



Stockholm, 23 mars 2020

## **Hemställan från Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF) om förslag till stödfond**

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. Även om Utrikesdepartementet skulle lyfta avrådan så kommer det under en tid därefter vara mindre efterfrågan på resor, dels på grund av att myndighetsbeslut i andra länder påverkar möjligheten att resa, och dels på grund av att det under en tid kommer att finnas en viss oro för att resa. 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. Dessa företag har i dagsläget tappat hela sin omsättning. Många av medlemsföretagen är små- och mellanstora företag. I tillägg krävs nu resebyråer och arrangörer på återbetalning till kunder för paketresor och individuella flygbiljetter som blivit inställda.

Alltfler flygbolag, av vilka många dessutom erhållit statligt stöd i någon form, har i denna situation beslutat att inte återbetala några biljetter överhuvudtaget, trots att det finns tvingande lagstiftning som ålägger dem att betala. Detta gäller avbokade resor efter UD:s avrådan och inställda flyg. Situationen för resebyråer och arrangörer är därför akut och ohållbar och kunderna riskerar att inte få återbetalt några pengar överhuvudtaget.

I den mån arrangören inte kan få återbetalningar från underleverantörer, t.ex. flygbolag och hotell, ska således arrangören stå för hela kostnaden för att regeringar och myndigheter runt om i 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 **stödatgärder kommer på plats omedelbart**. Det som omgående behöver hanteras är återbetalningskraven som landets resebyråer och arrangörer står inför.



Med beaktande av ovanstående föreslår SRF följande:

## **Fond för 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 resor till det aktuella resmålet. I dagsläget avråder UD från alla resor! Detta ställer oerhörda krav på reseföretagen. Som beskrivs ovan meddelar flygbolag att de på grund av den ansträngda situationen beslutat att inte återbetala outnyttjade flygbiljetter kontant, utan att 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, eftersom kunden inte har någon skyldighet att acceptera en voucher som återbetalning för flygbiljetten. I kombination med att reseföretag för närvarande inte säljer några nya resor blir situationen ohållbar. Vi hemställer därför att regeringen snarast avsätter medel till en fond ur vilken resenärer kan ansöka om återbetalningar för paketresor som blivit inställda.

Vid arbetet med att upprätta en fond kan det förslag som i förra veckan lades fram av den danska regeringen utgöra en utgångspunkt för hur det kan utformas även i Sverige. Ett förslag till struktur för en sådan fond beskrivs i slutet av detta dokument.

### **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 är inte part i avtalet och har inget inflytande över villkoren.

Som ovan beskrivits sker det idag inga återbetalningar från flygbolagen. Eftersom resebyrån inte är part i avtalet kan resebyrån endast genomföra en sådan återbetalning till resenären om resebyrån först har erhållit medlen från flygbolagen. Om flygbolaget inte återbetalar till resebyrån får således inte heller resenären någon återbetalning. Resenärer som inte erhållit den flygning som de betalat för med kreditkort har dock en möjlighet att 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. Om ett flygbolag nekar att återbetala har en resebyrå små möjligheter att få ersättning för den betalning som gjorts, dels på grund av att flygbolagen är så mycket större, dels på grund av



att flygbolagen genom IATA styr över betalningssystemet. Detta ställs på sin spets om/när leverantören (flygbolaget) blir insolvent, eftersom det då helt saknas möjligheter för resebyrån att få ersättning.

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 leverantören i synnerhet om denne är insolvent.

SRF hemställer mot bakgrund härav att ovan föreslagen fond även ger kunder möjlighet att 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, för att förhindra att kunderna vänder sig till banken eller kortföretaget.

## **Det nuvarande resegarantisystemet**

Enligt resegarantilagen ska en arrangör ställa säkerhet för att resenärer vars paketresor inte genomförs eller avbryts på grund av insolvens hos arrangören, ska få återbetalning och att strandsatta resenärer tas hem. De resor som för närvarande har ställts in, har inte ställts in på grund av arrangörens insolvens, utan på grund av virus epidemin och de ofta mycket långtgående beslut som myndigheter och regeringar världen runt har fattat på grund av denna. Det nuvarande resegarantisystemet kommer därför inte att skydda resenärerna om arrangörer går i konkurs. 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 föreslår att nuvarande system med garantier behålls medan den nya fonden skall reglera den akuta situation som råder nu.

## **Beskrivning av ny fond**

Vi föreslår att regeringen bildar en ny fond som kan administreras av Kammarkollegiet. För att underlätta hanteringen av återkrav samt att bespara myndigheten viss del av arbetet föreslår vi att man tillfälligt återinrättar Resegarantinämnden med representanter från branschen, konsumenterna och myndigheten. Resenärer som drabbas av utebliven återbetalning anmodas att söka ersättning av fonden mot uppvisande av underlag för sina krav.

För att betala tillbaka det som använts i fonden föreslår vi att den nuvarande flygskatten ersätts med en avgift på varje försåld resa och flygbiljett. Vi räknar med att denna fond bör vara på upp mot 6 MRDSEK och återbetalningstiden vara



upp mot 20 år. Bilagan beskriver olika scenarier för fondens storlek, avgiftsnivåer och återbetalningstid.

Med vänlig hälsning

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'DS', is positioned below the text 'Med vänlig hälsning'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

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



## Bilaga 1

Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens förslag till fond baserar sig på:

### Uppgifter till Paketreseutredningen 2015 (SOU 2016:84 - Ny resegarantilag, sidan 61).

2015 ställde 2600 resebolag resegarantier till Kammarkollegiet

De femtio största företagen redovisade 3 700 000 resenärer i utredningen

Utredningen gjorde gällande att en rimlig uppskattning var att 4-5 miljoner paketresor såldes i Sverige varje år.

SRFs förslag baserar sig på den lägre siffran paketresor	4 000 000
Paketresearrangemang över 20 år	80 000 000
Återbetalning till fond 25 kronor per resenär	2 000 000 000

Utöver detta säljs en stor mängd flygbiljetter "endast flyg" både direkt av flygbolag, resebyråer och OTA:er. Endast flyg regleras inte av paketreselagen idag, men med tanke på flygbolagskonkurser de senaste åren anser vi det rimligt att även dessa omfattas av fonden då resebyråer och researrangörer idag får ett orimligt ansvar om flygbolagen nekar återbetalning, som i den nu aktuella situationen eller om ett flygbolag hamnar på obestånd. Resenärerna och reseföretagen står då helt utan skydd.

Passagerarvolym på Swedavias 10 flygplatser: <https://www.swedavia.se/om-swedavia/presskontakt/swedavias-trafikstatistik-december-och-helar-2019/#gref>

Dessa uppskattas till	40 000 000
Endast flyg över 20 år	800 000 000
Återbetalning till fond 5 kronor per resenär	4 000 000 000
<b>Avsättning till fond över 20 år från flyg- och resebranschen</b>	<b>6 000 000 000</b>