



Rättsavdelningen

Finansdepartementet

103 33 Stockholm

## Redovisning av uppdrag

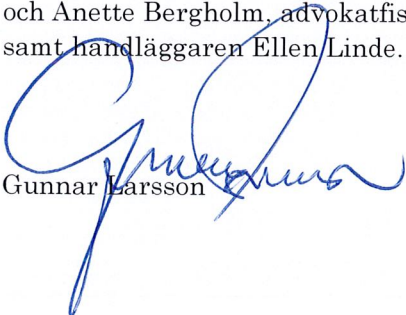
Fi2020/02119/KO

Den 7 maj 2020 beslutade regeringen att ge Kammarkollegiet i uppdrag att skyndsamt ta fram, tillgängliggöra och sprida information till paketresearrangörer och resenärer, som tydliggör om och under vilka omständigheter vouchrar och liknande värdebevis som avser paketresor och sammanlänkade researrangemang som erbjuds till resenärer omfattas av en ställd resegaranti.

Kammarkollegiet har genom uppdraget tydliggjort och informerat om och under vilka omständigheter vouchrar och liknande värdebevis omfattas av en ställd resegaranti.

Utöver uppdraget vill också Kammarkollegiet med bilagd rapport redogöra för rättsläget och belysa den problematik på rättsområdet som orsakats av den nu uppkomna situationen med en världsomfattande pandemi och generell avrådan för icke nödvändiga resor över hela världen, se bilaga.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektören Gunnar Larsson. I handläggningen har deltagit enhetscheferna vid Rättsavdelningen Anette Schierbeck och Anette Bergholm, advokatfiskalen Ingela Allenbert, juristen Kristina Gustafsson samt handläggaren Ellen Linde. Föredragande har varit juristen Larisa Serdioukova.



Gunnar Larsson



Larisa Serdioukova

Larisa Serdioukova

Bilaga

RAPPORT - Uppdraget att informera om under vilka villkor vouchrar och liknande värdebevis kan omfattas av en ställd resegaranti

Rapport till Regeringskansliet (Finansdepartementet)

# RAPPORT

Uppdraget att informera om under vilka villkor vouchrar och liknande värdebevis kan omfattas av en ställd resegaranti



KAMMARKOLLEGIET

## Innehåll

1	Sammanfattning.....	2
1.1	Bakgrund.....	2
1.2	Kammarkollegiets uppgift.....	2
1.3	Konsumentverkets uppgift .....	3
1.4	Uppdragets genomförande .....	3
1.5	Information till paketresearrangörer och resenärer.....	3
1.6	Kammarkollegiets överväganden.....	4
1.6.1	Aktuell lägesrapport .....	4
2	Gällande lagstiftning m.m.....	5
2.1	Paketreselagen.....	6
2.2	Resegarantilagen .....	6
3	Skillnaden mellan begreppen paketresa och paketreseavtal ....	6
3.1	Paketresa.....	6
3.2	Paketreseavtal.....	7
4	Presentkort, voucher och värdebevis .....	8
4.1	Presentkort .....	8
4.2	Värdebevis och voucher.....	9
4.3	Europeiska kommissionens rekommendation .....	9
5	Särskilt om sammanlänkade researrangemang.....	10
6	Ersättning enligt resegarantilagen .....	10
6.1	Skyldighet att ordna resegaranti .....	10
6.2	När resegarantin får tas i anspråk .....	11
7	Remissvar .....	12
7.1	Myndigheter.....	12
7.2	Garantiutfärdare.....	13
7.3	Organisationer .....	14

Rättsavdelningen

## 1 Sammanfattning

### 1.1 Bakgrund

Den 7 maj 2020 beslutade regeringen<sup>1</sup> att ge Kammarkollegiet i uppdrag att skyndsamt ta fram, tillgängliggöra och sprida information till paketresearrangörer och resenärer, som tydliggör om och under vilka omständigheter vouchrar och liknande värdebevis som avser paketresor och sammanlänkade researrangemang som erbjuds till resenärer omfattas av en ställd resegaranti.

Informationen ska även omfatta vilka möjligheter och risker det kan innebära att inneha sådana värdebevis jämfört med en fordran, om den researrangör som ställt ut värdebeviset blir insolvent.

### 1.2 Kammarkollegiets uppgift

Kammarkollegiet är en myndighet som har till uppgift att tillhandahålla service inom det statliga området, främst avseende ekonomi, juridik, kapitalförvaltning, riskhantering och administration. Alla som säljer eller marknadsför resor måste ha en resegaranti om resorna är garantipliktiga enligt resegarantilagen (2018:1218). Syftet med lagen är att skydda resenärerna om aktören blir insolvent. Kammarkollegiet beslutar och godkänner arrangörers och näringsidkares resegarantier samt beslutar om ersättning från resegarantin om resan ställs in eller avbryts på grund av att arrangören eller näringsidkaren har blivit insolvent. Kammarkollegiet är utpekad tillsynsmyndighet för resegarantilagen.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Regeringsbeslut den 7 maj 2020 Fi2020/02119/KO.

<sup>2</sup> 1 § förordningen (2007:824) med instruktion för Kammarkollegiet, 19 § resegarantilagen och 11 § resegarantiförordningen (2018:1340).

### 1.3 Konsumentverkets uppgift

Konsumentverket är förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor och har bland annat i uppdrag att utöva tillsyn över konsumentskyddande regler som faller inom myndighetens ansvarsområde, att informera och vägleda konsumenter om deras rättigheter samt att stärka konsumenternas ställning på marknaden genom kontakter med privata aktörer. Konsumentverket är utpekad tillsynsmyndighet för paketreselagen (2018:1217).<sup>3</sup>

### 1.4 Uppdragets genomförande

Kammarkollegiet har löpande informerat Regeringskansliet (Finansdepartementet) om uppdragets genomförande.

Uppdraget har genomförts i samråd med Konsumentverket. Kammarkollegiet har också tagit del av Konsumentverkets ståndpunkt gällande tillgodohavanden vid inställda resor och evenemang.<sup>4</sup> Konsumentverket slår bland annat fast att konsumenten enligt huvudregeln har rätt till återbetalning i pengar. Om en konsument erbjuds ett tillgodohavande istället för återbetalning är det viktigt att erbjudandet innebär en verklig valmöjlighet för konsumenten samt att villkoren för ett tillgodohavande tar hänsyn till bestämmelserna i paketreselagen och resegarantilagen och är skäligen utifrån till exempel giltighetstid.

Kammarkollegiet har också inhämtat information och synpunkter från Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen samt från andra berörda myndigheter och organisationer.<sup>5</sup>

### 1.5 Information till paketresearrangörer och resenärer

I enlighet med uppdraget informerade Kammarkollegiet den 26 juni 2020 på hemsidan paketresearrangörer och resenärer om och under vilka omständigheter vouchrar och liknande värdebevis som avser paketresor som erbjuds till resenärer omfattas av en ställd resegaranti.<sup>6</sup> Den 30 juni 2020 skickades också informationen ut till paketresearrangörerna.<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> 1 § förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket och 6 kap. 1 § paketreselagen.

<sup>4</sup> Konsumentverket, dnr 2020/477:3 den 11 maj 2020, <https://www.konsumentverket.se/contentassets/177df7c4ba504e02a0dfef1e7e53c00c/konsumentverkets-standpunkt-tillgodohavanden.pdf>

<sup>5</sup> Se avsnitt 7 i rapporten.

<sup>6</sup> Bilaga 1.

<sup>7</sup> Bilaga 2.

## RAPPORT

Enligt Kammarkollegiets bedömning omfattas inte vouchrar och liknande värdebevis som researrangörer erbjuder till sina kunder vid inställda resor istället för återbetalning i pengar av reseföretagets resegaranti.

Nuvarande resegarantisystem innebär att resegarantin ska ställas vid erbjudandet av en paketresa medan resenären kan få ersättning ur den ställda resegarantin först efter att paketreseavtalet har ingåtts. Att resenären får en voucher/värdebevis som uppfyller definitionen för en paketresa innebär inte enligt Kammarkollegiets mening att vouchern/värdebeviset utgör ett sådant paketreseavtal som uppstår när man faktiskt bokar en resa och fått bokningsbekräftelse. Detta beror på att vouchern/värdebeviset inte är något paketreseavtal utan endast ett tillgodohavande. En förutsättning för att den ställda resegarantin ska kunna tas i anspråk är att paketreseavtalet inte fullgörs till följd av att arrangören blir insolvent eller går i konkurs.

Eftersom vouchern/värdebeviset inte utgör ett paketreseavtal har resenären mot bakgrund av lagens utformning inte rätt till ersättning ur resegarantin med stöd av vouchern/värdebeviset. Det är först när vouchern/värdebeviset används för att boka en ny paketresa som ett paketreseavtal uppstår. Det krävs alltså att resenären aktivt använder vouchern/värdebeviset för att ett paketreseavtal ska komma till stånd. Om det nya paketreseavtalet inte fullgörs till följd av researrangörens insolvens eller konkurs kommer den nya resan att omfattas av den ställda resegarantin.

## 1.6 Kammarkollegiets överväganden

Kammarkollegiet har genom uppdraget tydliggjort och informerat om och under vilka omständigheter vouchrar och liknande värdebevis omfattas av en ställd resegaranti.

Utöver uppdraget vill också Kammarkollegiet med denna rapport redogöra för rättsläget och belysa den problematik på rättsområdet som orsakats av den nu uppkomna situationen med en världsomfattande pandemi och generell avrådan för icke nödvändiga resor. Kammarkollegiet redogör också för skillnaden mellan begreppen paketresa och paketreseavtal, innebörden av presentkort, voucher och liknande värdebevis samt i vilka situationer den ställda resegarantin får tas i anspråk. Rapporten avslutas med en kort redogörelse för remissvaren.

### 1.6.1 Aktuell lägesrapport

Utrikesdepartementet (UD) beslutade den 14 mars 2020 om avrådan från icke nödvändiga resor till alla länder. Avrådan har sedermera både förlängts och ändrats

vid olika tillfällen.<sup>8</sup> Coronapandemins utbrott har fått stora konsekvenser på resandet och tusentals resor har ställts in på grund av UD:s avrådan.

Hittills har 23 reseföretag försatts i konkurs och tre reseföretag har inlett företagsrekonstruktion under perioden den 1 januari–25 augusti 2020. Under denna period har Kammarkollegiet sammanlagt tagit emot 2 368 ansökningar om ersättning enligt resegarantilagen och utav dessa har 431 ärenden avgjorts.

Både paketreselagen och resegarantilagen utgör konsumentlagstiftning som syftar till att skydda konsumenten. Resor som ställs in på grund av de rådande restriktionerna omfattas dock inte av resegarantilagen. Resenärer som fått sina resor inställda på grund av coronapandemin och/eller UD:s avrådan ska få återbetalning av researrangören enligt paketreselagens bestämmelser. Många av dessa resenärer får dessvärre inte någon ersättning alls i de fall researrangörer försatts i konkurs innan de har gjort någon återbetalning till sina resenärer. Kammarkollegiet har löpande informerat resenärer som hört av sig till myndigheten att undersöka möjligheterna att boka om den inställda resan till ett senare tillfälle. På så sätt omfattas den nya resan av resegarantin vid eventuell framtida konkurs.

En mycket stor del av de ansökningar som Kammarkollegiet redan har tagit emot till följd av pandemins utbrott har avslagits eftersom resegarantilagens bestämmelser inte blir tillämpliga i dessa fall. Dessa resenärer kan sägas hamna ”mellan stolarna” och står utan den ersättning som de egentligen har rätt till enligt syftet med det bakomliggande paketresedirektivet. Många resenärer har till Kammarkollegiets handläggare uttryckt en frustration över den gällande lagstiftningen på området. Det gäller framförallt resenärer som har fått beskedet om att de har rätt till ersättning enligt paketreselagen men som inte har hunnit få någon ersättning eftersom deras reseföretag, innan återbetalning, har försatts i konkurs eller inlett företagsrekonstruktion.

## 2 Gällande lagstiftning m.m.

Tillämplig lagstiftning på området är paketreselagen och resegarantilagen. Lagarna trädde i kraft den 1 augusti 2018 och bygger på ett EU-direktiv om paketresor och sammanlänkade researrangemang.<sup>9</sup> Syftet med direktivet är att bidra till en väl fungerande inre marknad och till att uppnå en så hög och enhetlig konsumentskyddsnivå som möjligt.<sup>10</sup> Det är ett fullharmoniseringsdirektiv vilket innebär att

---

<sup>8</sup> <https://www.regeringen.se/uds-reseinformation/ud-avrader/a--andringar-av-avradan-fran-icke-nodvandiga-resor-till-alla-lander/> hämtad 2020-08-31.

<sup>9</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang.

<sup>10</sup> Prop. 2017/18:225, s. 25.

medlemsstaterna inte i sin nationella lagstiftning får behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i direktivet.<sup>11</sup>

## 2.1 Paketreselagen

Paketreselagen innehåller bland annat bestämmelser om lagens tillämpningsområde, definitioner av centrala begrepp såsom vad som avses med resetjänst, paketresa och sammanlänkat researrangemang, arrangörens informationsskyldigheter och innehållet i paketreseavtalet samt bestämmelserna om fullgörande av paketresan och tillsyn.

## 2.2 Resegarantilagen

Resegarantilagen gäller för paketresor och sammanlänkade researrangemang som omfattas av paketreselagen. Den som erbjuder paketresor eller underlättar för uppkomsten av ett sammanlänkat researrangemang ska anmäla sin reseverksamhet till Kammarkollegiet. Kammarkollegiet prövar om det finns en skyldighet att ordna med resegaranti samt om det finns förutsättningar för att godkänna en ordnad resegaranti. Resegarantin ska bland annat säkerställa att de betalningar som görs för resan betalas tillbaka till resenären i den utsträckning som resan inte genomförs till följd av insolvens hos arrangören eller den näringsidkare som genom förmedling eller på annat sätt underlättat uppkomsten av ett sammanlänkat researrangemang.

# 3 Skillnaden mellan begreppen paketresa och paketreseavtal

Det är viktigt att göra skillnad mellan begreppen paketresa och paketreseavtal eftersom paketresa och paketreseavtal uppstår vid olika tidpunkter.

## 3.1 Paketresa

I 1 kap. 3 § 1 st. paketreselagen definieras begreppet paketresa och i bestämmelsen anges de grundläggande förutsättningarna för att en paketresa ska uppkomma. Det krävs att det är en kombination av minst två olika resetjänster som avser samma resa. Enligt 1 kap. 3 § p. 1 uppstår en paketresa när en och samma näringsidkare sätter ihop minst två olika typer av resetjänster innan ett avtal om alla resetjänsterna ingås. En andra kategori av paketresor beskrivs i 1 kap. 3 § p. 2. a–e. Både punkten 1 och punkten 2 i 1 kap. 3 § gäller i fall där separata avtal om

---

<sup>11</sup> Prop. 2017/18:225, s. 26.



resetjänster ingås med en eller flera näringsidkare. Om någon av punkterna är tillämplig uppstår en paketresa.<sup>12</sup>

### 3.2 Paketreseavtal

Enligt definitionen i direktivet utgör paketreseavtal ett avtal om en paketresa som helhet eller, om paketresan tillhandahålls enligt separata avtal, alla avtal som omfattar resetjänster som ingår i paketresan.<sup>13</sup> Någon definition av paketreseavtal finns inte i paketreselagen. Däremot innehåller 2 kap. 1 § 1 st. paketreselagen bestämmelser om viss grundläggande information som ska ges av arrangören innan ett paketreseavtal ingås, så kallad förhandsinformation. Informationen avser bland annat resetjänsternas huvudsakliga egenskaper, paketresans totalpris och betalningssätt. Av 2 kap. 1 § p. 4 framgår att resenären ska få information om villkor för betalning. Det innebär att resenären ska få information om det belopp eller den del av paketresan som ska betalas vid ingåendet av paketreseavtalet och när resterande del av paketresan ska betalas.<sup>14</sup>

Av 2 kap. 3 § paketreselagen framgår vidare att merparten av förhandsinformationen som utgångspunkt utgör avtalsinnehåll. Vad ett paketreseavtal ska bestå av beskrivs i 2 kap. 6 § paketreselagen.

Paketreseavtal kan uppstå på olika sätt. När det gäller paketreseavtal som ingås på en webbplats blir avtalet bindande när resenären uttryckligen har accepterat betalningsskyldigheten.<sup>15</sup> I övrigt är det arrangörens avtalsvillkor som avgör när paketreseavtalet blir bindande.<sup>16</sup> Exempelvis kan ett paketreseavtal bli bindande redan när resenären tar emot en skriftlig bekräftelse från arrangören. Paketreseavtal kan också bli bindande när arrangören har bekräftat en beställning skriftligen och resenären har betalat en del av resans pris. I de fall då arrangören inte har angett villkor om när avtalet blir bindande kan resenären bli bunden av muntliga överenskommelser vilket arrangören då måste kunna styrka. Gemensamt för alla dessa sätt är att en bokning har skett.

---

<sup>12</sup> Paketreselagen gäller, enligt 1 kap. 1 § 2 st. paketreselagen, inte för paketresor som är kortare än 24 timmar och som inte inkluderar övernattnig, för resor som anordnas utan vinstsyfte på tillfällig basis och för en begränsad grupp resenärer eller för vissa typer av affärsresor.

<sup>13</sup> Artikel 3, p.3 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang.

<sup>14</sup> Prop. 2017/18:225 s. 113.

<sup>15</sup> 2 kap. 4 § paketreselagen.

<sup>16</sup> Se t.ex. SRF:s Allmänna resevillkor för paketresor punkt 1.1: Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärens beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Ångerrätt gäller inte vid avtal om paketresor.

## 4 Presentkort, voucher och värdebevis

### 4.1 Presentkort

Ordet presentkort beskrivs i Svenska Akademiens ordbok som en present bestående av ett av en affär eller ett företag (mot betalning) utfärdat bevis berättigande innehavaren att uttaga varor och dylikt för en viss angiven summa.

Ett presentkort på ett visst belopp utgör inte en paketresa enligt definitionen i 1 kap. 3 § paketreselagen. Om ett sådant presentkort har använts som betalning för en paketresa eller sammanlänkat researrangemang uppstår ett paketreseavtal eller avtal om sammanlänkat researrangemang. Betalningen bör vara skyddad av resegarantin om övriga krav i resegarantilagen är uppfyllda.

I förarbetena till paketreselagen nämns paketresor med delvis öppet innehåll, till exempel presentkort i samband med beskrivningen av paketresedefinitionen i 1 kap. 3 § 1 st. p. 2 d) paketreselagen. Paketresan behöver i detta fall inte ha utformats innan avtalet träffas.<sup>17</sup> Det kan exempelvis vara fråga om paketresor i presentkortsform eller en hotellvistelse där det i priset ingår att resenären på resmålet ges möjlighet att välja bland olika resetjänster såsom till exempel ansiktsbehandlingar och massage.<sup>18</sup>

I utredningen till paketreselagen beskrivs denna situation såsom att resetjänsterna kombineras efter ingåendet av ett avtal enligt vilket en näringsidkare ger resenären rätt att välja bland ett urval av olika typer av resetjänster.<sup>19</sup>

I den svenska översättningen av direktivet nämns paketresor i presentkortsform i skäl 11, vilket har tagits med i definitionen av en paketresa i artikel 3.2.b.iv.<sup>20</sup>

Noteras bör att i den engelska översättningen av skäl 11 används istället begreppet ”*package travel gift box*”.<sup>21</sup>

Enligt Kammarkollegiets bedömning krävs att en bokning har skett för att en paketresa i presentkortsform ska utgöra ett bindande paketreseavtal.

---

<sup>17</sup> Prop. 2017/18:225, s. 37.

<sup>18</sup> Prop. 2017/18:225, s. 106.

<sup>19</sup> SOU 2016:56, s. 119.

<sup>20</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang.

<sup>21</sup> För att jämföra med fler översättningar av direktivtexten kan nämnas att i den tyska översättningen används begreppet ”*Reise-Geschenkbox*” och i den franska ”*coffrets-cadeaux*”.

Det uppdrag som regeringen gav Kammarkollegiet handlar emellertid om vouchrar och liknande värdebevis som erbjuds till resenärer istället för återbetalning i pengar vid inställda resor. Kammarkollegiet redogör för dessa begrepp nedan.

#### 4.2 Värdebevis och voucher

I Svenska Akademiens ordbok beskrivs ordet värdebevis som ett bevis som berättigar till uttag av varor och dylikt till angivet värde. Ordet voucher beskrivs som ett värdebevis som ger rätt till (rabatt på) viss produkt eller tjänst, särskilt i fråga om hotellövernattning. Utifrån de angivna definitionerna ger ett värdebevis resenären rätt att plocka ut produkter (resetjänster i det här fallet) till ett visst värde, medan en voucher ger resenären rätt till en viss produkt.

Varken voucher eller värdebevis nämns i paketreselagen, resegarantilagen eller dess förarbeten.

Enligt Kammarkollegiets bedömning är det gemensamt för både presentkort i traditionell bemärkelse, vouchrar och värdebevis att resenären har en fordran på bolaget. Skillnaden i begreppen ligger i hur fordran uppstår. Resenären väljer aktivt att köpa ett presentkort till skillnad mot en voucher eller värdebevis som fås i utbyte mot att resenären av något skäl avstår kontant återbetalning. Beroende på hur voucher/värdebevis är utformat får resenären istället ett tillgodohavande som ger rätten att till exempel boka en paketresa eller köpa en flygbiljett.

#### 4.3 Europeiska kommissionens rekommendation

Kommissionen utfärdade den 13 maj 2020 en rekommendation om värdebevis som erbjuds passagerare och resenärer som ett alternativ till ersättning för inställda paketresor och transporttjänster mot bakgrund av covid-19 pandemin. Ett förbehåll är att passageraren eller resenären frivilligt godtar ett värdebevis i stället för återbetalning i pengar. Värdebevis bör ha en giltighetstid på minst 12 månader. Därefter bör full återbetalning ske inom 14 dagar om inte resenären utnyttjat värdebeviset eller endast utnyttjat det delvis. Värdebevis som uppfyller vissa uppställda krav i rekommendationen bör, enligt kommissionen, omfattas av ett tillräckligt effektivt och robust skydd mot transportföretagets eller arrangörens insolvens.

## 5 Särskilt om sammanlänkade researrangemang

Med sammanlänkat researrangemang avses ett arrangemang som består av minst två olika typer av resetjänster som avser samma resa och som inte utgör en paketresa.<sup>22</sup> Det sammanlänkade researrangemanget uppstår när resenären har bokat en resetjänst av ett företag, där företaget sedan underlättar för resenären att för samma resa köpa ytterligare en resetjänst. Det handlar alltså om separata avtal som kan ha ingåtts med ett eller flera företag. Förutsättningen är att det första avtalet på något sätt underlättar för de andra köpen.

Det är den första reseaktören, som underlättar för de andra köpen, som är skyldig att ordna med resegaranti för sin del av arrangemanget.<sup>23</sup> Resenären kan endast få ersättning för den resetjänst som hen köpt hos den första reseaktören i det fall resetjänsten inte fullgörs till följd av reseaktörens insolvens. Övriga resetjänster ersätts inte.

Det karakteristiska draget för ett sammanlänkat researrangemang är att den andra resetjänsten alltid är valbar och att det blir upp till resenären att välja att ingå ett nytt avtal om den andra resetjänsten.

Kammarkollegiet konstaterar vidare att begreppet presentkort nämns i både förarbetena och direktivet endast i samband med vad som definieras som paketresa. Det saknas motsvarande koppling till sammanlänkade researrangemang.

Mot bakgrund av det sammanlänkade researrangemangets konstruktion anser Kammarkollegiet att voucher/värdebevis för sammanlänkade researrangemang inte kan omfattas av resegaranti.

## 6 Ersättning enligt resegarantilagen

### 6.1 Skyldighet att ordna resegaranti

En resegaranti kan bestå av en betalningsutfästelse, en försäkring, deponerade medel, eller något annat liknande åtagande.<sup>24</sup> De garantier Kammarkollegiet har idag består av betalningsutfästelser och deponerade medel. Ingen aktör har än så länge ordnat med resegaranti genom en försäkring.

---

<sup>22</sup> 1 kap. 4 § paketreselagen.

<sup>23</sup> 7 § resegarantilagen.

<sup>24</sup> 13 § resegarantilagen.

Kammarkollegiet ska pröva om det finns förutsättningar för att godkänna en ordnad resegaranti. För att Kammarkollegiet ska kunna godkänna en ordnad resegaranti behöver beloppet vara tillräckligt stort för att täcka alla betalningar som aktören tagit emot. I prövningen utgår Kammarkollegiet ifrån storleken på de sammanlagda betalningar som gjorts av resenärer för paketresor respektive sammanlänkade researrangemang, tidsperioden mellan delbetalning och slutbetalning och fullgörandet av resetjänsten, och i förekommande fall, den uppskattade kostnaden för hemtransporter.<sup>25</sup> Det innebär att det varje månad ska finnas en resegaranti med ett belopp som täcker alla anmälningsavgifter och slutbetalningar som har tagits emot från resenärer som ännu inte har genomfört sin paketresa. Resegarantin ska också täcka den uppskattade hemtransportkostnaden för de resenärer som har sin avresa under den aktuella månaden. Uppgifterna lämnas av researrangörerna. När paketreseavtalet är fullgjort behöver resegarantin inte längre täcka de betalningar som resenären har gjort för paketresan.<sup>26</sup>

Antalet aktiva researrangörer registrerade hos Kammarkollegiet är för närvarande 1 196. Det totala beloppet på de ställda resegarantierna för augusti 2020 är ca 4,5 miljarder kronor. I början av mars 2020 var beloppet omkring 7,5 miljarder kronor. Minskningen av garantibeloppet beror på att många researrangörer till följd av en kraftigt minskad reseförsäljning i spåren av pandemiutbrottet har begärt att Kammarkollegiet ska pröva om resegarantin kan sättas ned.

## 6.2 När resegarantin får tas i anspråk

Enligt 6 § resegarantilagen ska resegarantin för en paketresa säkerställa att de betalningar som görs för paketresan betalas tillbaka till resenären i den utsträckning som paketreseavtalet inte fullgörs till följd av arrangörens insolvens. Resegarantin ska omfatta alla betalningar som görs av resenären själv eller någon annan, och oavsett hur dessa benämns av arrangören. Återbetalningen ska avse allt som betalats för de resetjänster som inte fullgörs till följd av arrangörens insolvens.<sup>27</sup>

Resenären ska ha rätt till ersättning för betalningar som han eller hon gjort för en resa endast i den utsträckning resan inte fullgörs på grund av arrangörens insolvens. Det måste således finnas ett samband mellan arrangörens insolvens och det uteblivna fullgörandet av resetjänsten för att ersättning ska utgå.<sup>28</sup>

Enligt 18 § resegarantilagen ska resegarantin tas i anspråk för att ersätta resenären i den utsträckning som framgår av 6–9 §§ samma lag. Det innebär att resegarantin

---

<sup>25</sup> 12 § resegarantilagen.

<sup>26</sup> 6 § resegarantilagen.

<sup>27</sup> Prop. 2017/18:226 s. 78.

<sup>28</sup> Prop. 2017/18:226 s. 33.

inte får tas i anspråk för att ersätta resenären i andra situationer eller i vidare utsträckning än vad som anges i de nämnda bestämmelserna.<sup>29</sup>

## 7 Remissvar

I samband med uppdraget har Kammarkollegiet samrått med Konsumentverket och inhämtat information och synpunkter från Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen samt från andra berörda myndigheter och organisationer. Remissinstanserna ombads även beskriva vilka möjligheter och risker de ser med att erbjuda resenärer en voucher eller liknande värdebevis för paketresor och sammanlänkade researrangemang.

De flesta remissinstanserna är överens om att vouchrar/värdebevis inte omfattas av den nuvarande resegarantilagen, då någon bokning av en ny resa inte har skett. Resenären har endast en fordran på reseföretaget. Någon remissinstans anser att det vore önskvärt om paketreselagen ändrades så att researrangörer skulle kunna erbjuda vouchrar i stället för återbetalning.

Några remissinstanser anser att resegarantilagen borde ändras så att den även omfattar vouchrar/värdebevis, medan andra remissinstanser menar att garantiutgivarnas risktagande då skulle bli för stort och hela garantisystemet skulle behövas ses över. I stället vill några remissinstanser ha ett särskilt riktat stöd till resebranschen.

Nedan följer en sammanfattning av remissvaren. Remissvaren bifogas också i sin helhet som bilagor till rapporten.

### 7.1 Myndigheter

**Allmänna reklamationsnämnden:** Allmänna reklamationsnämnden konstaterar att remissen inte innehåller några civilrättsliga bestämmelser som har betydelse i nämndens verksamhet och har därför inga synpunkter.<sup>30</sup>

**Konsumentverket:** Konsumentverket vill framhålla att det vid utformning av information är viktigt att beakta personer med funktionsnedsättning och att informationen bör vara tydlig och enkel att förstå. Konsumentverket anser att det är möjligt att utfärda en voucher som omfattas av begreppet paketresa, men för det fall att vouchern ska anses vara ett paketreseavtal, och därmed omfattas av resegarantin, bör de aktuella resetjänsterna och dess egenskaper framgå tillräckligt

---

<sup>29</sup> Prop. 2017/18:226 s. 87.

<sup>30</sup> Bilaga 3.

tydligt för att resenären ska kunna ta tillvara sina rättigheter enligt paketreselagen. Det är även viktigt att villkoren för fordran är skäligen och att det tydligt framgår för resenären att det är frivilligt att acceptera en voucher.<sup>31</sup>

## 7.2 Garantiutfärdare

**Kredit- och Garantiförsäkringsföreningen:** Kredit- och Garantiförsäkringsföreningen representerar de flesta försäkringsbolag som erbjuder resegarantier på den svenska marknaden. Föreningen är i grunden positiv till att vissa researrangörer erbjuder vouchers till sina kunder. Vouchern löser då de finansiella utmaningarna på kort sikt och kan i vissa fall innebära att man undviker, eller åtminstone reducerar, antalet konkurser i branschen. Ur garantiutställarnas perspektiv ser de dock stora risker med att låta vouchrar omfattas av redan ställda resegarantier. Enligt nuvarande utformning av resegarantilagen omfattas inte presentkort eller andra värdebevis av resegarantin, då det inte är säkert att vouchern eller värdebeviset avser en paketresa. En resegaranti är i dag uppsägningsbar och vid uppsägningsfallet får garantigivaren full insyn i den utestående exponeringen och den återstående löptiden. En voucher innebär att risken förflyttas i tiden och gör det därmed mycket svårt att bedöma risken samt näst intill omöjligt att prissätta garantiutställarens risk. Researrangörer med en stor andel vouchrar/värdebevis kommer att få mycket svårt att teckna resegarantier. Finns det ett önskemål från lagstiftarens sida att vouchrar/värdebevis ska omfattas av resegarantierna behöver det göras en total översyn av resegarantisystemet och sannolikt en ny lagstiftning.<sup>32</sup>

**Nordic Guarantee:** Nordic Guarantee är medlem i Kredit- och Garantiförsäkringsföreningen och hänvisar till deras remissyttrande.<sup>33</sup>

**Vector Nordic AB och Gar-Bo Försäkring AB:** Vector Nordic AB och Gar-Bo Försäkring AB har ett gemensamt remissvar. En opreciserad voucher kan jämföras med ett presentkort och berättigar inte till ersättning ur resegarantin. Om däremot resenärerna ombokas till en specifik resa senare i år eller nästa år, kommer den att omfattas av resegarantin. Innan garantigivare ställer ut betalningsutfästelser för resegarantier bedömer de riskerna utifrån de begränsningar som anges i resegarantilagen och den verksamhet som varje garantitagare bedriver. Att resegarantin plötsligt skulle omfatta ett större ansvar i form av generella tillgodohavanden kan närmast liknas vid en retroaktiv lagstiftning som försätter garantigivarna i en

---

<sup>31</sup> Bilaga 4.

<sup>32</sup> Bilaga 5.

<sup>33</sup> Bilaga 6.

mycket besvärlig situation. Allmänna tillgodohavanden i form av presentkort och vouchrar kan eller ska inte omfattas av resegarantierna.<sup>34</sup>

### 7.3 Organisationer

**Föreningen Svensk Sjöfart:** Föreningen Svensk Sjöfart är en branschorganisation för svensk sjöfartsnäring och representerar ett 60-tal rederier med verksamhet över hela världen. Frågan om vouchrar kan ha vissa fördelar både för researrangörer och konsumenter, men det är centralt att den trygghet som finns för konsumenten i dag bibehålls. Dessutom är informationsfrågan viktig. Mot bakgrund av marknadens internationella karaktär förespråkas dock att eventuella materiella ändringar i första hand ska ske genom ändringar av gällande EU-reglering och inte på nationell nivå. Om Sverige ensidigt väljer att göra ändringar eller införa kompletterande regler måste det beaktas att det inte innebär onödiga administrativa bördor för researrangörerna.<sup>35</sup>

**Föreningen Svenska Turistbussföretagen (Turistbussföretagen):**

Turistbussföretagen samlar drygt 70 bussföretag över hela landet, varav de allra flesta är mindre företagare. Researrangörerna förväntas ta fullt ansvar gentemot resenärerna, men har inte något motsvarande skydd gentemot sina leverantörer. Systemet med en voucher i stället för återbetalning är något som Turistbussföretagen välkomnar. Flera andra länder inom EU överväger liknande system. Den svenska paketreselagen borde kunna ändras i linje med EU-kommissionens rekommendation så att researrangörer med befriande verkan ska kunna erbjuda vouchrar i stället för återbetalning. Vouchertillgodohavande bör regleras i någon form av myndighetsföreskrift, lämpligast genom konkret lagstiftning, och säkras upp genom resegaranti-systemet.<sup>36</sup>

**Svensk Försäkring:** Om resenären erhåller en voucher på motsvarande belopp som inbetalats för paketresan innebär det att när vouchern ska utnyttjas i framtiden måste sannolikt researrangören betala leverantörer (flygbolag och hotell) en gång till. Detta kan medföra en betydligt större likviditetspress på researrangören framledes än situationen är i dagsläget. Det råder en viss oklarhet om vouchrar omfattas av resegarantin, då exempelvis presentkort och andra värdebevis undantas från resegarantin. Vouchrar, eller värdebevis, är till sin natur utformade att användas till att boka paketresor generellt och inte specifika resor. Den nu uppkomna situationen med en världsomfattande pandemi med generell avrådan för icke nödvändiga resor över hela världen bör betraktas som en risk som oproportionerligt inverkar på kostnader

---

<sup>34</sup> Bilaga 7.

<sup>35</sup> Bilaga 8.

<sup>36</sup> Bilaga 9.



för skyddet inom resegarantin. Det är mer lämpligt med ett nationellt stöd till researrangörer för att hantera den prekära situation researrangörer har hamnat i.<sup>37</sup>

**Svenska Bankföreningen:** Svenska Bankföreningen avstår från att lämna synpunkter angående remissen.<sup>38</sup>

**Svenska Flygbranschen:** Svenska Flygbranschen (SBF) är ett arbetsgivar- och branschförbund inom Transportföretagen som har cirka 90 medlemsföretag som marknadsför och saluför flygbiljetter, men även paketresor och sammanlänkade researrangemang. Spridningen av coronaviruset har påverkat transport-, rese- och besöksnäringen mycket negativt. Flygbolag har tvingats ställa in närapå samtliga utrikesflygningar sedan mitten av mars till följd av statliga beslut utanför flygbolagens kontroll. Spridningen av coronaviruset är en extraordinär händelse, force majeure. För företagen skulle ett större användande av vouchrar innebära en tillfällig lättnad för likviditeten. Vouchrar skulle kunna sammankopplas med ett krav om återbetalning från företaget om kunden inte löser in vouchern inom till exempel 12 månader. SBF ställer sig däremot tveksamma till om resegarantilagen omfattar vouchrar. Ett utökat tillämpningsområde av resegarantilagen skulle kunna få negativa konsekvenser avseende storleken på ställda garantier.<sup>39</sup>

**Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF):** Det framgår tydligt av förarbetena till resegarantilagen att ett presentkort hos en researrangör endast omfattas av resegarantin om detta utnyttjats för att boka en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang. EU-kommissionen har tydligt vid flera tillfällen uttalat att vouchrar endast får ersätta återbetalning om vissa villkor är uppfyllda. En resenär som inte accepterar en voucher har rätt till återbetalning, om resenären inte utnyttjar vouchern inom angiven giltighetstid har denne rätt att lösa in vouchern och det krävs att en voucher täcks av resegaranti, så att kunden är skyddad om arrangören skulle gå i konkurs. Reseföretag har drabbats mycket hårt av den pågående pandemin. Företagen säljer inte några resor och paketreselagen ålägger arrangören att återbetala pengar till de resenärer vars resor blivit inställda. Flygbolag och andra underleverantörer återbetalar inte pengar till reseföretagen, annat än i ett fåtal undantagsfall. Många reseföretag lider därför av en akut likviditetsbrist. Att i detta läge utfärda vouchrar eller värdebevis löser inte problemet, utan skjuter endast upp det. Någon form av voucherlösning i kombination med statsstöd skulle kunna vara en lösning, för att säkerställa att företagen överlever fram till dess att stödet kan betalas ut. Staten skulle dock vara tvungen att garantera skydd för resenärerna om arrangören går i konkurs, eftersom det befintliga resegarantisystemet inte täcker presentkort, oavsett om det kallas vouchrar, presentkort eller värdebevis. För ett fåtal medlemmar kan vouchrar vara

---

<sup>37</sup> Bilaga 10.

<sup>38</sup> Bilaga 11.

<sup>39</sup> Bilaga 12.

en lösning, men hittills har endast 10-20 procent av resenärerna godtagit det. En voucher eller presentkort är endast ett bevis på att innehavaren har en fordran på det utfärdande företaget. Resegarantlagen är tydlig i det att vouchrar och presentkort inte omfattas av resegaranti. Att tolka lagen på annat sätt skulle medföra en mycket stor risk för att de banker och försäkringsbolag som i dag ställer ut bankgarantier och betalningsutfästelser till Kammarkollegiet kommer att säga upp dessa garantier, då de anser att risken för dem blir mycket större än de haft anledning att räkna med. Härigenom kommer hela resegarantisystemet att kollapsa och de svenska researrangörerna i praktiken drabbas av näringsförbud.<sup>40</sup>

**Sveriges Bussföretag:** Sveriges Bussföretag är en arbetsgivar- och branschorganisation för den yrkesmässiga bussbranschen och representerar såväl bussresearrangörer som busstrafikföretag. Under den pågående pandemin har svenska bussföretag och bussresearrangörer, framförallt de med huvudsaklig inriktning på försäljning av paketresor, drabbats mycket hårt. I spåren av den likviditetskris som uppstått för många researrangörer har frågan kring möjligheten att ge resenärer vouchrar i stället för kontant återbetalning diskuterats på europeisk nivå. Med nu gällande lagstiftning är det inte möjligt att vouchrar, presentkort eller andra värdebevis kan omfattas av ställda resegarantier. Vouchrar är inte heller en lösning på researrangörernas uppkomna problem, då problemet med företagets likviditet skjuts upp något tidsmässigt, men inte försvinner. I resegarantlagen finns det tydligt reglerat att resegarantin inte omfattar vouchrar och presentkort. En voucher är en fordran på företaget som utfärdat den. Om resegarantin skulle omfatta även vouchrar och presentkort skulle de banker och försäkringsbolag som företagen i dag använder för bankgarantier och betalningsutfästelser göra nya riskbedömningar, vilket kommer leda till att deras risktagande blir för stort. Researrangörerna kommer därmed att få mycket svårt att ställa de lagstadgade resegarantierna och i praktiken inte kunna genomföra sin verksamhet. Sveriges Bussföretag har tillsammans med ett antal andra organisationer argumenterat för riktat stöd till researrangörer och bussföretag som drabbats hårt i sviterna av pandemin. En framkomlig väg skulle möjligen kunna vara vouchrar i kombination med statligt riktat stöd. Detta förutsätter dock att staten särskilt garanterar skydd för resenärerna om researrangören går i konkurs, då de i ett sådant läge inte omfattas av ställda resegarantier.<sup>41</sup>

**Sveriges Konsumenter:** Det är mycket viktigt att vouchrar eller värdebevis bara kan komma i fråga som återbetalningsalternativ om kunden accepterar det, har en giltighetstid på tio år samt att det tydligt informeras om att vouchrar och värdebevis inte omfattas av resegarantin om företaget skulle gå i konkurs, då det inte är fråga om en bokad resa, vilket i dag är kravet för att få ta del av resegarantin. Detta bör

---

<sup>40</sup> Bilaga 13.

<sup>41</sup> Bilaga 14.

dock ändras så att vouchrar ska omfattas av resegarantin om företaget skulle gå i konkurs eller på annat sätt bli insolvent.<sup>42</sup>

**Visita:** Visita är bransch-och arbetsgivarorganisation för den svenska besöksnäringen och samlar cirka 5 500 medlemsföretag. Företagen inom besöksnäringen har drabbats enormt hårt av den rådande coronapandemin. Många arrangemang och resor har ställts in eller avbokats. För många företag är det viktigt med möjligheten att kunna erbjuda att utställa vouchrar för kommande resor i framtiden i stället för att återbetala pengar. Det är betydelsefullt för medlemsföretagen, som under rådande omständigheter kan behöva och har behövt skjuta fram arrangemang som omfattas av paketreselagen, att även vouchrar täcks av resegarantin, eftersom kunden då inte behöver oroa sig för om företaget skulle gå i konkurs. Det är också viktigt att det tydligt framgår av Kammarkollegiets kommande information vilka situationer som omfattas, om hela paketresan omfattas eller endast vissa delar, hur länge vouchern gäller och om den kan överlåtas mellan konsumenter.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Bilaga 15.

<sup>43</sup> Bilaga 16.