

**REMISSYTTRANDE**

**Diarienummer Ju2024/00147**

Per e-post:  
ju.remissvar@regeringskansliet.se  
cc. ju.L3@regeringskansliet.se

Justitiedepartementet  
Enheten för immaterialrätt och transporträtt

Stockholm 2024-03-28

**Svenska Resebranschens kommentarer avseende EU-kommissionens förslag till ny EU-förordning om rättigheter för resenärer vid resor med kombinerade trafikslag och nya regler om tillsyn av resenärsrättigheter**

Svenska Resebranschföreningen (SRF) representerar resebyråer och researrangörer. Vi har idag ca 300 medlemsföretag vilket motsvarar ca 85 % av omsättningen. År 2019, dvs före pandemin, omsatte medlemsföretagen ca 50 miljarder kronor och sysselsatte ca 8 000 anställda. Efter att ha minskat under pandemin har omsättningen och sysselsättningsgraden successivt ökat. Idag är antalet anställda ca 6 000 och omsättningen ca 40 miljarder kronor.

SRF:s medlemmar utgörs av företag som marknadsför och säljer eller förmedlar biljetter med olika transportörer antingen som enskilda tjänster eller kombinerade med andra resetjänster som en del av en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang. I förslaget benämns dessa företag ”mellanhand” eller ”biljettutfärdare”. Nedan används för enkelhetens skull begreppet mellanhand som ett samlingsbegrepp för företag som distribuerar biljetter utan att själv vara transportör.

SRF har beretts möjlighet att lämna synpunkter på förslaget till ny förordning.

**Allmänt**

SRF är i grunden positiv till ett starkt skydd för passagerarnas rättigheter vid köp av transporttjänster. En viktig del av skyddet för resenärer är att de får relevant

information. I detta sammanhang är det dock viktigt att beakta vem som ansvarar för genomförandet av en transporttjänst, när man ålägger skyldigheter för de företag som är involverade i försäljningen.

Mellanhänder utgör ett viktigt komplement till transportörer eftersom mellanhänder, till skillnad från enskilda transportörer, ger tillgång till fler alternativ vid köp av resa och därmed gör det möjligt för resenärer att jämföra olika transportörer och välja det alternativ som är bäst för resenären. För transparensen och möjligheten för en resenär att göra ett genomtänkt val är det viktigt att mellanhänder även kunna visa alternativ som innefattar olika transportörer och transportslag. Om skyldigheterna för mellanhänder blir för omfattande vid försäljning av multimodala resor kommer betydligt färre företag att erbjuda multimodala resor, vilket därmed kommer att minska transparensen för passagerare.

Det är transportören som ansvarar för genomförandet av transporten. Mellanhänder bör inte hållas ansvariga för brister i genomförandet av transporten, eftersom dessa företag inte har någon möjlighet att påverka genomförandet.

I anslutning till förslaget om ny förordning om multimodala resor har Kommissionen även lämnat förslag på ändringar i förordning 261/2004 om rättigheter för flygpassagerare. Här nedan kommer vi först att lämna våra synpunkter på förslaget om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor och därefter på förslagen på ändringar i passagerarförordningar.

## Våra viktigaste synpunkter

- Enligt förslaget ska mellanhänder informera passagerare om bl.a. alla tidtabeller och villkor för alla alternativa resor för den aktuella sträckan. Detta kommer att innebära en oändlig massa av information, som dessutom inte finns tillgänglig. Förslaget lägger ett orimligt ansvar på mellanhänder, utan att det finns någon nytta för passageraren.
- Mellanhänder föreslås vidare lämna information om minsta anslutningstid, mellan olika transportslag. Det finns ingen officiell information om detta, vilket gör att det blir omöjligt för mellanhänder att lämna informationen.
- Det är oklart när informationen ska lämnas, då det inte definierats vad begreppet ”före den multimodala resan” avser.

- Förslaget ålägger mellanhänder att lämna en stor mängd information, som mellanhanden bara kan få från transportören. Enligt förslaget ska transportörer ha rätt att ta betalt för att lämna informationen till mellanhänder. Om en mellanhand tvingas betala för information som den enligt lag måste lämna är risken stor att mellanhänder slutar erbjuda multimodala resor.
- Vi välkomnar undantaget för multimodala resor som ingår i en paketresa, men menar att detta bör utvidgas till att gälla för alla mellanhänder oavsett storlek.
- En resenär som har valt att köpa sin resa genom en mellanhand förväntar sig att detta företag också hanterar återbetalning om det blir aktuellt. Det bör därför inte vara upp till transportören att bestämma om återbetalning ska ske genom en mellanhand eller inte. Eftersom återbetalning kan innefatta ett inte obetydligt arbete för en mellanhand bör denne ha rätt att ta ut en skälig kostnad för detta.
- Eftersom en mellanhand inte har någon möjlighet att förutse, förhindra eller förebygga störningar och andra problem vid genomförandet av en transport är det orimligt att ålägga mellanhanden en skyldighet att betala kompensation vid missad anslutning. En mellanhand bör endast ha skyldighet att återbetala när denne erhåller betalning från transportören.

Här nedan utvecklar vi våra synpunkter

### *Allmänt om information till passagerare*

Förslaget ålägger mellanhänder en skyldighet att lämna en stor mängd information till en passagerare innan denne köper en multimodal biljett. Att passagerare erhåller relevant information ser vi som en viktig del i lagstiftningar om passagerarrättigheter. Eftersom förslaget innefattar en uppdelning i tre olika typer av multimodala resor, med olika nivåer av skydd och rättigheter för passageraren, är det viktigt att passageraren får information vid bokningen om vilken typ av multimodal biljett som köps.

### *Information om alternativa resor*

Enligt artikel 5.4.c) ska passageraren få information om ”*tidtabeller och villkor för alla tillgängliga biljettpriser för den multimodala resan*”. Förslaget är orimligt! Antalet alternativ för ett visst resmål blir i det närmaste oändligt och vi ifrågasätter om det över huvud taget är realistiskt att få fram information om alla tillgängliga tidtabeller och villkor för olika transportslag och operatörer. Samtidigt

kan ifrågasättas om en passagerare skulle ha möjlighet att ta till sig all den informationen. Vi har svårt att se nyttan för passagerare med förslaget. Enligt vår uppfattning bör man i stället fokusera på den information som är relevant för passageraren vid köp av en resa.

### *Information om minsta anslutningstid*

Enligt artikel 5.2 ska transportör och mellanhand ”ge passageraren allmänna riktlinjer om de kortaste anslutningstiderna mellan de olika typer av transporttjänster som erbjuds under en multimodal resa.” Vi förstår inte hur en mellanhand ska kunna ge information om den kortaste anslutningstiden mellan olika transportslag, eftersom detta är information som idag inte finns tillgänglig. För flygresor finns det fastställda, officiella MCT (minimum connection times) för varje flygplats. Detta saknas för andra transportslag. Om det ska vara möjligt att lämna denna information, måste informationen sammanställas i en officiell databas som är publik och tillgänglig för mellanhänder.

### *Tidpunkt för lämnande av information*

I artikel 5.4 räknas en mycket stor mängd information upp som passagerare ska få före den multimodala resan. Vi konstaterar att det saknas en definition av vad som avses med begreppet ”före den multimodala resan”. Beroende på när i tiden information lämnas kan tillgängliga priser och villkor variera kraftigt. Information om priser, villkor och platstillgång som lämnas utgör en ögonblicksbild och kan därför vara inaktuell vid en senare tidpunkt.

### *Skyldighet för transportör att lämna uppgifter*

Enligt artikel 6.1, ska en mellanhand vara skyldig att lämna viss information till passageraren. Skyldigheten är kopplad till en skyldighet för transportörer att lämna denna information till mellanhänder. Enligt 6.2 ges dock transportören en rätt att ta betalt för att lämna informationen. Vi anser att det är orimligt att en mellanhand ska behöva betala för information som denne enligt förordningen är skyldig att lämna till passageraren. Rätten för transportören att ta betalt för att lämna informationen bör därför strykas och ersättas med en bestämmelse om att information ska tillhandahållas utan kostnad. Om tillhandahållandet av multimodala resor innebär en kostnad för mellanhänder kommer det att innebära en fördyring av biljetterna alternativt att färre reseföretag erbjuder dessa alternativ. Den sista meningen i artikeln bör därför strykas.

### *2.5 Undantag för paketresor*

Vi välkomnar undantaget för små och medelstora företag från skyldigheten att lämna information om störningar och förseningar i realtid. Eftersom denna information inte finns offentligt tillgänglig för mellanhänder, bör dock undantaget utvidgas till att omfatta alla mellanhänder, oavsett storlek. Skyldigheten att

informera om störningar och förseningar bör vidare enbart åvila transportörer, eftersom det är dessa företag som har denna uppgift och det dessutom är dessa företag som kan förhindra, förebygga eller åtgärda störningar och andra problem.

## *2.6 Överföring av kontaktuppgifter*

Enligt artikel 5.8 ska mellanhänder tillhandahålla passagerares kontakt- och bokningsuppgifter till berörda transportörer. Eftersom en mellanhand inte alltid har samtliga dessa uppgifter bör skyldigheten begränsas till de fall då mellanhanden har dessa uppgifter.

## *Återbetalning genom mellanhand*

I artikel 8 föreslås bestämmelser om återbetalning när ett heltäckande multimodalt avtal ingåtts genom en mellanhand. Enligt 8.1 *får* transportören göra en återbetalning genom mellanhanden. Enligt vår uppfattning bör inte detta vara en möjlighet, utan en skyldighet för transportören. Återbetalning för en resa som köpts genom en mellanhand bör som utgångspunkt göras genom mellanhanden. Vi anser därför att ordet ”*får*” ska ersättas med ordet ”*ska*”.

Enligt 8.3 ska återbetalning genom mellanhand vara kostnadsfri för passageraren. En mellanhand får som utgångspunkt inte ersättning från transportörer och det är också transportören som bestämmer formerna för ansökan om återbetalning. Ofta innebär en begäran om återbetalning ett inte oväsentligt arbete för mellanhanden. En mellanhand bör därmed ha rätt att ta betalt för detta arbete. I den mån passageraren inte accepterar kostnaden, finns alltid möjlighet för denne att vända sig direkt till transportören för en kostnadsfri återbetalning.

Mellanhänder får i normalfallet inte betalt av flygbolag för att sälja deras biljetter eller ge service åt flygbolagets kunder. Mellanhänder tar därför ut en serviceavgift av kunden. Om mellanhänder inte skulle ha rätt att ta betalt för det arbete som det innebär att begära och hantera en återbetalning, skulle företagen behöva räkna med detta arbete när de bestämmer serviceavgiften. Detta skulle dels påverka deras konkurrensmöjligheter genom höjda avgifter. Det skulle vidare innebära att alla kunder skulle tvingas vara med och betala för återbetalningar på grund av den höjda serviceavgiften, oavsett om återbetalning blir aktuell eller inte i det enskilda fallet.

## *Ansvarsskyldighet för kombinerade biljetter*

Enligt artikel 10.1 ska en mellanhand som säljer en kombinerad biljett för en multimodal resa vara skyldig att återbetala hela biljettpriset samt en kompensation motsvarande 75 % av priset om passageraren missar en eller flera anslutningar. Eftersom en mellanhand inte har någon kontroll över genomförandet av transporttjänsterna anser vi att det är orimligt att mellanhanden ska vara skyldig

att betala kompensation om en transportör inte utför sina tjänster i enlighet med avtalet. En mellanhand bör vara skyldig att återbetala till passageraren för en biljett endast i den mån och i den utsträckning som den aktuella transportören återbetalar till mellanhanden.

## **Förslaget till ändringar i förordning 261/2004 om rättigheter för flygpassagerare**

Våra viktigaste synpunkter är följande.

- Det är viktigt att passagerare ges möjlighet att jämföra olika transportörers villkor och priser. En passagerare ska därför alltid ha rätt att köpa transporttjänst genom en mellanhand.
- Vid köp av en paketresa har en passagerare ett betydligt starkare skydd än vid köp av enskilda transporttjänster. Det ska därför inte vara möjligt för en transportör att begränsa möjligheten att inkludera en transporttjänst i en paketresa.
- En passagerare som har köpt en transporttjänst genom en mellanhand ska alltid kunna vända sig till detta företag med en begäran om återbetalning. Mellanhanden ska ha rätt till rimlig ersättning för sitt arbete.
- Det är inte möjligt för ett flygbolag att informera om vilka mellanhänder som är godkända att hantera återbetalning, eftersom antalet mellanhänder är alltför stort.
- Återbetalningstider bör anpassas till hur betalningsflöden ser ut. Det bör införas tydliga regler som säkerställer att mellananden inte behöver återbetala till kund innan mellanhanden har fått återbetalning från flygbolaget.
- Vid återbetalning av en flygbiljett som ingår i en paketresa bör återbetalning alltid ske till arrangören.
- Vid återbetalning av en flygbiljett som har köpts genom en mellanhand är det viktigt att informationen mellan mellanhanden, kunden och arrangören sker på ett effektivt sätt som skapar tydlighet och inte orsakar merarbete.
- Det bör införas en skyldighet för flygbolag att ställa garantier för att säkerställa återbetalning i händelse av flygbolagets insolvens.

Här nedan utvecklar vi våra synpunkter och lämnar förslag till nödvändiga ändringar.

### *Rätt att köpa flygbiljett genom mellanhand och rätt att inkludera flygbiljett i en paketresa*

Vid köp av en flygbiljett är det viktigt för en passagerare att kunna jämföra mellan olika flygbolags villkor och priser. Mellanhänder som kan erbjuda val mellan olika flygbolag skapar en transparens för passagerare och ger dem en möjlighet att göra genomtänkta köp. Det bör därför inte vara möjligt för flygbolag att inskränka möjligheten för passagerare att söka och köpa flygbiljetter genom en mellanhand.

Genom att kombinera en flygresa med andra typer av resetjänster kan mellanhänder skapa och erbjuda paketresor. Paketresor erbjuder passagerare ett väsentligt mer vidsträckt skydd än vad som gäller vid köp av enstaka resetjänster. Det bör därför inte heller vara möjligt för flygbolag att begränsa mellanhänder möjligheten att inkludera en flygresa i en paketresa.

Vi föreslår mot bakgrund härav att det i skälen till flygpassagerarförordningen införs en tvingande rätt för kunder och passagerare att använda sig av en mellanhands tjänster och en tvingande rätt för mellanhänder att inkludera flygresa i en paketresa.

### *Återbetalning genom mellanhand*

Som ovan redovisats bör inte transportörer ha rätt att bestämma om återbetalning ska kunna ske genom en mellanhand eller inte. En passagerare som har valt att köpa sin biljett genom en mellanhand ska alltid ha rätt att vända sig till denne med sina återbetalningskrav. Eftersom återbetalningsprocessen många gånger innefattar ett väsentligt merarbete, för vilket mellanhanden inte får ersättning, bör mellanhanden ha rätt till en rimlig ersättning för sitt arbete. Om passageraren inte accepterar kostnaden har denne alltid en rätt att vända sig till transportören för kostnadsfri återbetalning.

Vi föreslår därför följande ändringar i 8a

1. Om passageraren har köpt en biljett via en mellanhand **får ska** det lufttrafikföretag som utför flygningen göra den återbetalning som avses i artikel 8.1 a genom samma mellanhand i enlighet med denna artikel.

**~~3. Återbetalning genom mellanhanden ska vara kostnadsfri för passagerare och alla andra berörda parter.~~**

## *Information över godkända mellanhänder*

Enligt förslaget ska transportören informera om vilka mellanhänder som är godkända att hantera återbetalningar. Vi har svårt att se hur detta ska fungera i praktiken. I Europa finns det idag ca 20 000 IATA-agenter. Dessutom finns det ett mycket större antal reseföretag som inte är IATA-agenter. Vissa IATA-agenter agerar s.k. consolidators, dvs ställer ut flygbiljetter för reseföretag som inte är IATA-agenter. En passagerare vet normalt sett vilken resebyrå han eller hon har köpt sin biljett av, men saknar kännedom om huruvida en consolidator är det företag som har ställt ut biljetten. Vid köp genom en consolidator är det detta företag som är involverat i återbetalningsprocessen.

Vi föreslår därför att artikel 8a. 4 stryks

**~~4. Lufttrafikföretaget ska, på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt, offentliggöra huruvida det har godkänt att återbetalningar hanteras via mellanhänder, och vilka de godkända mellanhänderna i så fall är.~~**

## *Återbetalning för flygbiljett som ingår i en paketresa*

När en flygresan ingår i en paketresa är det i synnerhet viktigt att återbetalning sker till paketresearrangören och inte direkt till passageraren. Om en flygning ställs in innebär det ofta att paketresan ställs in och arrangören har då en skyldighet att återbetala hela resans pris till passageraren. Paketresearrangör har dock en skyldighet att först undersöka möjligheterna att boka ersättningsflyg. Om arrangören bokar ett ersättningsflyg för passageraren det han eller hon betalat för och drabbas av kostnaden för det nya flyget. Om passageraren i sådana fall skulle få återbetalning från flygbolaget skulle denne bli överkompenserad på arrangörens bekostnad.

## *Tidsfrist för återbetalning*

När det gäller återbetalningstiden, bör beaktas att återbetalningsprocessen bestäms ensidigt av flygbolag, det kan t.ex. ske genom automatisk återbetalning efter ansökan genom en GDS, eller genom ansökningsprocess i BSP-systemet. Återbetalningsprocessen tar olika lång tid beroende på vilken form för återbetalning som flygbolaget väljer.

Processen som föreslås i artikel 8a. 5 är inte realistisk och vi förstår inte hur den ska fungera i praktiken.

Det finns väletablerade betalningsflöden mellan förmedlare och flygbolag som gör det möjligt för förmedlare att bevilja sina kunder vissa tidsfrister för betalning (t.ex. företagskunder som betalar med faktura). De tidsfrister som anges i punkt 5.



är inte i linje med hur betalningsflöden mellan förmedlare och flygbolag i normfallet ser ut.

Vi föreslår därför följande ändring av 8a. 5a

a) Lufttrafikföretaget ska återbetala mellanhanden inom **sju tjugo** dagar, genom en (1) transaktion och med samma betalningssätt som användes vid bokningstillfället, och koppla betalningen till den ursprungliga bokningsreferensen. Perioden på **sju tjugo** dagar ska inledas den dag när passageraren väljer återbetalning i enlighet med artikel 8.1 a första strecksatsen. Mellanhanden ska använda det ursprungliga betalningssättet för att återbetala passageraren, senast inom ytterligare **sju tio** dagar, och informera passageraren och lufttrafikföretaget om detta.

### *Information vid återbetalning*

För att den föreslagna modellen för återbetalningar ska fungera är det viktigt att förfarandet för information från förmedlaren till flygbolaget är effektivt och automatiserat och att processen är tydlig för alla inblandade. Det förfarande som beskrivs i artikel 8a. 5b framstår som problematiskt och vi har svårt att se hur det ska fungera. Återbetalningsprocessen från flygbolag till förmedlare är ofta komplicerad och tar många gånger längre tid än sju eller till och med fjorton dagar, beroende på flygbolagets administration.

Enligt förslaget ska förmedlaren vara skyldig att informera passageraren och flygbolaget när återbetalningen görs inom ytterligare sju dagar efter det att flygbolaget har återbetalat till förmedlaren inom de första sju dagarna. Flygbolag som inte har informerats av förmedlaren inom fjorton dagar om att en återbetalning har gjorts till passageraren måste kontakta passageraren för att få betalningsuppgifter för återbetalning. Detta är problematiskt av olika skäl.

I detta sammanhang är det viktigt att notera att "passageraren" ofta inte är den betalande "kunden" (t.ex. vid affärsresor där ett företag betalar en flygresor för en anställd). Passageraren vet ofta inte ens vilken ursprunglig betalningsmetod som användes för att betala en flygbiljett. Det måste dock säkerställas att återbetalningen görs till den ursprungliga betalningsformen för att förhindra bedrägerier.

Vi föreslår därför följande ändring i 8a.2

2. Mellanhanden och lufttrafikföretaget ska på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt informera **passageraren kunden** om återbetalningsprocessen i enlighet med denna artikel i samband med bokningstillfället och i bokningsbekräftelsen.

Det skulle också vara problematiskt om flera flygbolag kontaktade den betalande kunden för att begära ut betalningsuppgifter för återbetalning. Det finns goda skäl till och regler för, varför betalningsuppgifter hålls skyddade i mellanhandens system.

Vi vill vidare betona att få mellanhänder har möjlighet att förfinansiera en återbetalning till kunden innan denne har mottagit återbetalning från flygbolaget. Om en mellanhand skulle göra detta skulle det även finnas ett behov av en verkställbar och insolvensskyddad rätt till gottgörelse mot flygbolaget. Tyvärr saknas i Kommissionens förslag, regler om att flygbolag ska ställa garantier mot eventuell insolvens. I detta sammanhang uppstår vidare frågan hur en mellanhand ska kunna verkställa krav mot flygbolag från tredje land.

Av dessa skäl föreslår vi följande ändringar av den föreslagna artikel 8a, 5b

**~~Om passageraren inte erhåller återbetalningen inom 14 dagar från den dag då återbetalning har valts i enlighet med artikel 8.1 a första strecksatsen ska lufttrafikföretaget som utför flygningen kontakta passageraren, senast dagen efter utgången av fjortondagarsperioden, för att erhålla betalningsuppgifterna för återbetalningen. Efter mottagandet av dessa betalningsuppgifter ska lufttrafikföretaget som utför flygningen återbetala passageraren inom sju dagar och informera passageraren och mellanhanden om detta.~~**

**Om passageraren inte erhåller återbetalningen från lufttrafikföretaget inom 30 dagar från den dag då återbetalning har valts i enlighet med artikel 8.1 a ska förmedlaren kontakta kunden med en kopia till flygbolaget senast dagen efter det att 30-dagarsperioden har löpt ut och informera om att en återbetalning från lufttrafikföretaget ännu inte har ägt rum. Förmedlaren ska därvid informera kunden om möjligheten att kontakta lufttrafikföretaget samt om möjligheten att kontakta den nationella tillsynsmyndigheten om den obehandlade ersättningen.**

## Förslag till ändring i förordning 1107/2006

När det gäller den förslaget till tillägg i artikel 4.2 skulle vi vilja betona att det är upp till ett lufttrafikföretag att ensidigt besluta om de vill att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska behöva ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som personen behöver. Eftersom det inte är "deras agents eller en researrangör" beslut och då dessa företag helt saknar möjlighet att påverka lufttrafikföretagets beslut, föreslår vi följande ändring.

Vi föreslår därför följande ändring i den föreslagna meningen.

Lufttrafikföretag, ~~deras agenter eller en researrangör~~ ska säkerställa **och deras agenter eller en researrangör ska informera om** att en ledsagare reser kostnadsfritt och, om det är praktiskt möjligt, med sittplats bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet.”.

Vi står till ert förfogande om ni har några frågor eller om ni behöver förtydligande i någon del.

Stockholm som ovan



Didrik von Seth  
Generalsekreterare  
[didrik.vonseth@srf-org.se](mailto:didrik.vonseth@srf-org.se)