



## **NOTAT TIL FOLKETINGETS EUROPAUDVALG**

**Samlenotat vedr. rådsmøde (konkurrenceevne) den 26. maj 2014**

### **Indholdsfortegnelse**

8. Pakkerejsedirektivet .....	2
9. Rådets henstilling om europæiske turismekvalitetsprincipper .....	16

## **8. Pakkerejsedirektivet**

### *Nyt notat*

Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om pakkerejser og formidlede rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF. KOM (2013) 512 endelig.

### **1. Resumé**

Med forslaget til et nyt pakkerejsedirektiv lægges der op til at modernisere EU-reglerne om pakkerejser i lyset af den udvikling på rejsemarkedet, som er sket siden 1990, hvor det gældende pakkerejsedirektiv blev vedtaget. Direktivforslaget indebærer bl.a., at den gældende pakkerejsedefinition udvides, således at flere rejsearrangementer omfattes af den beskyttelse af den rejsende, som gælder ved pakkerejser. Der indføres endvidere en ny kategori af rejsearrangementer, såkaldt ”formidlede rejsearrangementer”, hvor beskyttelsen af den rejsende dog vil være mindre omfattende end den, der gælder ved pakkerejser. Der lægges desuden op til, at det fremover alene er rejsearrangøren (og ikke tillige formidleren) af en pakkerejse, som kan pålægges ansvar for levering af pakkerejsen. Det er regeringens foreløbige vurdering, at forslaget er i overensstemmelse med nærhedsprincippet. Forslaget vurderes at have lovgivningsmæssige konsekvenser. Fra dansk side er man umiddelbart positivt indstillet over for forslaget. Regeringen er dog skeptisk over for visse enkeltelementer i forslaget, herunder det forhold, at der lægges op til en totalharmonisering, og at det ikke længere vil være muligt at kunne pålægge formidleren af en pakkerejse ansvar for levering af rejseydelserne.

### **2. Baggrund**

I Rådets direktiv af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (90/314/EØF) (pakkerejsedirektivet) er der fastsat en række rettigheder for europæiske rejsende (forbrugere) i forbindelse med køb af pakkerejser med f.eks. fly, hotel og billeje.

Siden 1990 er der efter EU-Kommissionens opfattelse sket en fundamental ændring af rejsemarkedet. Navnlig bruger flere især internettet til at sammensætte individuelle rejsearrangementer frem for at vælge en færdigarrangeret pakkerejse i en brochure.

De nuværende regler er efter Kommissionens opfattelse vanskelige at anvende i forhold til mere moderne måder at kombinere rejseydelser på,

og dette skaber usikkerhed dels hos køberne om, hvorvidt de er omfattet af beskyttelsen, dels hos udbyderne i forhold til, hvilke forpligtelser de har.

Kommissionen har på denne baggrund fundet, at pakkerejsedirektivet bør moderniseres med henblik på at tilpasse direktivet til udviklingen inden for rejsemarkedet.

Kommissionens forslag til direktiv bygger på en høring af bl.a. branche- og forbrugerorganisationerne.

I forbindelse med en offentlig høring i oktober 2009, der bestod af fem onlinespørgeskemaer rettet mod forbrugere, forbrugerorganisationer, virksomheder, erhvervssammenslutninger og medlemsstaterne/offentlige myndigheder, støttede 89 % af de offentlige myndigheder, 70 % af virksomhedssammenslutningerne, 64 % af virksomhederne og 96 % af forbrugerorganisationerne således en revision af direktivet.

Den 22. april 2010 blev konsekvenserne af de politiske løsningsmodeller, der var fremlagt, drøftet i en workshop for interessenterne på området. Fra september 2009 til oktober 2010 blev der gennemført 15 interviews af vigtige repræsentanter for branchen.

### **3. Formål og indhold**

#### **3.1 Indledning**

Der lægges med forslaget til direktiv navnlig op til at tydeliggøre og modernisere anvendelsesområdet for beskyttelsen af rejsende, der køber kombinationer af rejseydelser til samme rejse/ferie, herunder at gøre forpligtelserne efter direktivet teknologineutrale.

Det følger af forslaget, at formålet er at søge at mindske de retlige forskelle og styrke den gensidige anerkendelse af beskyttelsen i tilfælde af konkurs eller insolvens med henblik på at minimere hindringerne for handel på tværs af grænserne og mindske omkostningerne for erhvervsdrivende, der ønsker at sælge rejseydelser på tværs af grænserne, samt sikre lige vilkår for alle på rejsemarkedet.

Med forslaget bevares den overordnede opbygning af det gældende direktiv, mens anvendelsesområdet for beskyttelsen af de rejsende præciseres og udvides på visse punkter.

Det præciseres således, at kombinationer af flere rejseydelser – en pakkerejse – fra *en enkelt erhvervsdrivende* er omfattet af reguleringen,

uanset at det er den rejsende selv, der medvirker til at sammesætte rejsen, f.eks. via internettet.

Endvidere udvides direktivets anvendelsesområde med henblik på under visse omstændigheder at medtage *pakkerejser fra flere erhvervsdrivende*, dvs. kombinationer af rejseydelser, der købes hos forskellige erhvervsdrivende. Disse rejsearrangementer bliver således også omfattet af den beskyttelse af den rejsende, som gælder ved pakkerejser, herunder fuldt ansvar for levering af kontraktmæssig ydelse og pligt til at yde beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens.

Desuden udvides direktivets anvendelsesområde med henblik på at medtage *formidlede rejsearrangementer fra flere erhvervsdrivende*. Med ”formidlede rejsearrangementer” omfattes kombinationer af rejseydelser, der ikke har de typiske træk for pakkerejser, men som vedrører samme rejse eller ferie.

For sådanne rejsearrangementer fastsættes der en mindre omfattende beskyttelse af den rejsende bestående af en beskyttelse i tilfælde af rejsearrangørens konkurs eller insolvens og en pligt til at give klare og tydelige oplysninger om, at det er den enkelte tjenesteyder (og ikke formidleren), som er ansvarlig for kontraktmæssig levering af den enkelte ydelse.

Der lægges endvidere op til at revidere en række bestemmelser i det gældende direktiv bl.a. for at sikre, at rejsende informeres bedre om de ydelser, som de køber, og om deres muligheder for at klage, hvis noget går galt.

### **3.2 Genstand, anvendelsesområde og definitioner (direktivforslagets kapitel I)**

I forslagets kapitel I fastlægges navnlig anvendelsesområdet for direktivet og de definitioner, som har betydning for fastlæggelsen heraf.

Det er i dette kapitel, at de væsentligste ændringer foretages i forhold til det gældende pakkerejsedirektiv.

Direktivet foreslås – på samme måde som hidtil – at gælde for erhvervsdrivendes udbud og salg af ”pakkerejser”, jf. forslagets artikel 2, stk. 1.

Forslaget undtager i artikel 2, stk. 2, dog visse rejsearrangementer fra direktivets anvendelsesområde, selv om de falder inden for de anførte definitioner af ”pakkerejse” og ”formidlede rejsearrangement”. Undertagelserne svarer til dels til de allerede gældende undtagelser som

f.eks. rejsearrangementer under 24 timer uden overnatning. Endvidere præciseres det, at enkeltstående aftaler om en enkelt rejseudrejse ikke er omfattet, jf. litra e, ligesom accessoriske ydelser, herunder finansielle ydelser, undtages. Herudover fastslås det som en ny undtagelse i forhold til det gældende pakkerejsedirektiv, at rejsearrangementer, der er baseret på en rammeaftale mellem arbejdsgivere og specialiserede rejsearrangører (såkaldte forretningsrejser), undtages fra direktivet, jf. litra c.

En pakkerejse omfatter efter direktivforslaget *for det første* en kombination af mindst to forskellige typer rejseudrejser (personbefordring, indkvartering, billeje eller anden turistydelelse) med henblik på den samme rejse eller ferie. Det er dog en forudsætning, at der indgås én samlet aftale om alle rejseudrejserne med en enkelt erhvervsdrivende, og at ydelserne er sammensat enten af den erhvervsdrivende eller på foranledning af den rejsende eller i overensstemmelse med dennes valg. Det forslåede direktiv vil således udtrykkeligt gælde for rejseudrejser til samme rejse/ferie, som sammensættes på den samme webseite eller hos det samme rejsebureau, uanset om den rejsende selv har medvirket til at sammensætte de enkelte elementer i rejsen, eller om arrangøren har stået herfor.

En pakkerejse vil *for det andet* omfatte en kombination af mindst to forskellige typer rejseudrejser med henblik på den samme rejse eller ferie, hvis ydelserne – uanset om der indgås separate aftaler med forskellige leverandører af rejseudrejser – opfylder nogle nærmere fastsatte kriterier. Det kræver bl.a., at rejsen er købt fra et enkelt salgssted som led i den samme bestilling, eller at rejsen købes fra forskellige erhvervsdrivende ved bestillingsprocedurer, der indbyrdes er forbundet ved link, når den rejsendes navn eller andre oplysninger, som er nødvendige for at foretage bestillingen, overføres mellem de erhvervsdrivende, senest når bestillingen af den første ydelse bekræftes.

Direktivforslaget indebærer på dette punkt en udvidelse af den gældende definition af pakkerejser.

Herudover lægges der op til, at direktivet også skal gælde for en ny kategori af rejsearrangementer, som benævnes ”formidlede rejsearrangementer”.

Et formidlet rejsearrangement omfatter en kombination af mindst to forskellige typer rejseudrejser til samme rejse/ferie – selv om der er tale om indgåelse af separate aftaler med hver enkelt leverandør af rejseudrejserne – når kombinationen fremhjelpes (faciliteres) af en formidler

- 1) på grundlag af separate bestillinger foretaget ved et enkelt besøg på salgsstedet eller ved en enkelt kontakt til salgsstedet eller

- 2) gennem køb af andre rejseydelser fra en anden erhvervsdrivende gennem bestillingsprocedurer, der indbyrdes er forbundet ved link tilrettelagt under hensyn til kunden, senest når bestillingen af den første ydelse bekræftes.

Ud over "pakkerejser" og "formidlede rejsearrangementer" defineres i forslaget artikel 3 en række andre vigtige begreber i direktivet, hvoraf nogle definitioner er nye, mens andre svarer til definitionerne i det gældende pakkerejsedirektiv bl.a. "rejsende", "rejsearrangør", "formidler".

### **3.3 Oplysningspligt og indholdet af aftaler om pakkerejser (direktivforslagets kapitel II)**

Forslagets kapitel II regulerer indholdet af aftaler om pakkerejser, herunder hvilke oplysninger den rejsende skal meddeles, inden aftalen indgås.

Forslaget indebærer, at rejsearrangøren (og en eventuel formidler af pakkerejsen) forpligtes til at meddele en række oplysninger om bl.a. rejseydelsernes væsentlige kendetegn (f.eks. rejserute, befordringsmidler, indkvarteringsstedets karakteristika, eventuel forplejning mv.), kontaktoplysninger på rejsearrangøren (og en eventuel formidler) og den samlede pris for pakkerejsen (inklusive afgifter, gebyrer mv.), jf. forslaget artikel 4.

I forhold til det gældende pakkerejsedirektiv udvides oplysningspligten med forslaget om at omfatte en række yderligere oplysninger som f.eks. oplysninger om, hvilket sprog inkluderede aktiviteter vil foregå på og om adgangsforhold for bevægelsehæmmede personer.

Der foretages i den forbindelse visse justeringer i oplysningspligten bl.a. således, at omfanget af oplysningspligten ikke længere afhænger af, om der stilles en brochure til rådighed for den rejsende.

Forslaget indebærer endvidere, at rejsearrangøren ikke kan foretage ændringer i de oplysninger, der er meddelt den rejsende, medmindre der er taget forbehold herfor og forudsat, at eventuelle ændringer er meddelt inden aftalens indgåelse, jf. forslaget artikel 5, stk. 1. Dette svarer i vidt omfang til retsstillingen efter det gældende pakkerejsedirektiv.

Forslaget indebærer desuden, at der fastsættes en række krav til indholdet af aftaler om pakkerejser. Der er bl.a. krav om, at aftalen skal være skriftlig, udfærdiget på et let forståeligt sprog og indholde de oplysninger, der er omfattet af oplysningspligten, jf. forslaget artikel 6.

### 3.4 Ændringer i aftalen inden pakkerejsen begyndelse (direktivforslagets kapi-tel III)

Kapitel III regulerer adgangen til at foretage ændringer i aftalen inden pakkerejsens begyndelse.

I overensstemmelse med det gældende pakkerejsedirektiv foreslås der bl.a. en regulering af adgangen for den rejsende til at overdrage rejsen til en anden person, jf. forslagets artikel 7.

Som noget nyt foreslås der endvidere indført en adgang for den rejsende til at afbestille rejsen mod at betale rejsearrangøren en passende erstatning herfor., jf. forslagets artikel 10. Det bemærkes, at en sådan bestemmelse allerede findes i pakkerejselovens § 9.

Desuden foreslås der en regulering af rejsearrangørens mulighed for at ændre prisen og andre aftalevilkår, der i vidt omfang svarer til det gældende pakkerejsedirektiv, jf. forslagets artikel 8 og 9.

I forhold til ændring af prisen foreslås det imidlertid som noget nyt indført en 10 % grænse for prisstigninger således, at prisen – i de tilfælde, hvor der er adgang til at sætte prisen op (f.eks. ved ændringer i brændstofpriser) – ikke kan forhøjes med mere end 10 % i forhold til prisen på aftaletidspunktet. Endvidere fastsættes der med forslaget som noget nyt regler for den underretning om prisændringer, der i givet fald skal meddeles den rejsende.

### 3.5 Levering af pakkerejsen (direktivforslagets kapitel IV)

Forslagets kapitel IV vedrører rejsearrangørens ansvar for levering af pakkerejsen, herunder den rejsendes ret til prisnedsættelse og erstatning i tilfælde af mangler ved rejsen mv. og arrangørens pligt til at yde bistand til den rejsende.

Som det også er tilfældet efter det gældende pakkerejsedirektiv, foreslås det, at rejsearrangøren er ansvarlig for levering af de rejseydelser, der er inkluderet i aftalen, uanset om ydelserne leveres af rejsearrangøren eller af andre tjenesteydere, jf. forslagets artikel 11, stk. 1. Hermed videreføres det centrale element i beskyttelsen af rejsende, der køber en pakkerejse.

I modsætning til det gældende pakkerejsedirektiv, hvor medlemsstaterne kan vælge mellem at holde rejsearrangøren, formidleren eller dem begge ansvarlige for levering af rejseydelserne, foreslås det, at det *alene* skal være rejsearrangøren, der er ansvarlig for levering af pakkerejsen. I forhold til formidleren vil der således alene kunne rejses krav om

erstatning for fejl, der er begået under bestillingen, medmindre fejlen skyldes den rejsende selv eller uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, jf. forslagens artikel 19.

Der fastsættes endvidere bestemmelser om forpligtelsen for rejsearrangøren til at afhjælpe mangler og tilbyde passende alternative foranstaltninger for at fortsætte pakkerejsen, hvis en væsentlig del af ydelserne ikke kan leveres som aftalt. Det præciseres, at sidstnævnte forpligtelse også finder anvendelse, hvis den rejsendes befordring tilbage til afrejsestedet ikke leveres i overensstemmelse med det aftalte.

Når det er umuligt at sikre den rejsendes befordring tilbage til afrejsestedet på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, er rejsearrangørens forpligtelse til at afholde udgifterne til det fortsatte ophold begrænset til 100 EUR pr. nat og tre nætter pr. rejsende, jf. forslagens artikel 11, stk. 5. Hermed skabes der sammenhæng mellem pakkerejsedirektivet og de tilsvarende (foreslåede) bestemmelser i forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, jf. Kommissionens forslag KOM (2013) 130. Denne begrænsning finder dog ikke anvendelse i forhold til særligt sårbare persongrupper som handicappede, bevægelseshæmmede, gravide kvinder og uledsagede børn.

Der foreslås desuden fastsat bestemmelser om prisnedsættelser som følge af mangler og alternative foranstaltninger, der medfører en pakkerejse af ringere kvalitet, samt om erstatning, herunder for ikke-økonomisk skade, jf. forslagens artikel 12.

Da det første kontaktpunkt for mange rejsende er den formidler, hvorigennem de bestiller pakkerejsen, fastsættes der bestemmelser om, at den rejsende også kan rette henvendelse, klage og krav over for denne formidler, jf. forslagens artikel 13. Formidleren skal så videresende henvendelserne til rejsearrangøren hurtigst muligt. I forhold til eventuelle tids- eller forældelsesfrister for den rejsendes klager mv. er det tidspunktet for rejsearrangørens/formidlerens modtagelse af sådanne meddelelser, der er afgørende herfor.

Ligesom det er tilfældet efter det gældende pakkerejsedirektiv, foreslås det, at rejsearrangører skal være forpligtet til at yde bistand til rejsende, der er kommet i vanskeligheder, herunder ved at give relevante oplysninger om lægehjælp, lokale myndigheder og konsular bistand, jf. forslagens artikel 14.

### **3.6 Beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens (direktivforslagets kapitel V)**



Forslagets kapitel V vedrører beskyttelse af den rejsende i tilfælde af pakke-rejsearrangørens eller formidleren af et formidlet rejsearrangements konkurs eller insolvens.

Beskyttelsen ved konkurs eller insolvens omfatter således begge kategorier af rejsearrangementer, som er omfattet af direktivet.

Med det gældende pakkerejsedirektiv blev der indført en generel forpligtelse for rejsearrangører og/eller formidlere af pakkerejser til gennem en garanti at sikre hjemrejse og tilbagebetaling af forudbetalte beløb i tilfælde af konkurs eller insolvens.

Med forslaget skal det fremover kun være arrangører af pakkerejser samt formidlere, der bistår med køb af "formidlede rejsearrangementer", der er omfattet af garantiforpligtelsen. Formidlere af pakkerejser vil således ikke længere være omfattet af garantiforpligtelsen, jf. forslagets artikel 15, stk. 1.

Kommissionen anfører i begrundelsen for direktivet, at medlemsstaterne har valgt forskellige retlige løsningsmodeller, og at dette ofte har ført til en fordobling af rejsearrangørernes og formidlernes omkostninger. Ensartede regler på dette punkt vil efter Kommissionens opfattelse lette transaktioner på tværs af grænserne.

Herudover fastsættes der mere konkrete kriterier for bl.a. omfanget af den krævede garantiordning, jf. artikel 15.

For at fremme handlen på tværs af grænserne foreslås der endvidere bestemmelser om gensidig anerkendelse af den beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens, der er fastsat i lovgivningen i den medlemsstat, hvor pakkerejsearrangøren eller formidleren af et formidlet rejsearrangement er etableret, jf. artikel 16.

### **3.7 Oplysningskrav i forbindelse med formidlede rejsearrangementer (direktivforslagets kapitel VI)**

Forslaget kapitel VI vedrører oplysningspligt ved formidlede rejsearrangementer, der er den nye kategori af rejsearrangementer, som foreslås indført.

Som anført under pkt. 3.2 omfatter formidlede rejsearrangementer en kombination af mindst to forskellige typer af rejseydelser til samme rejse/ferie – selv om der er tale om indgåelse af separate aftaler med hver enkelt leverandør af rejseydelserne – når kombinationen fremhjælpes (faciliteres) af en formidler.

Ved formidlede rejsearrangementer skal formidleren klart og tydeligt meddele oplysninger til den rejsende om, at det kun er de relevante tjenesteydere, der er ansvarlige for levering af de aftalte ydelser, og at den rejsende ikke har andre af de i EU-retten fastsatte rettigheder for deltager i pakkerejser end retten til at få refunderet forudbetalte beløb og retten til hjemrejse, hvis formidleren selv eller nogen af tjenesteyderne rammes af konkurs eller insolvens. Retten til hjemrejse i tilfælde af formidlerens konkurs mv. gælder alene for så vidt, at aftalen er omfattet befordring af passagerer.

Det sikres herved, at den rejsende ikke fejlagtigt tror, at den beskyttelse, der gælder for pakkerejser, finder tilsvarende anvendelse for det pågældende rejsearrangement.

### **3.8 Almindelige og afsluttende bestemmelser (direktivforslagets kapitel VII og VIII)**

Kapitel VII og VIII indeholder bl.a. bestemmelser om et særligt ansvar for formidlere af rejsearrangementer, hvor rejsearrangøren er etableret uden for EU/EØS-området, jf. forslagets artikel 18. Det sikres herved, at den rejsende er beskyttet i tilfælde, hvor rejsearrangøren har hjemsted uden for EU/EØS-området, hvis rejsen er købt af en formidler etableret i en medlemstat. Efter forslagets artikel 20 kan rejsearrangørens ret til at søge regres hos en ansvarlig tredjemand ikke må begrænses, mens direktivets ufravigelige karakter fastslås i forslagets artikel 21.

Herudover ændres med forslagets artikel 25, stk. 2, henholdsvis forordning nr. 2006/2004 om forbrugerbeskyttelse og direktiv 2011/83 om forbrugerrettigheder. Det sker for at sikre, at henvisningerne i de pågældende direktiver til pakkerejsedirektivet også omfatter det nye pakkerejsedirektivs udvidede anvendelsesområde.

Kapitlerne indeholder desuden bestemmelser rettet til medlemsstaterne vedrørende håndhævelse og fastsættelse af sanktioner samt gennemførelse og ikrafttræden. Der foreslås i den forbindelse bl.a., at de nye regler i direktivet skal være gennemført og anvendes af medlemsstaterne 18 måneder efter direktivets ikrafttræden.

Endeligt foreslås det, at Kommissionen forpligtes til at forelægge Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af dette direktiv, jf. artikel 24.

## **4. Europa-Parlamentets udtalelser**

Forslaget til direktiv behandles efter den almindelige lovgivningsprocedure (TEUF artikel 294), der indebærer, at forslaget skal vedtages af såvel Rådet som Europa-Parlamentet. Europa-Parlamentet har den 7. februar

2014 vedtaget betænkning om forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om pakkerejser og formidlede rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EOF (COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD)).

Af betænkningen fremgår det, at Europa-Parlamentet overordnet set støtter forslaget om at modernisere pakkerejsedirektivet. Det bemærkes hertil, at det er vigtigt at et nyt pakkerejsedirektiv holdes teknologineutralt, da rejsemarkedet er i en konstant udvikling. For så vidt angår graden af harmonisering finder Europa-Parlamentet, at totalharmonisering er i de europæiske forbrugeres interesse og af konkurrencemæssige årsager også i de europæiske virksomheders interesse.

## **5. Nærhedsprincippet**

Kommissionen anfører, at målet med direktivet er at forbedre den måde, hvorpå det indre marked fungerer, ved at fjerne forskellene mellem medlemsstaternes love og forbedre forbrugernes adgang til ydelser fra andre medlemsstater.

Dette mål kan efter Kommissionens opfattelse ikke i tilstrækkelig grad nås af medlemsstaterne uden samordning og EU-retlige foranstaltninger, der sikrer en indbyrdes tilnærmelse af de nationale lovgivninger på området.

Det er regeringens foreløbige vurdering, at forslaget på den baggrund er i overensstemmelse med nærhedsprincippet.

## **6. Gældende dansk ret**

### **6.1 Pakkerejseloven**

Pakkerejsedirektivet er – bortset fra direktivets artikel 7 om garanti i forbindelse med insolvens og konkurs – gennemført ved lov nr. 472 af 30. juni 1993 om pakkerejser (pakkerejseloven).

Loven bygger ud over pakkerejsedirektivet også på Pakkerejseudvalgets betænkning nr. 1240/1992 om pakkerejser, der blev afgivet i november 1992.

Pakkerejseloven trådte i kraft den 1. oktober 1993.

I overensstemmelse med pakkerejsedirektivet indeholder pakkerejseloven først og fremmest bestemmelser om forholdet mellem køberen af en pakkerejse (kunden) og rejsearrangøren, herunder navnlig regler om kontrak-

tens indgåelse og opfyldelse, misligholdelse og misligholdelsesbeføjelser, reklamation mv. samt bestemmelser om oplysninger i brochurer, annoncer og andet markedsføringsmateriale.

I medfør af pakkerejseloven er der udstedt bekendtgørelse nr. 776 af 21. september 1993 om pakkerejser. Bekendtgørelsen indeholder bl.a. nærmere regler om indhold af (pakkerejse)brochurer og pakkerejsearrangørens oplysningspligter.

I forbindelse med den danske implementering af det gældende pakkerejsedirektiv er det lagt til grund, at folkelige foreninger og klubber mv., som af og til arrangerer ferieture og udflugter primært for deres egne medlemmer, ikke er omfattet af pakkerejsedirektivet. Pakkerejseloven finder således ikke anvendelse for sådanne foreninger mv.

Efter pakkerejseloven er rejsearrangøren kundens kontraktspart, mens formidleren defineres som en fuldmægtig (agent), der handler i arrangørens navn. Med henblik på at give kunderne den bedst mulige beskyttelse hæfter formidleren umiddelbart over for kunden for dennes økonomiske krav, jf. pakkerejselovens § 28. Kunden kan således vælge, om vedkommende vil rette sit krav mod arrangøren eller formidleren.

Pakkerejseloven går på enkelte punkter videre i forhold til at beskytte kunden end pakkerejsedirektivet, hvilket er muligt, idet det gældende pakkerejsedirektiv er et minimumsharmoniseringsdirektiv.

Pakkerejseloven indeholder således bl.a. – i modsætning til pakkerejsedirektivet – en ret for kunden til at afbestille en pakkerejse (bortset fra i visse særlige tilfælde), jf. pakkerejselovens § 9. Arrangøren har i tilfælde af kundens afbestilling normalt mulighed for at kræve et passende vederlag. Vederlaget fastsættes under hensyn til navnlig arrangørens mulighed for at sælge pakkerejsen til anden side.

## **6.2 Rejsegarantifondsloven**

Pakkerejsedirektivets artikel 7 om arrangørens og/eller formidlerens pligt til at stille sikkerhed for tilbagebetaling og hjemtransport, hvis en pakkerejse ikke kan gennemføres på grund af arrangørens insolvens mv., er gennemført ved lov nr. 315 af 14. maj 1997 om en rejsegarantifond med senere ændringer, jf. nu lovbekendtgørelse nr. 1192 af 8. december 2009.

Loven hører under Erhvervs- og Vækstministeriets område.

Det følger af loven, at rejsegarantifonden bl.a. yder bistand til rejsekunder, der har købt en pakkerejse.

Fondens bistand til pakkerejsekunder består bl.a. i, at fonden tilbagebetaler beløb, som kunden har betalt for rejsen, hvis den ikke påbegyndes på grund af rejsearrangørens økonomiske forhold.

Fonden sørger endvidere for hjemtransport, hvis pakkerejsekunden ikke er sikret en passende hjemtransport pga. arrangørens økonomiske forhold.

Medfører en rejseudbyders økonomiske forhold, at der ikke er sikret kunden passende overnatningsmuligheder samt andre væsentlige fornødenheder, sørger fonden også herfor eller yder en rimelig godtgørelse.

Fonden kan desuden yde kunden en rimelig godtgørelse for tab, der skyldes en rejseudbyders økonomiske forhold.

Ud over pakkerejsekunder, som pakkeaktivet gælder for, yder fonden også bistand til rejsekunder, der har købt konkursdækning til en flybillet eller til billeje i udlandet.

Herudover finansierer og sekretariatsbetjener fonden også Rejseankenævnet, der behandler klager, som rejses af forbrugere vedrørende rejseydelser.

## **7. Lovgivningsmæssige og statsfinansielle konsekvenser**

En vedtagelse af direktivforslaget vil indebære, at den gældende danske lovgivning på området skal tilpasses direktivet.

Der vil således skulle foretages en ændring af pakkerejseloven og rejsegarantifondsloven med henblik på at bringe dansk ret i overensstemmelse med direktivet.

Ændringerne vil navnlig bestå i, at de pågældende loves anvendelsesområde udvides til at omfatte den nye definition af pakkerejser og formidlede rejsearrangementer samt i en begrænsning af ansvaret for levering af pakkerejsen til rejsearrangøren.

Det bemærkes i den forbindelse, at direktivforslaget indeholder en afbestillingsret for kunden, som i vidt omfang allerede gælder efter pakkerejseloven.

Det bemærkes endvidere, at det umiddelbart vurderes muligt at opretholde den gældende danske retstilstand, hvorefter folkelige foreninger og klubber mv., som af og til arrangerer ferieture og udflugter primært for deres egne medlemmer, ikke er omfattet af direktivet.

## **8. Samfundsøkonomiske konsekvenser**

Hvis direktivforslaget vedtages, vil det have konsekvenser for erhvervslivet, idet der foretages en udvidelse af den gældende definition af en pakkerrejse, så flere rejsearrangementer end hidtil omfattes af direktivet. Omvendt vil de rejsende opleve at flere bestillinger omfattes af direktivets beskyttelse. Herudover er der som nævnt lagt op til, at det alene er arrangøren af en rejse (og ikke også formidleren), der pålægges ansvar for levering af rejsen.

## **9. Administrative konsekvenser for erhvervslivet**

Hvis direktivforslaget vedtages, vil det have konsekvenser for erhvervslivet, idet der foretages en udvidelse af den gældende definition af en pakkerrejse, så flere rejsearrangementer omfattes af direktivet. Herudover er der som nævnt lagt op til, at det alene er arrangøren af en rejse (og ikke tillige formidleren), der pålægges ansvar for levering af rejsen.

## **10. Høring**

Direktivforslaget er sendt i høring den 7. maj 2014.

## **11. Generelle forventninger til andre landes holdninger**

De øvrige medlemslande har alle udtrykt, at de overordnet er positive over for en revision og modernisering af pakkerejsedirektivet. Flere medlemslande har fortsat undersøgelsesforbehold og/eller parlamentariske forbehold. En række medlemslande har afgivet foreløbige skriftlige bemærkninger til forslaget. De væsentligste punkter, hvor der er bemærkninger, vedrører fastlæggelsen af direktivets anvendelsesområde, graden af harmonisering samt spørgsmålet om, hvem der skal være ansvarlig for at levere en pakkerrejse. Disse punkter har også været genstand for drøftelse på arbejdsgruppemøder.

## **12. Regeringens generelle holdning**

Regeringen er overordnet positiv indstillet over for forslaget.

Den teknologiske udvikling, der har medført markante ændringer i den måde, der købes rejser på, medfører behov for en mere tidssvarende regulering af pakkerejseområdet.

Direktivforslaget lægger – i modsætning til det gældende direktiv – op til en totalharmonisering af medlemsstaternes lovgivning, hvilket bl.a. indebærer, at der ikke vil være den samme adgang som i dag til at

fastsætte en mere vidtgående beskyttelse af de rejsende end den, der følger af direktivet.

Fra dansk side er det væsentligt, at beskyttelsen af de rejsende ikke svækkes i forhold til i dag, hvorfor der bør ses nøje på harmoniseringsniveauet i forhold til de enkelte bestemmelser i forslaget. Det gælder bl.a. i forhold til kundens mulighed for at rette et krav både mod pakkerejsearrangøren og formidleren.

Det bemærkes endvidere, at det præcise indhold og rækkevidden af visse af direktivforslagets bestemmelser kan give anledning til tvivl. Det gælder bl.a. afgrænsningen af den nye kategori af rejsearrangementer, som omfattes af direktivet – de såkaldte ”formidlede rejsearrangementer”. Dette vil blive søgt afklaret under forhandlingerne, således at der ikke opstår tvivl om henholdsvis den rejsendes og den erhvervsdrivendes rettigheder og pligter.

Man agter fra dansk side at tage præsentationen af fremskridtsrapporten til efterretning.

### **13. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg**

Sagen har ikke tidligere været forelagt for Folketingets Europaudvalg.

## **9. Rådets henstilling om europæiske turismekvalitetsprincipper**

*Revideret notat. Ændringer er markeret med fed og kursiv.*

### **1. Resume**

Kommissionen præsenterede den 20. februar 2014 et forslag til henstilling om europæiske turismekvalitetsprincipper.

Henstillingen skal ses i sammenhæng med Europa-Kommissionens fokus på at skabe øget vækst og beskæftigelse i turismeerhvervet i Europa. Initiativet stammer fra Kommissionens meddelelse fra 2010 ”En ny turisme-politik for Europa - verdens førende rejsemål”, KOM(2010) 352.

Med vedtagelsen af Lissabontraktaten har EU fået kompetence til at supplere medlemsstaternes indsats i turismesektoren, især ved at fremme EU-virksomhedernes konkurrenceevne inden for denne sektor, jf. artikel 195 TEUF.

Henstillingen vurderes ikke at have lovgivningsmæssige og statsfinansielle konsekvenser.

### **2. Baggrund**

Kommissionen præsenterede den 20. februar 2014 et forslag til henstilling om europæiske turismekvalitetsprincipper. Henstillingen er oversendt til Rådet den 20. februar 2014 i dansk sprogversion.

Med lanceringen af Kommissionens meddelelse fra 2010 ”En ny turisme-politik for Europa – verdens førende rejsemål” anerkendte EU behovet for en have en samordnet tilgang til turismeinitiativer og en ny handlingsplan til at styrke turismens konkurrenceevne og evne til bæredygtig vækst. Henstillingen indgår i Kommissionens meddelelse fra 2010.

Ifølge Kommissionen udgør turisme den tredjestørste samfundsøkonomiske aktivitet i EU, hvad angår bidrag til BNP og beskæftigelse efter handels- og distributionssektoren og bygge- og anlægssektoren. Turismesektoren er en af de få økonomiske sektorer, der globalt oplever økonomisk vækst trods økonomiske og finansielle vanskeligheder, og EU kan, på trods af øget konkurrence fra andre af verdens regioner, fortsat kalde sig verdens førende rejsemål med omkring 384,8 mio. besøgende fra hele verden i 2011.

Turismen i Europa udfordres imidlertid af den vedvarende økonomiske krise, som hovedsageligt rammer det europæiske turisterhvervs små- og mellemstore virksomheder (ca. 1,8 mio. virksomheder, hovedsageligt



SMV'er). Derudover udfordres turisterhvervet af svingende efterspørgsel, ændrede rejsemønstre, demografiske ændringer, konkurrence fra billigere regioner osv.

Med vedtagelsen af Lissabontraktaten har EU fået kompetence til at støtte, samordne og supplere medlemsstaternes indsats i turismesektoren, jf. artikel 195 TEUF, hvilket gør det muligt for EU at fremlægge strategier på turismeområdet.

Kommissionen kan således med de nye beføjelser foreslå fælles strategier og handlingsplaner på turismeområdet og bidrage til, at turismeerhvervet kan tilpasse sig udfordringerne og skabe vækst i erhvervet.

### **3. Formål og indhold**

Formålet med Kommissionens henstilling om europæiske turismekvalitetsprincipper er at skabe mere kvalitet i det europæiske turismeprodukt. Forbrugernes sikkerhed og tillid til turistproduktet skal øges og fagfolk i turistbranchen, der gør en ekstra indsats for kvalitetsprægede turistydelse og kundetilfredshed, skal belønnes.

Kvalitet har fået større betydning for turismevirksomhederne i Europa, idet kvalitet kan give såvel virksomheder som destinationer konkurrencemæssige fordele. Det er derfor væsentligt, at turister har adgang til pålidelige, ajourførte og relevante oplysninger om en bestemt turisttjenestes kvalitet, så det er muligt for dem at skelne mellem konkurrerende produkter og træffe kvalificerede valg.

Der er i dag medlemsstater, der på frivillig basis driver nationale, subnationale eller regionale offentlige kvalitetsordninger på deres område, ligesom der findes forskellige brancheinitiativer for kvalitetsordninger.

Disse private og offentlige kvalitetsordninger er ofte forskellige, hvilket fører til et fragmenteret marked med hensyn til evaluering af turisttjenesters kvalitet. Det kan skabe forvirring hos forbrugerne, og det kan betyde, at de virksomheder, der investerer i kvalitet, ikke belønnes.

Med henstillingen ønsker Kommissionen at gøre kvaliteten af turisttjenester i EU mere ensartet ved at indføre en række europæiske turismekvalitetsprincipper, der kan anvendes på frivillig basis af turismeorganisationerne i medlemslandene.

Principperne er målrettede turismeorganisationer, der af Kommissionen defineres som ”en offentlig eller privat organisation, der er etableret i Unionen, og som leverer tjenesteydelser på turismeområdet”.

Principperne omhandler uddannelse af medarbejdere, anvendelse af forbrugertilfredshedspolitik, rengøring og vedligeholdelse af faciliteter og adgang til oplysninger for forbrugere.

#### **4. Europa-Parlamentets udtalelser**

Europa-Parlamentets holdning foreligger endnu ikke ved henstillingen.

#### **5. Nærhedsprincippet**

Regeringens foreløbige vurdering er, at henstillingen er i overensstemmelse med nærhedsprincippet, idet principperne er baseret på frivillighed.

#### **6. Gældende dansk ret**

Ikke relevant.

#### **7. Lovgivningsmæssige og statsfinansielle konsekvenser**

Henstillingen har ikke i sig selv lovgivningsmæssige eller statsfinansielle konsekvenser.

#### **8. Samfundsøkonomiske konsekvenser**

Henstillingen har ikke i sig selv samfundsøkonomiske konsekvenser.

#### **9. Administrative konsekvenser for erhvervslivet**

Henstillingen har ikke i sig selv administrative konsekvenser for erhvervslivet.

#### **10. Høring**

Henstillingen har været sendt i høring i Specialudvalget for Konkurrenceevne, Vækst og Forbrugerspørgsmål med frist den 6. marts 2014. I den forbindelse er modtaget følgende bemærkninger.

HORESTA mener, at en frivillig europæisk kvalitetsordning vil forvirre forbrugerne yderligere, da et europæisk kvalitetsmærke vil være endnu et mærke, forbrugerne skal forholde sig til.

HORESTA gør opmærksom på, at der allerede eksisterer et europæisk klassifikationssystem ”Hotel Stars Union”, hvor 15 europæiske lande, pt. har tilsluttet sig og klassificeres efter samme system, hvilket gør det muligt for forbrugere at sammenligne hotelprodukter på tværs af landegræn-

ser. HORESTA tiltræder fra årsskiftet 2015. Derudover mener HORESTA, at det er mere hensigtsmæssigt at henvise til de eksisterende miljømærker i branchen, ikke kun EU-blomsten, men også andre ordninger som eksempelvis Green Key, så der ikke skabes ulige konkurrencevilkår ved at forfordele eget mærke og dermed kvæle eksisterende og velfungerende initiativer og miljømærker.

Vedr. henstillingen om uddannelse af medarbejdere, er HORESTA uenig i Kommissionens henstilling, da HORESTA mener, at Kommissionens henstilling vil pålægge erhvervet en tilnærmelsesvis umulig opgave samt gøre det sværere at få adgang til den ønskede arbejdskraft.

Overordnet støtter HORESTA ikke Kommissionens henstilling om europæiske turismekvalitetsprincipper.

Dansk Erhverv lægger vægt på, at de europæiske turismekvalitetsprincipper bliver etableret som en frivillig ordning, og herunder at allerede eksisterende og velfungerende mærkningsordninger videreføres. Dansk Erhverv mener ikke, at etablering af fælles principper for kvalitet i europæisk turisme vil have stor indflydelse på konkurrenceevnen.

Dansk Erhverv understreger, at der allerede findes en række mærkeordninger for kvalitet i Danmark, som er branchespecifikke. Dansk Erhverv opfordrer til, at man i implementeringen af de nye kvalitetsprincipper supplerer med informationer fra de eksisterende ordninger, hvor det er muligt og relevant. Ydermere anbefaler Dansk Erhverv, at omkostningerne ved etablering og overvågning af kvalitetsprincipperne holdes nede og ikke væltes over på virksomhederne.

Vedr. henstillingen om uddannelse af medarbejdere opfordrer Dansk Erhverv til, at man med uddannelse definerer dette bredt, således at det både handler om uddannelse, kompetenceløft, ”on the job” træning mv, så det sikres, at der fortsat er plads til ufaglærte og faglærte i dansk turisme.

Dansk Erhverv støtter ikke en registrering af uddannelse på de enkelte virksomheder, da det ikke i sig selv vil medvirke til at højne kvaliteten i turismen. Dansk Erhverv mener heller ikke, at kvalitetskoordinatorer vil øge kvaliteten i sig selv. Såfremt dette bliver et princip, så bør det kun gælde for større virksomheder.

Dansk Erhverv støtter initiativet om, at turismeorganisationerne etablerer en praksis for håndtering af forbrugerklager. Vedrørende henstillingen om gennemførelse af forbrugertilfredshedsundersøgelser og anvendelse af resultaterne til forbedring af tjenesteydelsers kvalitet, så opfordrer Dansk Erhverv til, at dette bliver et frivilligt anliggende for turismevirksomhederne.

Dansk Erhverv mener, at oplysninger om lokal kulturarv og lokale sædvaner, mm. er en opgave, der skal løftes af lokale, regionale og nationale turismeorganisationer, og ikke af de enkelte private turismevirksomheder.

Dansk Erhverv opfordrer til, at den statslige koordinering, overvågning og fremme af turismekvalitetsprincipperne udøves med proportionalitet, og på en for virksomhederne lempelig måde. Dansk Erhverv ønsker ikke, at de danske turismevirksomheder skal pålægges flere administrative byrder.

DI er grundlæggende enig med Kommissionen i, at service og kvalitet i turismeindustrien skal udvikles løbende, hvis de europæiske destinationer fortsat skal klare sig godt i den globale konkurrence. DI er dog tvivlsom overfor, hvorvidt de skitserede principper vil styrke kvaliteten af turismeproduktet holdt op i mod det ressourceforbrug, som principper pålægger erhvervet og offentlige myndigheder.

DI mener ikke, at kvaliteten i EU skal være ensartet, men snarere, at forbrugeren oplever et tilfredsstillende forhold mellem pris og kvalitet. DI mener, at der fra EU's side skabes de rette rammevilkår for investeringer i innovations- og produktivitetstiltag.

DI er enig i, at uddannelse er en central parameter til at styrke turisterhvervet både i forhold til innovation, produktivitet, service og kvalitet. DI mener dog, at kravet om, at virksomhederne skal etablere et register over samtlige medarbejders uddannelse vil være en betydelig administrativ byrde for virksomhederne. DI mener heller ikke, at det er relevant med udpegningen af en kvalitetskoordinator.

Vedr. forbrugertilfredshed mener DI, at det vil stille krav til administrative ressourcer og kræve investeringer i it-systemer, hvilket for en betydelig del af de mindre virksomheder ikke vil være relevant pga. deres størrelse og forretningskonceptet.

DI mener ikke, at krav til planer for rengøring og vedligeholdelse mv. er relevant, da der allerede eksisterer klare regler både nationalt og europæisk.

Vedr. adgang til information mener DI, at dette vil være en betydelig administrativ byrde for erhvervslivet. Denne opgave bør varetages af en turismeorganisation, hvilket allerede sker mange steder i regi af en DMO.

DI finder, at henstillingen pålægger medlemsstaterne omfangsrige byrder i forhold til monitorering af erhvervet. I tråd hermed mener DI, at det med udgangspunkt i subsidiaritetsprincippet kunne være hensigtsmæssigt at

imødekomme en række af de forhold, henstillingen søger at fremme på nationalt plan frem for på europæisk plan.

### **11. Generelle forventninger til andre landes holdninger**

Henstillingen har været drøftet på et uformelt ministermøde for turisme i Athen den 10. marts 2014 og på møder i rådsarbejdsgruppen for turisme den 17. marts, **25. marts og den 8. april 2014**. Der var generel skepsis over for merværdien af fælles europæiske principper på området og for de eventuelle administrative byrder for det offentlige og erhvervet ved henstillingen.

*På møderne i rådsarbejdsgruppen er der identificeret et blokerende mindretal, hvori Danmark indgik. Det blokerende mindretal mente ikke, at de europæiske turismekvalitetsprincipper ville medføre merværdi set i forhold til de eventuelle administrative byrder, henstillingen ville pålægge landene og erhvervet. Det blokerende mindretal kunne således ikke støtte rådshenstillingen i den nuværende form.*

### **12. Regeringens generelle holdning**

Regeringen støtter overordnet Kommissionens intentioner om at forbedre kvaliteten i den europæiske turismesektor.

Kvalitetsturisme er et vigtigt indsatsområde for regeringen, hvilket også afspejles i regeringens vækstplan for dansk turisme, hvor det prioriteres, at dansk turisme skal være kvalitetsturisme.

Det er regeringens foreløbige vurdering, at de europæiske turismekvalitetsprincipper er holdt på et overordnet og generelt niveau, og vedrører relevante områder for skabelsen af kvalitetsturisme, herunder fokus på uddannelse af medarbejdere og forbrugertilfredshed.

Regeringen er dog forbeholden over for merværdien for medlemslandene ved de europæiske kvalitetsprincipper. De fleste medlemslande har deres egne kvalitetsordninger, herunder Danmark, hvor der som led i vækstplan for dansk turisme sættes fokus på at gøre dansk turisme til kvalitetsturisme. Det kan derfor skabe unødvendige byrder for både medlemslandene og erhvervet at indføre de europæiske turismekvalitetsprincipper.

Kommissionens forslag lægger op til, at henstillingen er frivillig for medlemslandene at implementere, og det er ligeledes frivilligt for turismeorganisationerne, om de vil indføre principperne. Regeringen forholder sig dog foreløbigt afventende i forhold til henstillingen *i den nuværende form*.



## ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

*Regeringen har indgået i det blokerende mindretal imod rådshenstillingen. Regeringen er forbeholden over for merværdien ved henstillingen i den nuværende form, set i forhold til de eventuelle administrative byrder henstillingen kan medføre for det offentlige og turismeerhvervet i Danmark.*

*Regeringen lægger derfor vægt på, at de europæiske turismekvalitetsprincipper er frivillige at anvende, og at de ikke skaber barrierer eller unødige administrative byrder for erhvervslivet.*

### **13. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg**

Sagen har ikke tidligere været forelagt Folketingets Europaudvalg.