



Till Statsminister Stefan Löfvén
Finansminister Magdalena Andersson
Näringsminister Ibrahim Baylan

Stockholm den 18 maj 2020

Ang. Regeringens uppdrag till Kammarkollegiet

1. Bakgrund

Till Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) förvåning lämnade regeringen i torsdags ett uppdrag till Kammarkollegiet att utreda möjligheterna till ett vouchersystem. Detta är särskilt anmärkningsvärt eftersom Konsumentverket kort därefter ^[1] gick ut med riktlinjer där det klart och tydligt framgår att vouchers endast kan ges till kund i vissa fall och under vissa strikta villkor och då även EU-kommissionen kort därefter ^[2] kraftigt markerade mot användandet av voucher som kunden måste acceptera när en paketresa eller en flygresa ställs in. EU-kommissionen bekräftade så sent som den 13 maj ^[3] att gällande EU regler inte kommer att ändras – detta betyder att resenärer fortsatt har en rätt att välja mellan voucher och kontantersättning för avbokade transportbiljetter (flyg, tåg, buss och färjor) eller paketresor. EU-kommissionen har därmed klargjort att det är upp till medlemsstaterna att hantera och lösa den uppenbara likviditetskrisen som transportsektorn befinner sig i ^[4].

Resebyråer och researrangörer har drabbats mycket hårt av corona-pandemin och de mycket långtgående restriktioner som regeringar och myndigheter i hela världen beslutat om. Effekterna av pandemin drabbar många företag och branscher där flera har tappat en stor del av sin omsättning.

SRF:s medlemmar har dock i stort sett tappat hela sin omsättning, eftersom resande är omöjligt på grund av den svenska regeringens reseavrådan och den pågående pandemin.

I tillägg till massiva intäktsförluster ska resebyråer och researrangörer dessutom återbetala de betalningar som mottagits av resenärer och vidareförmedlats till underleverantörer såsom flygbolag och hotell för alla resor som ställts in eller



avbokats på grund av reseavrådan. Eftersom det kommer att ta lång tid innan resandet kommer igång igen, kommer dessa företag dessutom att drabbas under en längre tid än företag i andra branscher. Vi har vid ett flertal tillfällen påtalat att det är en mycket akut situation som kräver större åtgärder omgående.

En stor del av reseföretagens problem beror på att leverantörer av de tjänster som resebyråer och arrangörer säljer, inte återbetalar de betalningar som vidarebefordrats av reseföretagen. I synnerhet flygbolag vägrar i dagsläget att återbetala, trots att det föreligger tvingande lagregler ^[5] som ålägger dem att återbetala och trots att dessa företag, som i många fall ägs av medlemsstater, erhåller omfattande stöd från staterna. När inte flygbolagen uppfyller sina lagstadgade åtaganden att återbetala de inställda resorna så har resebyråerna och researrangörerna ingen möjlighet att i sin tur vidareförmedla dessa återbetalningar till resenärerna.

SRF lämnade för drygt fem veckor sedan, på uppmaning av Näringsdepartementet, ett förslag till regeringen på en stödfond, som skulle säkerställa återbetalningar till resenärer, rädda företagen och som dessutom inte skulle belasta staten och skattebetalarna. ^[6] Att regeringen vill utreda användningen av vouchers kan inte tolkas på annat sätt än att regeringen förkastat vårt förslag och istället överväger ett system där researrangörer istället för att återbetala till sina resenärer, får ge dessa en voucher, dvs ett presentkort. Det är förvånande att ingen dialog med resebranschföreningen skett innan beslutet fattades och det är anmärkningsvärt att regeringen utreder detta samtidigt som såväl svenska myndigheter som EU-kommissionen tydliggjort att andra länder som har infört liknande system som möjliggör en återbetalning i form av en voucher i stället för kontanta medel de facto bryter mot gällande EU-lagstiftning ^[7].

Att regeringen överväger en voucherlösning visar på ett tydligt sätt att regeringen inte har förstått problematiken och den uppenbara likviditetskris som resebranschen befinner sig i. Vi efterlyser därför en snar dialog där regeringen i samråd med branschen kan arbeta fram en lösning som säkerställer att konsumenter inte drabbas, samtidigt som reseföretagen ges en chans att överleva.

SRF företräder reseföretag av olika typer och med olika inriktning, vilka drabbats på olika sätt. Man bör i detta sammanhang skilja mellan resebyråer och researrangörer. När det gäller researrangörer kan man i sin tur skilja mellan charterarrangörer som säljer paketresor med egna eller chartrade flygplan och egna hotell eller hotell där de på förhand köpt ett antal rum och de arrangörer som säljer paketresor baserade på biljetter med reguljära flygbolag.

2. Reguljära flygbiljetter

När det gäller resebyråer som säljer flygbiljetter, agerar dessa endast som mellanhand (förmedlare) och hjälper resenären att ingå avtal med flygbolaget. Resebyrån är i dessa fall inte part i transportavtalet mellan resenär och flygbolag och har inte något ansvar för avtalets genomförande.

Ett flygbolag som ställt in en flygning är enligt tvingande EU-lagstiftning (Förordning (EG) nr 261/2004) skyldig att återbetala hela biljettpriset inom sju dagar. En resenär vars flygning inte blir av kan således inte kräva att resebyrån återbetalar biljettpriset. Resebyrån kan endast återbetala resenären om och när denne har erhållit återbetalningen från flygbolaget. Resenärer som har betalat med kort kan dock, om inte flygbolaget uppfyller sin skyldighet, vända sig till sin bank eller sitt kortföretag, vilka är skyldiga att återbetala istället för flygbolaget. Genom inlösenavtal har dessa företag dock säkerställt att de inte ska behöva stå risken, utan de kan i sin tur få ersättning från den som tagit emot kortbetalningen, dvs resebyrån. Trots att resebyrån inte har någon skyldighet att återbetala resenärer, så blir det i slutändan ändå resebyråerna som får stå den finansiella risken om flygbolaget vägrar att återbetala eller enbart erbjuder voucher som kunden inte accepterar. Det är en ohållbar situation.

3. Åtgärder gällande flygbolagens brott mot tvingande lag

I princip samtliga flygbolag har i den rådande situationen beslutat att inte återbetala för outnyttjade flygbiljetter, trots att flygbolagen enligt tvingande EU-lagstiftning är skyldiga att göra det. Det är anmärkningsvärt, och mycket problematiskt inte minst ur ett konkurrensrättsligt perspektiv, att flera medlemsstater i EU beslutar om omfattande stödåtgärder till flygbolagen, utan att uppställa villkor om att flygbolagen ska följa tvingande lagstiftning. Som exempel kan nämnas SAS, som fått omfattande stöd från de skandinaviska regeringarna, men som endast undantagsvis återbetalar till resenärer och resebyråer/researrangörer. Om stöden till flygbolagen villkoras av att de måste följa lagstiftningen och återbetala kunderna för inställda flyg, kommer resebyråer och researrangörer i sin tur att kunna återbetala i vart fall den del av paketresans pris som avser flygbiljetten till resenärerna. Att flygbolag tar emot stöd och därefter fortsätter neka återbetalning i strid mot tvingande lagstiftning går ett steg längre i jämförelse med större företag som dragit nytta av regeringens stöd och därefter beslutar om aktieutdelning.



Vi kräver därför att regeringen **påminner samtliga flygbolag som tillhandahåller sina tjänster på den svenska marknaden att agera i enlighet med tvingande lag**. Därutöver kräver vi att regeringen kraftigt markerar för SAS att **återbetalning i enlighet med gällande lagstiftning är en förutsättning för att kunna få del av stödåtgärder** (likt Schweiz redan har gjort). Den svenska regeringen bör samtidigt inom EU, och i förhållande till andra regeringar, kräva att de agerar på samma sätt.

Regeringen måste dessutom inse att det krävs tillskott av kapital för att säkerställa återbetalning till drabbade resenärer i enlighet med gällande lag. Om detta inte sker snarast kommer reseföretagen, och i förlängningen hela resebranschen, att gå under. Som nämns nedan under punkten 5 har SRF tidigare lämnat förslag till upprättande av en stödfond som även skulle omfatta återbetalningskrav för reguljärbiljetter.

Ett alternativ vore att Regeringen tillhandahåller någon form av riktade kapitaltillskott till flygbolag som är öronmärkta för att återbetala drabbade resenärer vid inställda flyg. Flygbolag skulle därefter vara tvungna att återbetala tillskjutna medel till staten.

Vilken åtgärd Regeringen än väljer så är det dock oacceptabelt att tolerera och därigenom ge legitimitet för flygbolagens nuvarande agerande som uppenbart strider mot tvingande lag.

4. Paketresor och researrangörer

När det gäller researrangörer kan man skilja mellan två huvudkategorier, charterarrangörer och vad vi här för enkelhetens skull kallar reguljärarrangörer, dvs arrangörer som säljer paketresor sammansatta av olika underleverantörers tjänster. Reguljärarrangörer tar emot betalning för de tjänster som ingår i paketresan och vidarebefordrar betalningen till de företag som ska utföra tjänsterna som ingår i paketresan, dvs flygbolag, hotell etc. Enligt paketreselagen har arrangören en skyldighet att återbetala resans pris inom 14 dagar om resan ställs in. Eftersom kundens betalning vidarebefordrats till underleverantörerna, förutsätter återbetalning att även underleverantörerna återbetalar. Vanligtvis är det inte ett problem för researrangörerna att återbetala kunderna inom 14 dagar, eftersom flygbolagen som tidigare nämnts enligt EU-lagstiftningen måste återbetala resenärer för inställda flyg inom 7 dagar. Så länge flygbolagen uppfyller sina lagstadgade åtaganden så kan researrangörerna alltså bara vidarebefordra dessa återbetalningar. När nästintill samtliga flygbolag väljer att



inte följa EU-lagstiftningen och återbetala inställda flyg så faller det dock på sin egen orimlighet att researrangörerna skulle kunna återbetala dessa pengar till kunderna.

Eftersom en charterresa är en paketresa har kunderna samma rätt till återbetalning och hemtagning som en resenär som har köpt en paketresa med reguljärflyg. Charterarrangören har i dessa fall samma kostnader som en reguljärarrangör, men är inte beroende av underleverantörer på samma sätt. Eftersom en charterarrangör till stor del disponerar över de sålda tjänsterna, kan dessa minska skadan genom att flytta kundens resa till ett senare tillfälle, förutsatt att kunden accepterar detta.

Researrangörer har även i vissa fall en skyldighet att avbryta en paketresa och ordna med hemresa i förtid för sina resenärer. I dessa fall ska arrangören således bekosta en ny flygresor hem och är dessutom skyldig att ersätta kunden för den del av resan som kunden inte fick vid till exempel en reseavrådan. Paketreselagen togs inte fram med världsomspännande pandemier i åtanke. Utrikesdepartementets avrådan mot samtliga resor har inneburit enorma extraordinära kostnader för hemtransport av resenärer. Hade UD vid ett tidigare tillfälle kommunicerat sin avrådan till branschen hade kostnaderna kunnat minskas. För denna kostnad måste svenska reseföretag kunna kompenseras precis som i vårt grannland Danmark.^[8]

5. Förslag till åtgärder

Som framgått med all tydlighet i denna skrivelse finns det **endast en möjlighet att rädda reseföretag och säkerställa återbetalning till drabbade resenärer och det är tillskott av kapital**. En framkomlig lösning skulle kunna vara ett riktat direktstöd för företag i resebranschen, som även jämfört med andra branscher har drabbats extraordinärt hårt av den rådande situationen på grund av reserestriktioner som införts. Ett annat alternativ skulle kunna vara någon av de varianter på stödfonder SRF har föreslagit. En sådan fond skulle kunna användas av branschen för att återbetala kunder vars flyg eller paketresor blivit inställda, och det skulle sedan vara fonden istället för resenären som har en fordran mot det flygbolag eller den paketresearrangör som enligt lag är återbetalningsskyldig. Fördelen med en sådan lösning är att de drabbade resenärerna snabbt skulle kunna återbetalas för de inställda resorna, samtidigt som fonden inte skulle innebära en kostnad för staten under förutsättning av flygbolagen börjar uppfylla sina lagstadgade återbetalningsskyldigheter igen när situationen har normaliserats.

Eftersom reseföretag till viss del har olika behov kan man även tänka sig en lösning där fonden är en del av en paketslösning. En fond kan t.ex. kombineras med en möjlighet för de researrangörer att erbjuda kunder ett tillgodohavande att



utnyttja vid ett senare tillfälle, dvs en s.k. voucher. I synnerhet för charterarrangörer skulle detta kunna vara en framkomlig väg. Vi motsätter oss en voucherlösning som enda stöd, men utesluter således inte att det skulle kunna vara en del av ett stödpaket under förutsättning att konsumenten accepterar en sådan. . Härigenom skapar man en flexibilitet och behovet av kapitaltillskott i form av en fond skulle vara väsentligt mindre. Vi bifogar en sammanställning där en uppdelning mellan de olika typerna av paketresor framgår.

Sammantaget begär SRF därför att regeringen skyndsamt återkallar uppdraget till Kammarkollegiet och återupptar arbetet med att ta fram en konkret lösning på den akuta krisen som resebranschen befinner sig i. Vi vill återigen påminna om att EU-kommissionen i sina rekommendationer den 13 maj 2020 har lämnat det upp till medlemsstaterna att lösa situationen genom t.ex. upprättande av fonder. SRF har lämnat ett flertal förslag på lösningar i form av stödfond och vi står givetvis till förfogande och bistår med kunskap och råd för att få till en hållbar och genomtänkt lösning.

- [1] [Konsumentverket](#)
- [2] [EU Kommissionen](#)
- [3] [EU kommissionär Margrethe Vestager](#)
- [4] [EU om vouchers](#)
- [5] [EU 32004R0261](#)
- [6] [SRF förslag](#)
- [7] [Länk till uttalande från EU](#)
- [8] [Det Danska stödpaketet](#)

Med vänlig hälsning

Didrik von Seth
VD/Generalsekreterare
Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen

Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF) bildades 1937 och företräder idag merparten av landets resebyråer och researrangörer (drygt 80 % räknat i omsättning). SRF har ca 300 medlemsföretag med fler än 400 försäljningsställen. Våra medlemmar är både stora och små resebyråer och researrangörer, svenska och internationella resebyråkedjor samt renodlade internetresebyråer. Medlemsföretagen sysselsätter runt 6 000 personer och hade en affärsvolym på cirka 50 mdr kr år 2017.



Bilaga

Beräkning av krav på återbetalningar och extraordinära kostnader

Vi har tidigare angett en volym på sex miljarder kronor
Allt eftersom några utomeuropeiska flygbolag (i huvudsak) återbetalt resenärers
flygbiljetter har våra medlemmar kunnat vidarebefordra dessa till konsument.
En uppdatering bland våra medlemmar uppdaterar dessa siffror enligt nedan:

Miljoner SEK

Fordringar och skulder 1 mars - 15 juli	
Reguljärflyg - utestående skuld från flygbolag	1 200
Extraordinära hemtagningskostnader pga UD:s avrådan	525
Ej återbetalda arrangemangs- och hotellkostnader	575
miljoner	
Totalt	2 300