflytande för agenter.

Inom ramarna för det skandinaviska APJC-forumet framfördes krav på ökat inflytande och medbestämmande för ett fortsatt samarbete, dock utan framgång. Därför kallade man till ett "task force-möte" i Stockholm i mars med deltagande från IATA:s Madrid-kontor för att försöka medla mellan parterna. Inte heller detta möte har lett till någon förändring varför SRF tillsammans med sina skandinaviska systerföreningar beslutat att inte delta i några IATA- eller APJC möten förrän en överenskommelse om större inflytande för agenter tillmötesgås. Se också anmälan till EU-kommissionen under ECTAA-rubriken ovan.

### **5.3 Nordisk/baltisk samverkan**

Finland stod som värd för det årligen återkommande mötet mellan de nordiska och baltiska systerföreningarna. Mötet hölls i Åbo 22-23 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 inkl NDC och IATA/BSP.

## **6. LAG- OCH SKATTEFRÅGOR**

### **6.1 PSD2**

De nya kraven i EU:s PSD2 (Payment Service Directive som är tillämplig i alla EU-länder), trädde i kraft den 14 september 2019 som en åtgärd att minska risken för bedrägeri vid kortbetalningar. Ett nytt auktoriseringskrav, SCA (Strong Customer Authentication) infördes och flera tre kategorier ska uppfyllas (tvåstegsauktorisering) för identifiering.

Vid e-handel blev 3D Secure ett krav för i stort sett alla transaktioner. Medlemsföretagen har informerats i god tid om de nya reglerna och övergången verkar ha gått smidigt då många reseföretag i Sverige redan haft hög kunskap om säkerhet vid kortbetalningar. Resekonton omfattas inte tack vare SRF:s starka lobbying-arbete i Bryssel under våren 2018.

### **6.2 EU-Skattefrågor**

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. Under 2019 var SRF Skatteverket behjälpliga med en undersökning om hur nivån på den svenska schablonbeskattningen fungerar i praktiken för branschen. Detta i syfte att försöka försvara den svenska schablonmodellen gentemot förslagen från EU under höstens Bryssel-möten

Ett momsseminarium har anordnats av SRF, i Stockholm under mars månad.

### **6.3 Paketreselagen, resegarantilagen**

De nya lagstiftningarna från 2018 har under verksamhetsåret mest rört tolkningsproblematik med nya begrepp och därmed vilka skyldigheter man har som förmedlande resebyrå eller researrangör. Tolkningsproblematiken är något som lyfts också på europeisk nivå då detta är ett stort problem för alla EU-länder som ska följa de nya harmoniserade EU-reglerna.

Ett introduktionsseminarium och ett fortsättningsseminarium hölls under våren i Stockholm/via webb.

## **7. MYNDIGHETER**

## 7.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

SRF:s har haft 14 representanter som flest i Allmänna Reklamationsnämndens (ARN) reseavdelning som representerar både resebyråers (fd SRF-ledamöter) och researrangörers verksamhet (fd RiS-ledamöter). Reseavdelningen har under året haft 53 sammanträden där i snitt 20 ärenden tas upp varje gång. SRF har med sina branschrepresentanter suttit med i 100% av nämndens reseavgöranden.

## 7.2 Konsumentverket

Under 2019 har diskussioner förts om förmedlingsvillkor och oskäligheten i att ta ut en avgift av kunden för tjänster som borde ingå i förmedlingsverksamheten. Därutöver har Konsumentverket fört en dialog med branschen om kraven på att resenär måste använda flygbiljetter i rätt ordning eller meddela om man inte avser utnyttja vissa delar i avtalet.

## 8. LEVERANTÖRER

### 8.1 Flygbolag/IATA

Följden av att förmedlare och arrangörer upplevde betydande försämringar med införande av nya och tuffare ackrediteringsregler under 2018 blev redan mot slutet av 2018 att agenterna började ifrågasätta den oskäligen balansen mellan de två parterna. Under maj 2019 lämnade hela den samlade resebyrå-branschen in ett klagomål till EU-kommissionen

Diskussionerna om införande av flygbolagens egna plattformar, ”NDC” och ”One Order” (som innebär att flygbolagen ska kunna få en fullständig bild av kundens hela köpmönster) har under året lett till ifrågasättande av agenterna som inte kan behöva köpa licenser till en massa olika plattformar för att inte utestängas från att erbjuda hela utbudet till kund, ”full content”.

Under 2019 gick flera flygbolag i konkurs i Europa; Aigle Azur i Frankrike, Wow Air, Island och Flybmi, Storbritannien och Germania, Tyskland. Föreningen har skrivit debattartiklar och till Justitiedepartementet 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 skett vilket lett till att den tidigare exklusivitetsklausulen med ERV förhandlats bort.

Under hösten inleddes således även ett samarbete med Gouda som erbjuder en utvidgad ansvarsförsäkring. Skillnaden mot ERV:s försäkring är att den även innefattar ett begränsat skydd vid strejker samt att den inte säljs direkt av Gouda samt skadehandläggs av Gouda själva utan inblandning av mäklare.

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

Vector Nordic AB, som är en 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 ett statistikprojekt startat för att på ett effektivare, databaserat och säkert sätt ta in siffror som underlag för att kunna presentera en tillförlitlig branschstatistik. Ett verktyg, ResStat, lanserades i februari. Under rådande omständigheter har dock projektet pausats och planeras att återupptas till hösten.

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

### **9.2 Hållbarhet**

SRF har engagerat sig stort i hållbarhetsfrågorna under året och tagit fram underlag genom mallar och riktlinjer för hur SRF medlemmarna ska agera kring dessa frågor.

SRF har också genomfört ett välbesökt seminarium i mitten av april och ett i juni. Sedan tidigare rekommenderar SRF det av EU subventionerade programmet Travelife som är ett certifieringsprogram för hållbarhetsfrågor med inriktning på resebyråer och researrangörer.

## **10. FÖRENINGSG- 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 IATA, BSP och GDPR.

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

En arbetsgrupp inom styrelsen har tillsatts för att ta fram nya avgiftsförslag till medlemsavgifter.

Anna Lennhammer slutade som föreningens generalsekreterare den sista september och ersattes av Didrik von Seth den 1 oktober.

Stockholm  
2020-04-21

Didrik von Seth