



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 9.7.2013
COM(2013) 513 final

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG
REGIONSUDVALGET**

**TILPASNING AF EU-REGLERNE OM PAKKEREJSER TIL DEN DIGITALE
TIDSALDER**

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG
REGIONSUDVALGET**

**TILPASNING AF EU-REGLERNE OM PAKKEREJSER TIL DEN DIGITALE
TIDSALDER**

1. EU-PAKKEREJSER I DET 21. ÅRHUNDREDE

Med ca. 1,8 mio. virksomheder, hovedsagelig SMV'er, der beskæftiger ca. 5,2 % af den samlede arbejdsstyrke, er turistbranchen en vigtig faktor i økonomien og en kilde til vækst i Den Europæiske Union. Rejsebranchen og turistbranchen og hermed beslægtede sektorer tegner sig for ca. 10 % af EU's BNP¹.

EU er verdens førende turistrejsemål med 400 mio. internationale ankomster i 2012². Europæerne foretog mere end 1 mia. ferierejser i 2011³, heraf næsten 80 % i EU⁴. Til trods for den seneste økonomiske krise fortsatte antallet af internationale turister, som ankom til EU, med at vokse (med mere end 7 %) fra 2010 til 2012, ligesom antallet af europæernes ferierejser. Det gør turistbranchen til en af de mest modstandsdygtige sektorer i EU's økonomi.

For at sikre tilliden til den høje kvalitet af de rejseydelser, der sælges overalt på EU's marked, beskytter EU-retten rejsendes rettigheder, navnlig i forbindelse med pakkeferier. Men rejsemarkedet har ændret sig, navnlig på grund af internettet, siden direktivet om pakkerejser⁵ blev vedtaget for over 20 år siden. Kommissionen må reagere på de mange opfordringer fra branchen, forbrugerne og lovgiverne til at ajourføre direktivet og til at tilpasse det den digitale tidsalder.

En revision af direktivet vil i tråd med EU's turismestrategi⁶ bidrage til at styrke europæisk turisme ved at tilpasse de eksisterende regler til den ændrede forbrugeradfærd, sådan som det fremgår af den europæiske forbrugerdaysorden⁷, og sådan som der på ny blev givet udtryk for i den anden rapport om unionsborgerskab⁸. Hvis kombinationer af rejseydelser blev dækket, ville ca. 50 % af markedet blive berørt, hvilket skulle øge de rejsendes tillid og tilfredshed.

**2. DEN GENERELLE RAMME FOR EU-RETTIGHEDER FOR
FERIEREJSENDE**

Forbrugere, der køber individuelle rejseydelser, er beskyttet af en lang række EU-regler og nationale regler, uanset om de har bestilt rejsen gennem en lokal rejseagent, online eller pr. telefon.

Formålet med EU-reglerne er at sikre, at forbrugerne som den mest sårbare part i aftalen, navnlig i forbindelse med rejser, er omfattet af et sæt generelle rettigheder, der begrænser problemer og garanterer acceptabel service i hele EU.

¹ Meddelelse fra Kommissionen om *en ny turismepolitik for Europa - verdens førende rejsemål*, KOM(2010) 352 endelig af 30.6.2010.

² UNWTO, Verdensturistorganisationen, januar 2013.

³ Statistics in focus 28/2012, Tourism in Europe, Results for 2011.

⁴ Eurostat pressemeddelelse 139/2011.

⁵ Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure.

⁶ KOM(2010) 352 endelig af 30.6.2010.

⁷ *En europæisk forbrugerdaysorden - Øget tillid og vækst*, COM(2012) 225 final af 22.5.2012.

⁸ *Rapport om unionsborgerskab 2013 - Unionsborgere: jeres rettigheder, jeres fremtid*, COM(2013) 269 final af 8.5.2013.

Når de køber pakkeferier, nyder de ekstra beskyttelse.

Generelle forbrugerrettigheder før, under og efter købet af en rejse

Rejse- og turismetjenesteydelser (såsom indkvartering og billeje) er omfattet af den generelle EU-forbrugerlovgivning⁹, således at forbrugere, der bestiller en rejse, er beskyttet mod urimelig handelspraksis i hele EU.

Erhvervsdrivende skal angive produktets fulde pris, dvs. inkl. lokale gebyrer, afgifter og administrationsgebyrer. Reklamer må ikke være vildledende eller forlede forbrugerne til at købe et produkt, som de ellers ikke ville have købt. F.eks. kan erhvervsdrivende på websteder, der viser priser og forbrugeranmeldelser, ikke optræde som forbrugere eller give faktisk ukorrekte oplysninger¹⁰.

Ved salg af rejseudbud online skal sælgerne give detaljerede oplysninger, herunder deres kontaktoplysninger og en beskrivelse af produktet. De kan ikke benytte på forhånd afkrydsede felter til at forlede forbrugerne til at købe supplerende ydelser¹¹. Endvidere må aftaler om rejseudbud ikke indeholde urimelige vilkår. F.eks. kan sælgeren ikke kræve betingelser, som forbrugeren ikke havde nogen reel mulighed for at læse, inden han underskrev aftalen.

Såfremt en erhvervsdrivende, der er etableret i en anden medlemsstat, tiltrækker kunder (f.eks. online) i den medlemsstat, hvor forbrugerne bor, er EU-forbrugere generelt beskyttet af forbrugerlovgivningen i deres land, og de kan retsforfølge den erhvervsdrivende, og kan kun selv retsforfølges, i deres eget land¹².

Eksempel: Jean bestilte et hotelværelse på Mallorca via et populært rejsemagasins websted. Han ankom til hotellet og konstaterede, at hans værelse, der vendte ud mod en gade bag ved hotellet, ikke svarede til beskrivelsen på webstedet, ifølge hvilken alle værelser havde udsigt mod havet. Denne form for vildledende markedsføring er forbudt efter direktivet om virksomheders urimelige handelspraksis.

Passagerrettigheder

EU er den første region i verden, der har en omfattende lovgivning om passagerrettigheder inden for samtlige transportformer: fly, jernbane, skib og bus¹³.

Passagerrettigheder bygger på tre grundprincipper: ikkeforskelsbehandling, nøjagtig og aktuel information og omgående og passende assistance. Passagerne skal informeres korrekt om deres rettigheder inden afrejsen, har ret til tilbagebetaling eller omlægning af ruten, såfremt deres rejse bliver afbrudt, og skal modtage assistance og, under visse omstændigheder, kompensation.

⁹ Navnlig Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder.

¹⁰ Se punkt 18 og 22 i bilag I til direktivet om virksomheders urimelige handelspraksis.

¹¹ Fra juni 2014 vil direktiv 2011/83/EU gælde i hele EU.

¹² Se artikel 6 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 539/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) for så vidt angår den lovgivning, der skal finde anvendelse. Med hensyn til kompetence henvises til artikel 15-16 i Rådets forordning (EF) nr. 44/2001 af 22. december 2000 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område. Der er visse undtagelser fra disse regler, f.eks. for transport- eller befordringsaftaler, såfremt aftalerne ikke indgår i en pakke. For yderligere fortolkning af artikel 15, stk. 1, litra c), og artikel 3 i forordning (EF) nr. 44/2001 i relation til en erhvervsdrivendes internetsted, se Domstolens dom af 7. december 2010 i sag C-585/08, *Hotel Alpenhof*.

¹³ Se forordningerne om passagerrettigheder (forordning (EF) nr. 2004/261, forordning (EF) nr. 1371/2007, forordning (EF) nr. 1177/2010 og forordning (EF) nr. 181/2010).

Eksempel: Maria købte en flybillet i oktober for at tilbringe julen sammen med sin familie. En uge før hun skulle af sted, fik hun besked om, at luftfartsselskabet havde aflyst hendes flyvning på grund af for lille billetsalg. Da luftfartsselskabet ikke kunne tilbyde hende en alternativ flyvning, skulle det betale kompensation. Kompensationen gjorde det muligt for Maria at købe nye billetter hos et andet luftfartsselskab.

Andre rettigheder ifølge rejse- og turismelovgivningen

Der findes en anden, mere specifik lovgivning med henblik på at beskytte rejsendes interesser såsom forordning 1008/2008¹⁴, hvorefter flybilletpriserne skal offentliggøres, herunder alle gældende skatter og afgifter, og direktiv 2008/122/EF¹⁵ om timeshare, der fastsætter strenge oplysningskrav og en 14 dages fortrydelsesret for at beskytte forbrugerne mod uønskede aftaler.

Særlige rettigheder for deltagere i pakkerejser

Pakketure og pakkeferier er komplekse kombinationer af rejseydelser, der typisk omfatter transport og indkvartering, og som kan omfatte andre tjenesteydelser såsom billeje eller udflugter.

Da der ofte er involveret flere udbydere, kan et problem med én tjenesteydelse berøre de andre. Den rejsende kan finde det vanskeligt at tackle underleverandører på grund af sprogbarrierer eller kulturelle forskelle på feriedestinationen og vil i disse tilfælde ikke engang have en aftale med de forskellige udbydere.

Disse forhold og den grænseoverskridende karakter af mange af disse tjenesteydelser fik i 1990 EU til at indføre direktivet om pakkerejser. Direktivet yder en omfattende beskyttelse, der ikke gælder for købere af individuelle rejseydelser, ved at gøre formidleren og/eller rejsearrangøren ansvarlig for den korrekte udførelse af alle de tjenesteydelser, der indgår i pakken, og kræve, at deltagere i pakkerejser skal have deres penge tilbage og transporteres hjem, hvis den ansvarlige udbyder går konkurs.

DE TI GRUNDLÆGGENDE RETTIGHEDER EFTER DIREKTIVET OM PAKKEREJSER FRA 1990

1. Man får alle nødvendige oplysninger om rejsen, inden aftalen underskrives.
2. Man har altid én part (enten formidleren eller rejsearrangøren: navn og adresse vil altid figurere i aftalen), som er ansvarlig for den korrekte udførelse af alle de tjenesteydelser, der indgår i aftalen.
3. Man får et telefonnummer til brug i nødstilfælde eller et kontaktpunkt, hvor man kan komme i forbindelse med rejsearrangøren eller rejseagenten.
4. Man kan overdrage sin bestilling til en tredjemand, hvis man ikke selv kan tage på ferie.
5. Prisen for rejsen kan ikke ændres senere end 20 dage inden afrejsen, og inden da kun i meget begrænsede situationer.
6. Man kan annullere aftalen og få sine penge tilbage, hvis nogle af de væsentlige elementer i pakkerejsen er blevet ændret.
7. Såfremt den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for ens ferie, aflyser pakken inden afrejsen, kan man få sine penge tilbage eller om fornødent modtage kompensation.
8. Såfremt væsentlige dele af pakken, efter afrejsen, ikke kan ydes, skal der uden ekstra omkostninger træffes alternative foranstaltninger til, at man kan fortsætte sin ferie.

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1008/2008 om fælles regler for driften af lufttrafiktjenester i Fællesskabet.

¹⁵ Direktiv 2008/122/EF om beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med visse aspekter ved timeshareaftaler, aftaler om længerevarende ferieprodukter, videresalgs- og bytteaftaler.

9. Man har ret til omgående assistance, hvis man er i vanskeligheder.
10. Såfremt den erhvervsdrivende går konkurs, vil ens forudbetalinger blive tilbagebetalt, og hvis rejsen er påbegyndt, vil der blive sørget for hjemtransport.

3. REFORM AF DIREKTIVET OM PAKKEREJSER

Hvorfor er en reform nødvendig?

I takt med at flere og flere mennesker har fået adgang til internettet¹⁶, er rejsemarkedet blevet mere og mere onlinebaseret. I 2011 tegnede onlinesalget af rejser sig for ca. 35 % af alle rejsebestillinger; alene i marts 2013 besøgte næsten 183 mio. borgere et websted med onlinebestilling af rejser¹⁷.

Rejsemarkedet er også blevet ændret af liberaliseringen af luftfartssektoren, der har ført til billigere og mere tilgængelige flybilletter.

Direktivet om pakkerejser blev vedtaget på et tidspunkt, hvor folk henvendte sig til en rejseagent for at købe deres rejser, typisk som færdige løsninger, der omfattede alle detaljer.

Selv om ca. 23 % af de rejsende i EU fortsat køber traditionelle, på forhånd fastlagte pakkerejser, køber flere og flere nu enten forskellige dele af deres rejser separat (54 % af de europæere, der tog på ferie i 2011) eller køber skræddersyede ferier, der arrangeres af en eller flere kommercielt forbundne erhvervsdrivende, så de passer til deres behov og ønsker¹⁸. Selv om denne rejseform er typisk for onlinesalg, kan den også fås hos rejseagenter med en fysisk forretning, der arrangerer ferier for deres kunder.

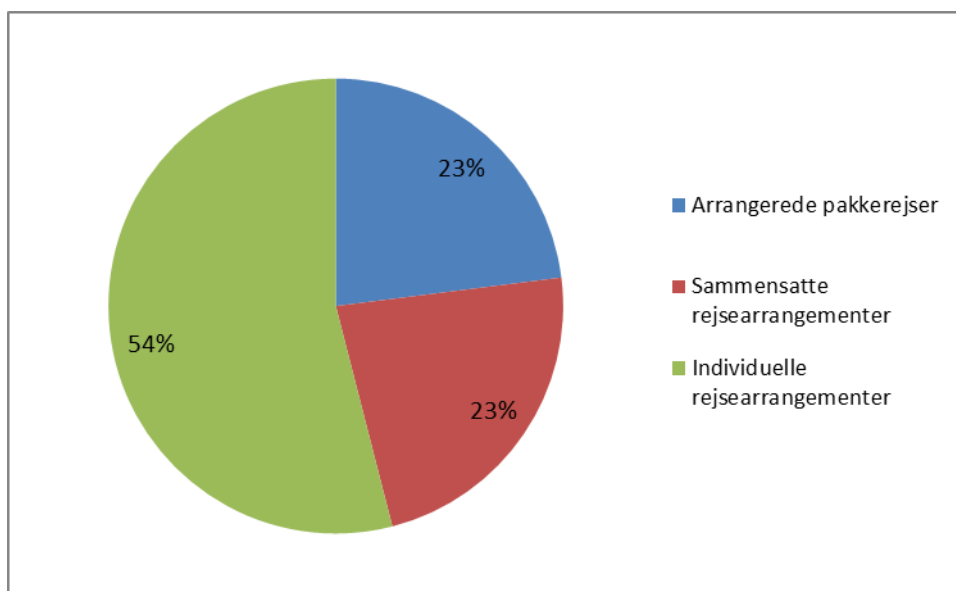
Sådanne "sammensatte rejsearrangementer" tegner sig nu for 23 % af feriemarkedet eller rundt regnet 118 mio. rejser om året.

De omfatter rejsearrangementer med kendetegn, som rejsedeltagerne typisk forbinder med pakker, samt arrangementer, hvor en erhvervsdrivende, der tilbyder rejseydelser, udelukkende formidler den separate bestilling af en anden rejseydelse.

¹⁶ 65 % af EU-borgerne brugte internettet mindst én gang om ugen i 2010 (Eurostat Data in Focus, 50/2010).

¹⁷ <http://www.newmediatrendwatch.com/regional-overview/103-europe?start=2>, "Online Travel Market".

¹⁸ Markedsudviklingen har været særlig påfaldende i nogle medlemsstater såsom Det Forenede Kongerige: ifølge oplysninger fra en af de større rejsearrangører i Det Forenede Kongerige var 98 % af de passagerer, der deltog i ferieflyvninger fra Det Forenede Kongerige, beskyttet af direktivet i 1997, mens dette tal nu er på under 50 %.



Fremkomsten af disse nye ferieformer har skabt uklarhed, fordi såvel de erhvervsdrivende som forbrugerne kan være usikre på, om de er omfattet af lovgivningen.

I Club Tour-sagen¹⁹ fastslog Domstolen, at en kombination af turistmæssige ydelser, som et rejsebureau sælger for at opfylde kundens specifikke ønsker indtil tidspunktet for indgåelsen af aftalen, er omfattet af direktivet. Anvendelsen af dette direktiv og denne dom, navnlig på onlinesalg, har dog rejst komplekse juridiske spørgsmål og ført til retssager i medlemsstaterne²⁰.

I praksis kan den juridiske beskyttelse afhænge af, hvordan, hvor og af hvem arrangementerne udbydes til salg, selv om komponenterne i rejsen kan være identiske.

Mange medlemsstater har reageret på den nye markedsudvikling på forskellige måder. Nogle²¹ har love, der sigter mod at beskytte forbrugere, som køber bestemte tjenesteydelser, der minder om traditionelle pakkeferier. F.eks. gennemførte Det Forenede Kongerige for nylig en reform af insolvensbeskyttelsen med henblik på at udvide den til at omfatte erhvervsdrivende, der sælger udenrigsflyvninger plus mindst én eller flere rejseydelser (den såkaldte "Flight Plus"-reform)²². På tilsvarende vis kræver Sverige insolvensbeskyttelse for rejsearrangementer bestående af separate transport- og indkvarteringstjenesteydelser, der tilsammen "har væsentlige lighedspunkter med en pakketur". Endvidere tager tysk lovgivning hensyn til forbrugeropfattelser ved vurderingen af, om en bestemt kombination af rejseydelser er omfattet af reglerne om pakkerejser.

I denne nye markedssituation opfylder de gældende EU-regler ikke længere forbrugernes og de erhvervsdrivende behov. De forskellige retlige krav i medlemsstaterne, f.eks. vedrørende information forud for aftalens indgåelse, ansvar og insolvensbeskyttelse, betyder, at de

¹⁹ Sag C-400/00.

²⁰ F.eks. sag for Domstolen C-400/00 (Club-Tour), C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 og C-190/94, CAA mod Travel Republic (UK), den tyske Forbundsdomstols dom af 30. september 2010 i sag Xa ZR 130/08 og dom afsagt af det nederlandske *Eerste Kamer Hoge Raad* den 11. juni 2010 i sag 08/04611, SGR mod ANVR.

²¹ F.eks. AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FR, HU, UK, LT, LU, LV, PL, SE og NL — svar på et spørgeskema, der blev udsendt forud for en workshop om revision af direktivet, som blev holdt den 5. juni 2012 i Bruxelles.

²² <http://www.caa.co.uk/default.aspx?pageid=12990>.

erhvervsdrivende har vanskeligere ved at udvide deres aktiviteter på tværs af grænserne. Derfor konkurrerer virksomheder inden for rejsebranchen ikke længere på lige vilkår.

Forskellige regler i forskellige medlemsstater gør det også vanskeligt for mindre virksomheder at sælge deres produkter på tværs af grænserne, hvilket fører til et reduceret udvalg for forbrugerne. Direktivet skaber også unødvendigt bureaukrati, f.eks. fordi reglerne vedrørende trykte brochurer er forældede.

Direktivets forældede anvendelsesområde betyder også, at forbrugerne kan miste penge, når de køber rejseprodukter, der ikke er omfattet, selv om de tror, at de er beskyttet.

DE STØRSTE PROBLEMER MED DET NUVÆRENDE DIREKTIV

- 67 % af EU-borgerne troede fejlagtigt, at de var beskyttet, da de købte disse "nye pakkerejser".
- Der er dobbelt så stor sandsynlighed for, at brugere af "nye pakkerejser" får problemer som brugere af traditionelle, på forhånd fastlagte pakkerejser. Hvis der opstår et problem, er de gennemsnitlige omkostninger for forbrugeren på næsten 600 EUR mod mindre end 200 EUR for traditionelle pakkerejser.
- Det samlede tab for køberne af "nye pakkerejser" i EU er på over 1 mia. EUR om året.
- Uklare og fragmenterede regler om juridisk ansvar er en byrde for såvel forbrugere som erhvervsdrivende.
- Virksomheder i EU, der sælger tilsvarende rejseprodukter, konkurrerer ikke på lige vilkår.

De generelle regler om forbrugerbeskyttelse og passagerrettigheder, der finder anvendelse på individuelle rejseydelser, passer ikke til de nye, sammensatte rejsearrangementer. Der er derfor et klart behov for lovgivning, som tager hensyn til disse. Hvis direktivets regler blev moderniseret og tilpasset internetæraen, ville det derfor give konkrete fordele.

Hvordan moderniserer forslaget de eksisterende regler?

Forslaget gør det eksisterende direktiv mere præcist og bringer det i overensstemmelse med den juridiske udvikling og markedsudviklingen.

Selv om forslaget fortsat kun fokuserer på "pakkerejser", har det for det første et bredere anvendelsesområde og omfatter nye, almindeligt udbredte sammensatte rejsearrangementer. Med forslaget indføres også en fleksibel ordning for forretningsrejser, så overregulering undgås, idet forretningsrejser, der som led i en rammeaftale er købt hos en erhvervsdrivende, som har specialiseret sig i at arrangere forretningsrejser, er fritaget.

Eksempel: Thomas købte en flybillet til Thailand direkte på luftfartsselskab X's websted. Ved bestillingen blev han tilbudt indkvartering på et hotel. Han købte begge tjenesteydelser og betalte en samlet pris på luftfartsselskabets websted. Hans ven, James, havde i mellemtiden købt indkvartering på samme hotel og en flybillet hos samme luftfartsselskab som led i en på forhånd fastlagt pakkerejse, der blev udbudt af rejsearrangør Y. Mens de var i Thailand, gik luftfartsselskab X konkurs, og deres returflyvning blev aflyst. Thomas måtte så træffe sine egne hjemrejseforanstaltninger, hvilket kostede ham 700 EUR ud over udgifterne til den oprindelige billet. James derimod blev transporteret hjem uden ekstra omkostninger takket være Y's konkursbeskyttelse. Med dette forslag ville Thomas være blevet transporteret hjem uden ekstra omkostninger - på nøjagtig samme måde som James.

For det andet sikrer forslaget større **markedsgennemsigtighed** ved at sætte alle rejsende i stand til klart at fastslå, om de bliver tilbudt en pakkerejse eller ej, og derved undgå forvirring. Forslaget ajourfører også oplysningskravene og tager hensyn til udviklingen i EU's forbrugerret siden 1990.

For det tredje **ophæver** forslaget **de særlige regler om brochurer**: med internettet synes der at være mindre behov for særlig trykt information. De nuværende regler fik de erhvervsdrivende til helt unødvendigt at genoptrykke deres reklamemateriale, hvilket

medførte urimelige omkostninger på ca. 390 EUR om året. Forslaget sikrer dog, at den rejsende fortsat modtager alle vigtige oplysninger, inden han underskriver en aftale, og at eventuelle vigtige nyheder efter dette tidspunkt, f.eks. en ændring af rejseruten, meddeles skriftligt (herunder pr. mail).

For det fjerde giver forslaget de rejsende **nye afbestillingsrettigheder**. Forbrugerne bevarer deres nuværende ret til at overdrage aftalen, men får samtidig ret til at annullere aftalen inden afrejsen, dog mod at betale rejsearrangøren en passende kompensation for de dermed forbundne omkostninger. I tilfælde af naturkatastrofer, krig eller lignende alvorlige begivenheder på bestemmelsesstedet får forbrugerne også ret til at annullere aftalen uden at betale kompensation. **Prisreglerne bliver mere rimelige og forudsigelige** med indførelsen af en begrænsning af prisstigninger på 10 %.

For det femte omfatter forslaget **klarere retsmidler og en bedre ordning for klageadgang**, hvis noget går galt, idet det lægger sig op ad den nyligt vedtagne EU-lovgivning om alternativ tvistbilæggelse og onlinetvistbilæggelse, nye regler, der gør rejseagenterne ansvarlige for fejl ved bestillingen, og en bestemmelse, der giver de rejsende mulighed for at indgive klager eller gøre krav gældende direkte gennem den formidler, som de købte rejsen af. Forslaget **strømmer** også **reglerne om ansvar i kontraktforhold**. Rejsende har fortsat et fælles kontaktpunkt, såfremt noget går galt under ferien, men eftersom arrangørerne gøres ansvarlige for udførelsen af de tjenesteydelser, der er omfattet, vil flere erhvervsdrivende få et incitament til at udvise større omhu ved valget af underleverandører. Hvis en pakkerejse sælges gennem en formidler i EU, men arrangøren er etableret uden for EU, vil de rejsende kunne gøre regres direkte mod formidleren.

Endelig **præciserer** forslaget **reglen om insolvensbeskyttelse** og forpligter udtrykkeligt medlemsstaterne til at sikre gensidig anerkendelse af nationale insolvensbeskyttelsesordninger inden for rammerne af en struktureret samarbejds mekanisme. Denne løsning tager hensyn til en nylig evaluering af tjenesteydelsesdirektivet²³, der viste, at nogle medlemsstater stadig ikke accepterer den forsikringsdækning, der kræves af rejsearrangører i deres etableringsmedlemsstat, hvilket således tvinger dem til at afholde dobbeltomkostninger på tværs af grænserne. Derfor vil enhver rejsende, der har indgået separate aftaler med forskellige leverandører af rejseydelser gennem en mellemmand, også nyde godt af insolvensbeskyttelsen.

SunFun Travels, en rejsearrangør, der er etableret i Luxembourg, benytter lufthavne i Belgien, Frankrig, Nederlandene og Tyskland til sine flyvninger og vil gerne tilbyde sine pakkerejser til forbrugere, som bor i disse lande. SunFun Travels har dog problemer med at få sin insolvensbeskyttelsesordning, der er indgået i Luxembourg, accepteret af disse andre medlemsstater. Det er derfor indtil videre ikke lykkedes SunFun Travels at udvide sine aktiviteter uden for Luxembourg. Med dette forslag vil SunFun Travels endelig kunne gøre dette takket være en forstærket samarbejds mekanisme mellem medlemsstaterne.

FORSLAGETS VIRKNING FOR REJSENDE

- **Næsten** 120 mio. rejsende, der køber formidlede rejsearrangementer, vil blive beskyttet, hvilket forventes at reducere forbrugernes tab med ca. 450 mio. EUR om året²⁴.
- Når rejsende køber en kombination af rejseydelser, skal de have besked om, **hvorvidt** det er en fuldt beskyttet pakkerejse eller ej.
- De rejsende vil bedre kunne forstå, hvilken slags produkt de køber, og det **beskyttelsesniveau**, de får.

²³ Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene om resultatet af effektivitetskontrollen af det indre marked for tjenesteydelser (byggesektoren, erhvervsmæssige tjenesteydelser og turisme), SWD(2012) 147 final af 8.6.2012. Se navnlig punkt 3.1.4 og bilag 1.

²⁴ Se den konsekvensanalyse, der ledsager dette forslag.

- Pakkeferierejsende vil opnå bedre beskyttelse i hele EU, større fleksibilitet og et klart sæt af retsmidler, hvis noget går galt.

FORSLAGETS VIRKNING FOR ERHVERVSDRIVENDE

- Det vil gøre konkurrencen på rejsemarkedet mere fair, samtidig med at overholdelsesomkostningerne holdes på et rimeligt niveau for alle (ca. 8 EUR pr. **pakkerejse**, hvilket udgør en omkostningsbesparelse for leverandører af pakkerejser, der er underlagt det nuværende direktiv - og ca. 3 EUR pr. person for dem, der sælger andre kombinationer af rejseydelser, der ydes med bistand fra andre rejseudbydere²⁵).
- **Erhvervsdrivende**, der er underlagt direktivet, vil spare administrationsomkostninger som følge af forældede regler på ca. 390 mio. EUR om året²⁶.
- Udelukkelse af forretningsrejser fra direktivet vil medføre besparelser på op til 76 mio. EUR om året²⁷. Herved undgås overregulering samtidig med, at det sikres, at navnlig mikroerhvervsdrivende kan beskyttes, hvis de ønsker det.
- Den **grænseoverskridende** handel vil blive lettet af fælles EU-regler om oplysning, ansvar og gensidig anerkendelse af insolvensbeskyttelsesordninger.

• **En afbalanceret reaktion på nye udviklingstendenser på markedet**

I løbet af de sidste 20 år har rejsemarkedet ændret sig ligesom EU's lovgivning herom.

I dag findes der en række EU-regler, som ikke fandtes, da direktivet blev vedtaget, og som garanterer et sikkert net for alle rejsende. Disse regler yder dog ikke de rejsende den specifikke beskyttelse, som de har behov for, når de køber nye typer af kombinationer af rejseydelser, der på grund af deres kompleksitet kan få mange følger, hvis noget går galt. Ved at modernisere og tilpasse beskyttelsens omfang bliver det muligt at rette op på den forbrugermæssige skade, som købere af disse "sammensatte rejsearrangementer" på nuværende tidspunkt lider.

Selv om traditionelle pakkerejser er udsat for øget konkurrence, tiltrækker de fortsat millioner af forbrugere i og uden for EU. Begrundelsen for at have særlige regler for sammensatte rejseprodukter er fortsat relevant, men samtidig hermed bør ændringerne i de måder, hvorpå folk bestiller disse produkter, afspejles i lovgivningen. Alt i alt er det af afgørende betydning, at forbrugerne fuldt ud forstår, hvad de får tilbudt, og trygt kan vælge de rejsearrangementer, der bedst svarer til deres særlige behov.

Det er vigtigt at bevare markedsinnovation og forskelligartetheden af nye, navnlig onlinebaserede forretningsmodeller, samtidig med at der sikres fair og gennemsigtig konkurrence mellem alle aktører, der sælger substituerbare tjenesteydelser. Derfor tilstræbes det med forslaget at finde en målrettet og afbalanceret løsning med henblik på at mindske de aktuelle problemer, idet der samtidig tages fuldt hensyn til SMV'ernes særlige stilling som leverandører og brugere af rejseydelser.

I betragtning af at det overvældende flertal (99 %) af EU's rejsearrangører og rejseagenter er SMV'er (hvoraf 92 % er mikrovirksomheder), sigter forslaget mod at reducere gennemsnitsomkostninger i forbindelse med salg af traditionelle pakkerejser ved at modernisere reglerne og fjerne bureaukrati. Ved at underlægge alle erhvervsdrivende, der tilbyder substituerbare rejseydelser, de samme regler og overholdelsesomkostninger, vil forslaget genoprette lige vilkår, som vil være til endnu større gavn for SMV'erne end for de større operatører. Endvidere vil fjernelsen af hindringerne for grænseoverskridende handel ved hjælp af mere ensartede regler for information forud for aftalens indgåelse og en ad hoc-

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

mekanisme, der skal lette den gensidige anerkendelse af insolvensbeskyttelsesordninger, give virksomhederne, navnlig SMV'erne, flere muligheder for at udvide deres aktiviteter i forskellige medlemsstater.

Samtidig giver forslaget alle off- og onlineerhvervsdrivende mulighed for frit at tilbyde deres tjenesteydelser med henblik på at lette tilrettelæggelse af ferier, der indebærer en kombination af separate rejseydelser, uden at de bliver ansvarlige for udførelsen af de forskellige tjenesteydelser. Af hensyn til fair konkurrence og med henblik på at beskytte forbrugerne bør forpligtelsen til at fremlægge tilstrækkelig dokumentation for sikkerhed for tilbagebetaling af forudbetalinger og hjemtransport af rejsende i forbindelse med insolvens også gælde for formidlede rejsearrangementer.

Forslaget tager også hensyn til SMV'ernes særlige situation som købere af rejseydelser ved at give dem ret til det samme beskyttelsesniveau, som tilbydes individuelle forbrugere, medmindre de har valgt at få en særlig rammeaftale med en specialiseret rejsestyringsvirksomhed.

4. KONKLUSION

Direktivet om pakkerejser fra 1990 har forbedret kvaliteten af pakkerejseydelser, men har behov for at blive opdateret, så det kommer til at dække nye udviklingstendenser på markedet.

Dette forslag om ændring af direktivet forbedrer forbrugerbeskyttelsen inden for en rimelig omkostningsramme og giver samtidig de erhvervsdrivende og forbrugerne mulighed for frit at vælge, hvad de vil sælge eller købe.

Ved at mindske retlig fragmentering og styrke den gensidige anerkendelse vil forslaget fjerne hindringer for den grænseoverskridende handel og dermed forbedre konkurrencen mellem gamle og nye markedsdeltagere, der sælger substituerbare produkter. Det vil gøre markedet mere gennemsigtigt, navnlig onlinemarkedet, med sigte på at øge de rejsendes tillid og sætte gang i efterspørgslen både i og uden for EU, samtidig med at sikkerheden, fleksibiliteten og udvalget øges.

I den nuværende situation med store udfordringer vil dette sæt af foranstaltninger bidrage til at forbedre forbrugertilliden og sætte gang i væksten i denne vigtige sektor i EU's økonomi.