

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse 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/EØF

COM(2013) 512 final — 2013/0246 (COD)

(2014/C 170/12)

Hovedordfører: **Anna Maria DARMANIN**

Rådet og Europa-Parlamentet besluttede henholdsvis den 6. september 2013 og den 10. september 2013 under henvisning til artikel 114 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde at anmode om Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse 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/EØF«

COM(2013) 512 final — 2013/0246 (COD).

EØSU's præsidium henviste den 12. november 2013 det forberedende arbejde til Den Faglige Sektion for Det Indre Marked, Produktion og Forbrug.

På grund af sagens hastende karakter udpegede Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg på sin 494. plenarforsamling den 10.–11. december 2013 (mødet den 11. december) Anna Maria Darmanin til hovedordfører og vedtog følgende udtalelse med 96 stemmer for, 1 imod og 3 hverken for eller imod:

1. Henstillinger

1.1 EØSU hilser direktivforslaget om pakkerejser og formidlede rejsearrangementer velkomment. Det anerkender, at anvendelsesområdet og definitionerne i direktivet udgør selve kernen i forslaget, og henstiller derfor følgende:

- forretningsrejser, eller en kombination af forretning og ferie, som ikke er købt i henhold til en rammekontrakt, der antager form af pakkerejser eller formidlede rejsearrangementer, er helt klart omfattet af forslaget;
- lejlighedsvis rejsearrangører bør også være omfattet af dette direktivs anvendelsesområde for at sikre fair konkurrence såvel som passende forbrugerbeskyttelse. Derfor bør »lejlighedsvist arrangerede pakkerejser« fjernes fra betragtning nr. 19 i præambelen;
- pakkerejser og formidlede rejsearrangementer på under 24 timer skal inkluderes i forslagens anvendelsesområde. Da varigheden er kortere, er risikoen for den erhvervsdrivende mindre, men forbrugerne kan blive konfronteret med lige så mange problemer som ved enhver anden pakkerejse. Derudover eksisterer denne grænse ikke i visse lande;
- bestillingsoplysninger som anført i definitionen af formidlede rejsearrangementer (artikel 3, stk. 2, nummer v) skal være oplysninger om kunden, der overføres, og ikke kun kreditkortoplysninger som anført i betragtning nr. 18 i præambelen;
- den sidste sætning i artikel 3, stk. 2, litra b), nummer v): »senest, når bestillingen af den første ydelse bekræftes« bør udgå, idet en henvisning til en specifik tidsramme er problematisk og skaber uklarhed;
- henvisningerne til »samme bestilling« og »separate bestillinger« i henholdsvis artikel 3, stk. 2, litra b), nummer i) og artikel 3, stk. 5, litra a) bør udgå.

1.2 EØSU bifalder tilstræbelserne af større gennemsigtighed. Imidlertid bør metoden bag gennemsigtigheden af hensyn til klarheden være tydelig og praktisk gennemførlig og ikke overlades helt til formidlerens skøn.

1.3 EØSU går ind for elektronisk informationsspredning, men det påpeger, at der stadig er en del europæiske forbrugere, der ikke har adgang hertil, enten af eget valg eller på grund af begrænset adgang, og de bør ikke diskrimineres i forbindelse med adgang til informationer om deres pakkerejse eller mulighed for at opdatere disse oplysninger.

1.4 EØSU anbefaler, at »rimelige« annullationsgebyrer defineres mere klart, og understreger kraftigt, at 100 euro i erstatning er utilstrækkeligt og forringer de gældende forbrugerrettigheder.

1.5 EØSU mener, at det er muligt at ændre direktiv 90/314/EØF og tilpasse det til ny teknologi, uden at det er nødvendigt at forringe forbrugerbeskyttelsen.

2. Baggrund

2.1 Direktivet om pakkerejser og formidlede rejsearrangementer er en længe ventet ajourføring af pakkerejsedirektivet fra 1990. Det ajourførte direktiv indbefatter de nye digitale medier som et værktøj, der giver forbrugerne mulighed for at bestille deres ferier, og fjerner nogle forældede elementer.

2.2 Kommissionen begyndte at arbejde på revisionen af direktivet i 2007 via konsekvensanalyser, høringsprocessen og særlige interessentmøder.

3. Definition

3.1 Et centralt element i det ajourførte direktiv er dets anvendelsesområde og de definitioner, det indeholder. Anvendelsesområdet dækker et bredere spektrum af rejser og indbefatter:

- færdigarrangerede pakkerejser fra en formidler eller onlineudbyder;
- den nye kategori skræddersyede pakkerejser købt hos en onlineudbyder eller i et fysisk rejsebureau;
- andre skræddersyede rejsearrangementer (formidlede rejsearrangementer), hvor en formidler eller en onlinerejseudbyder optræder som mellemmand.

3.2 Direktivets anvendelsesområde dækker ikke individuelle rejsearrangementer eller forretningsrejsearrangementer og opstiller andre udelukkede områder i artikel 2. I den forbindelse understreger EØSU, at udelukkelsen i henhold til artikel 2, stk. 2, litra c), på ingen måde bør berøre erhvervsdrivende eller en af deres ansatte, der køber et formidlet rejsearrangement eller en pakkerejse i arbejdsøjemed, eller en kombination af arbejde og ferie, som ikke indgår i en rammekontrakt. Derfor falder en sådan rejse i alt væsentligt ind under definitionen af pakkerejser og/eller formidlede rejsearrangementer.

3.3 Denne nye definition sikrer, at pakkerejser er et bredere koncept end blot den traditionelle pakkeferie; den indbefatter tillige mere moderne ferierejsetendenser og dækker således 23 % flere ferierejsende. Det forventes, at næsten halvdelen af de ferierejsende vil være omfattet af dette nye direktiv (46 %) ⁽¹⁾. Mens 7 ud af 10 klassiske pakkerejser sælges i et fysisk rejsebureau, køber nogle forbrugere sådanne klassiske pakkerejser online, og der ses også stadig større brug af internettet til skræddersyede pakkerejser ⁽²⁾.

3.4 EØSU bifalder den nye og bredere definition af pakkerejser, som klart medtager de spørgsmål, som skræddersyede pakkerejser rejste, idet de ikke var omfattet af direktivet fra 1990 på trods af, at kunderne generelt havde det indtryk, at de var beskyttede. Efter EØSU's opfattelse er pakkerejser ikke nødvendigvis en kombination af transport og indkvartering. De er derimod en kombination af mindst to forskellige komponenter, uanset om der er tale om billeje eller ekskursioner, transport, indkvartering, sport eller andre komponenter, der indgår i ens ferie.

3.5 Definitionen af pakkerejser i artikel 3, stk. 2, omfatter et bredt spektrum af pakkerejser. EØSU er tilfreds med definitionen, men påpeger, at »andre oplysninger« i stk. 2, litra b), nummer v) i artiklen bør være de bestillingsoplysninger om kunden, der overføres, og ikke blot kreditkortoplysninger som anført i betragtning nr. 18 i præambelen. Derfor anbefaler EØSU, at de sidste to sætninger i betragtning nr. 18 i præambelen udgår. Derudover understreger EØSU, at sådanne overførsler af oplysninger ikke skal være bundet til et specifikt tidspunkt, og anbefaler derfor helt at slette ordene »senest, når bestillingen af den første ydelse bekræftes« i betragtning nr. 18 og artikel 3, stk. 2, litra b), nummer v).

⁽¹⁾ Jf. Kommissionens konsekvensanalyse, SWD(2013) 263 final.

⁽²⁾ Undersøgelse gennemført af BEUC og dets medlemmer om »Ferien og rejser«.

3.6 EØSU påpeger, at direktivet også bør gælde for lejlighedsvis arrangører af rejsepakker, hvis ansvar og forpligtelser også bør være omfattet. Dette vil sikre, at en forbruger er beskyttet uanset hvem, der arrangerer rejsen, og det sikrer også fair konkurrence mellem pakkerejsearrangører. Derfor anbefaler EØSU, at »lejlighedsvist arrangerede pakkerejser« udgår fra betragtning 19 i præambelen.

3.7 Pakkerejser og formidlede rejsearrangementer på under 24 timer bør inkluderes i forslaget's anvendelsesområde. Da varigheden er kortere, er risikoen for den erhvervsdrivende mindre, men forbrugerne kan blive konfronteret med lige så mange problemer som ved enhver anden pakkerejse. Derudover eksisterer denne grænse ikke i visse lande ⁽³⁾;

4. Gennemsigtighed

4.1 Formålet med forslaget er at skabe større forbrugergennemsigtighed ved at sikre, at forbrugerne er informeret om, hvilken aftale de indgår samt deres respektive rettigheder. Sigtet er at undgå gentagelse af tidligere tilfælde, hvor forbrugerne blev vildledt, fordi de troede, at de var beskyttet.

4.2 EØSU går ind for klar og mere information til forbrugerne om, hvad de går ind på. Imidlertid er det ikke så let at omsætte denne gennemsigtighed i praksis, som det ser ud, i og med at metoden for iværksættelsen heraf overlades til formidleren.

4.3 Ansvar skal både ligge hos rejsearrangøren og formidleren, ikke kun hos rejsearrangøren. Forbrugerne har ofte ikke klarhed over, hvem der er hvem i kontraktkæden, og identificerer meget ofte formidleren som medkontrahenten. Derudover skal forbrugerne ikke være overladt til formidlerens vilje til at videresende klager. Derfor er det af afgørende betydning, at artikel 13 gennemføres korrekt.

5. Særlige regler om udgivelse

5.1 Kravet om at genoptrykke brochurer som fastsat i 1990-direktivet er ophævet, eftersom internettet har indvarslet en ny forbrugerinformationsæra. Fjernelsen af dette krav vil give besparelser i branchen på 390 mio. EUR årligt ⁽⁴⁾. Det nye forslag kræver dog stadig, at forbrugeren får alle oplysninger på kontraktstadiet og informeres skriftligt om ændringer.

5.2 EØSU glæder sig over besparelserne i branchen og plæderer kraftigt for, at de bruges på innovation, beskæftigelse og vækst. EØSU mener dog ikke, at forbrugere, som af eget valg eller på grund af manglende ressourcer afholder sig fra at bruge internettet, må stilles dårligere i forhold til korrekt information.

6. Oplysninger inden aftalens indgåelse og ændringer i aftalen

6.1 EØSU understreger behovet for, at oplysninger inden aftalens indgåelse skal formidles på et varigt medium, så forbrugerne kan læse dem på et hvilket som helst tidspunkt.

6.2 Derudover accepterer EØSU, at oplysninger, såvel forud for aftalens indgåelse som i selve aftalen, kan ændres, men oplysninger vedrørende navn og adresse på udbyderen er for vigtige til, at de kan ændres, og de bør derfor ikke kunne ændres.

6.3 Større ændringer i aftalen skal kun være mulige, hvis de ikke fører til ulemper for passageren. Derudover bør forbrugernes accept af ændringer være udtrykkelig og ikke stiltiende som foreslået i artikel 9, stk. 2, litra b).

6.4 Rejsearrangørens ret til at aflyse pakken, hvis mindsteanallet af tilmeldte ikke er nået, bør udgå. Skønt den mulighed allerede eksisterer i det nuværende direktiv, er dette ikke længere berettiget, da teknologien nu gør det muligt for de erhvervsdrivende let at forudse og forvalte de risici, deres tilbud og transaktioner indebærer.

⁽³⁾ I f.eks. Ungarn og Østrig er rejser på under 24 timer dækket. I andre lande (f.eks. Spanien) bliver det mere og mere udbredt at tilbyde kombinationer bestående af transport + middag + billetter til en forestilling eller en sportsbegivenhed, og hele ydelsen gennemføres på under 24 timer uden indkvartering.

⁽⁴⁾ Jf. Kommissionens konsekvensanalyse, SWD(2013) 263 final.

6.5 Aftalen skal være på kundens sprog.

7. Afbestillingsrettigheder

7.1 Forbrugerne beholder ikke kun retten til at overdrage aftalen til en tredjemand, men også til at opsige aftalen i henhold til de nye bestemmelser. Hvis de afbestiller, er de forpligtede til at betale et rimeligt gebyr til rejsearrangøren til dækning af de afholdte udgifter.

7.2 EØSU støtter udvidelsen af forbrugerens ret til at aflyse før afrejsen. Det sætter dog spørgsmålstegn ved den reelle værdi af »rimelige« gebyrer, hvis forbrugeren opsiger aftalen. Direktivet bør opstille generelle principper eller regler for, hvordan man udregner den erstatning, forbrugeren skal betale. Gebyrerne må ikke være ude af proportioner eller for høje.

7.3 Derudover må forbrugeren kunne opsige aftalen af grunde, der er uforudsete og uden for hans kontrol, f.eks. sygdom eller dødsfald i familien, uden at betale erstatning, da dette er en følge af den foreslåede ret for rejsearrangøren til at aflyse i tilfælde af force majeure uden at betale erstatning.

8. Ansvar i tilfælde af manglende levering

8.1 EØSU finder erstatningen på højst 100 euro pr. nat i tre nætter for hver rejsende fuldstændigt uacceptabel. Dette modsiger arrangørens overordnede ansvar for at levere pakkerejsen ifølge aftale med forbrugeren. Det går desuden imod princippet om »fuld erstatning« for skader, som er et generelt retsprincip i alle EU-medlemsstater. Beløbsgrænsen må aldrig gælde for bevægelseshæmmede personer.

8.2 EØSU glæder sig over, at direktivforslaget specifikt indbefatter handicappedes rettigheder, jf. kapitel 4.

8.3 EØSU anbefaler Kommissionen at indsætte referencer til certificeret og standardiseret tilgængelighed i direktivets præambel, da dette ville give et rejsebureau uvurderlig information.

8.4 EØSU er enig i, at princippet om at placere ansvaret på den rejsende for at underrette arrangøren om »deres (de rejsendes) særlige behov mindst 48 timer inden pakkerejsens begyndelse« også skal gælde handicappede. Udvalget påpeger dog, at den rejsende ofte gerne vil gøre dette, men ikke kan finde en måde at formidle disse oplysninger til arrangøren på. Derfor er det vigtigt, at fremgangsmåderne for, hvorledes sådanne underretninger skal ske, gøres klart for de rejsende (dette kan f.eks. indbefatte et særligt felt på onlinetilmeldingsskemaet).

9. Et forbedret klagesystem

9.1 Klageadgang er et afgørende element i forbrugerbeskyttelsen. Indtil nu har forbrugerne undertiden stået i en situation, hvor ansvarsbyrden skiftede fra den ene tjenesteudbyder til den anden, hvilket efterlod forbrugeren i en fortvivlet situation. Forslaget nævner behovet for et enkelt kontaktpunkt i tilfælde af, at noget går galt.

9.2 EØSU går ind for at forenkle forbrugerklageadgangen ved kun at have ét kontaktpunkt, når noget går galt i forbindelse med en skræddersyet pakkerejse. Dette ene kontaktpunkt skal gøres klart fra starten af drøftelserne om en aftale om en pakkeferie.

9.3 Forbrugerne skal have rimelig tid til at indgive deres klage og skal ikke tvinges til at gøre det øjeblikkeligt; på den måde vil de ikke miste deres klagerettigheder efter rejseperioden.

10. Forslagets virkninger

10.1 EØSU er klar over, at dette nye forslag vil have betragtelig indvirkning på både forbrugerne og branchen. Der er en række fordele for begge parter som anført i Kommissionens pressemeddelelser om emnet.

10.2 Det reviderede forslag vil føre til stærkere forbrugerbeskyttelse på visse områder og besparelser for branchen. På trods heraf har EØSU stadig betænkeligheder med hensyn til den korrekte formidling af oplysninger, der skal videregives til forbrugerne, samt branchens klare ansvar.

10.3 Derudover bør individuelle rejsearrangementer, selv om de ikke er omfattet af dette direktiv, ikke indebære en ringere forbrugerbeskyttelse.

11. Konsolidering af de juridiske bestemmelser

11.1 EØSU bemærker, at der er et problem med juridisk fragmentering af rejse- og ferierettigheder, og at der er behov for en mere harmoniseret tilgang. Rejser og ferier dækkes ikke i den almindelige lovgivning om forbrugerrettigheder jf. direktivet om forbrugerrettigheder 2011/83. Denne udelukkelse skaber fragmentering og svag forbrugerbeskyttelse for europæiske forbrugere på rejse. Mens individuelle rejsearrangementer er dækket på anderledes vis i henhold til andre direktiver og behandles specifikt i disse direktiver, giver forskelligartetheden og rækkevidden af rettigheder i de forskellige direktiver anledning til yderligere uklarhed for den rejsende.

12. Insolvens

12.1 Forbrugerbeskyttelsen mod insolvens, som findes i forslaget, er positiv for at undgå situationer med prisgivne forbrugere, der forsøger at forholde sig til insolvens, mens de skulle nyde deres ferie. Imidlertid bør der sikres administrativt samarbejde, og de anførte kontaktpunkter skal arbejde hurtigt.

13. Revision

13.1 EØSU glæder sig over, at Kommissionen inden for fem år agter at fremlægge et revideret forslag for Rådet og Parlamentet om anvendelsen af dette forslag og derudover fremsætte lovforslag. EØSU understreger, at en sådan revision skal starte, så snart direktivet træder i kraft; dette vil sikre, at der foreligger et klart billede af gennemførelsen på et tidligt tidspunkt, og at det ikke vil være uhyre tidkrævende at vedtage lovforslag.

14. Harmonisering og forholdet til den almindelige aftaleret

14.1 Den fuldstændige harmonisering, som Kommissionen foreslår, bør ikke føre til forringelser i den nuværende forbrugerbeskyttelse. Medlemsstaterne bør have frihed til at supplere direktivets bestemmelser og opretholde eksisterende bestemmelser på nationalt plan.

14.2 EØSU understreger, at systemet med specifikke retsmidler i tilfælde af den erhvervsdrivendes manglende levering eller dårlig levering har indvirkning på den almindelige aftaleret i medlemsstaterne, og i konsekvens heraf bør forholdet mellem forslaget og den almindelige aftaleret afklares.

15. Andre spørgsmål

15.1 Vage termer i Kommissionens forslag, f.eks. bør en væsentlig andel (artikel 2, stk. 2, litra d), "rimelig frist (artikel 9, stk. 2, litra b) og uforholdsmæssig (artikel 11, stk. 2), defineres tydeligere.

15.2 Stk. 2, litra b), nummer i), og stk. 5, litra a) i artikel 3 selvmodsigende og skal derfor afklares.

15.3 Kommissionen bør forelægge en ikke-udtømmende vejledende liste vedrørende andre turistydelser (artikel 3, stk. 1, litra d) ud over gebyrer og tidsfrister anført i artikel 10, stk. 1, og de ekstraordinære omstændigheder anført i artikel 12, stk. 3, nummer iii).

Bruxelles, den 11. december 2013

Henri MALOSSE

Formand

for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg