

Offentligt samråd om översynen av direktivet om paketresor

Fält märkta med * är obligatoriska.

Inledning

Om enkäten

Genom denna enkät vill vi få in uppgifter, information och åsikter från berörda parter om deras erfarenheter av och uppfattning om tillämpningen av EU:s gällande regler om paketresor och sammanlänkade researrangemang liksom om vilka konsekvenserna skulle bli av olika alternativa möjliga förändringar.

I svarsalternativen i enkäten beaktas återkoppling som redan kommit in från berörda parter samt rekommendationer i studier och rapporter inom ämnet, t.ex. den särskilda rapport om flygpassagerares rättigheter under covid-19-pandemin som Europeiska revisionsrätten offentliggjorde den 29 juni 2021[1]. Svarsalternativen och ordningsföljden på dem ger inte uttryck för vilka alternativ kommissionens avdelningar föredrar.

Enkäten innehåller frågor som alla kan svara på, samt därutöver vissa frågor som riktar sig till vissa kategorier av svarande. Enkäten är uppdelad i följande delar:

- I. Frågor till alla svarande
- II. Ytterligare frågor till de som nyttjar resetjänster
- III. Ytterligare frågor till konsumentorganisationer och myndigheter
- IV. Ytterligare frågor till myndigheter
- V. Ytterligare frågor till företag och företagsorganisationer
- VI. Ytterligare frågor till organ som tillhandahåller skydd vid obestånd

[1] Särskild rapport nr 15/2021, *Flygpassagerares rättigheter under covid-19-pandemin. centrala rättigheter har inte skyddats trots kommissionens insatser* (2021/C 258/05).

Praktisk information om hur man fyller i enkäten

Du kan svara på frågorna i ett, flera eller alla avsnitt som rör dig. I slutet av enkäten kan du, efter de ytterligare frågorna i avsnitt VI, ladda upp dokument med särskilda kommentarer om de frågor som tagits upp i enkäten och/eller som underlag för dina ståndpunkter. Här kan du också uppmärksamma frågor som inte specifikt har behandlats i enkäten.

På många av frågorna kan du välja fler än ett av de föreslagna alternativen.

Om du inte har tillräckligt med information för att kunna svara på en viss fråga eller om du inte vill uttrycka din åsikt i en fråga kan du hoppa över den frågan eller svara "Vet inte".

Du kan spara dina svar (genom att trycka på sparaknappen längst upp) och komma tillbaka till enkäten senare. Du bör spara enkäten då och då medan du fyller i den, och glöm inte att skicka in den (med skickaknappen precis i slutet efter avsnitt VI) innan samrådstiden är slut.

Ordlista

Paketresa ([artikel 3.2](#) i [direktivet om paketresor](#) - *direktivet*): färdiga resor bestående av olika typer av resetjänster (t.ex. en flygresa och en hotellinkvartering men inte exempelvis en tågresor och en flygresor) som en researrangör erbjuder, liksom ett antal kundanpassade delar i en resa eller en semester som kunden själv väljer oftast från ett och samma försäljningsställe on- eller offline om vissa kriterier vad gäller bokningsprocessen uppfylls, t.ex. att det finns ett totalpris. Enligt dessa kriterier måste det finnas en stark koppling mellan bokningarna av de olika resetjänsterna. Enligt direktivet har resenärer på detta sätt det mest heltäckande skyddet vid paketresor.

Click-through-paketresor ([artikel 3.2 b v](#) i direktivet): onlinebokningar som görs på olika försäljningsställena och som betecknas som paketresa om näringsidkaren som det första avtalet ingås med överför kundens namn, e-postadress och betalningsuppgifter till den näringsidkare som erbjuder den andra resetjänsten och det andra avtalet ingås senast 24 timmar efter det första avtalet.

Det är ett **sammanlänkat researrangemang** om a) resenären väljer och betalar för olika typer av resetjänster separat (t.ex. en flyg- eller tågresor och därefter en hotellinkvartering eller tvärtom) vid ett och samma besök eller en och samma kontakt med ett försäljningsställe ([artikel 3.5 a](#)) eller b) om näringsidkaren, efter att resenären först har bokat en resetjänst, på ett riktat sätt underlättar bokning av minst en annan resetjänst från en annan näringsidkare/webbplats ifall avtalet med den andra näringsidkaren ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats ([artikel 3.5 b](#)). Direktivet ger mer begränsat skydd för sammanlänkade researrangemang än för paketresor.

Fristående resetjänster: till exempel transport (passagerartransport), inkvartering och hyrbil som köps var för sig utan att det föreligger några sådana delar som gör att resan kan definieras som paketresa eller sammanlänkat researrangemang. Fristående resetjänster regleras inte i direktivet om paketresor. För denna typ av tjänster gäller andra EU-regler, som konsumenträttsdirektivet (2011/83/EU) och förordningarna nr 261/2004, nr 1107/2006, nr 1371/2007 (som ersätts av förordning (EU) 2021/782 från och med den 7 juni 2023), nr 1177/2010 och nr 181/2011 om passagerarrättigheter för olika transportsätt.

Arrangör ([artikel 3.8](#) i): en näringsidkare (on- eller offline) som kombinerar och säljer eller erbjuder paketresor, antingen direkt eller genom en annan näringsidkare eller tillsammans med en annan näringsidkare eller som, när det gäller click-through-paket, överför resenärens personuppgifter till den andra näringsidkaren. En näringsidkare definieras som arrangör utifrån vilken funktion denne har. Arrangören ansvarar för utförandet av alla tjänster som ingår i ett paket.

Återförsäljare ([artikel 3.9](#) i direktivet): en näringsidkare som säljer eller erbjuder paketresor som arrangeras av en arrangör.

Förtydligande: Enligt direktivet måste arrangörer följa alla bestämmelser för paketresor, även de som avser ansvaret för avtalsenligt fullgörande av alla resetjänster i paketresan och de som avser skydd vid obestånd, medan återförsäljare endast har vissa skyldigheter, till exempel att uppfylla kraven på förhandsinformation. Denna enkät är utformad efter modellen i direktivet. Vissa medlemsländer kan[1] dock besluta att reglerna för arrangörer även ska gälla för återförsäljare. Flera medlemsländer har utnyttjat denna möjlighet i direktivet.

Näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang: näringsidkare, däribland resetjänsteleverantörer (som t.ex.. erbjuder transporter eller inkvartering), onlineplattformar, resebyråer och andra förmedlare, som underlättar bokning av resetjänster i form av ett sammanlänkat researrangemang.

Resenär ([artikel 3.6](#) i direktivet): alla som avser ingå ett avtal eller som har rätt att resa på grundval av ett avtal som har ingåtts inom detta direktivs tillämpningsområde. Här avses konsumenter men även vissa affärsresenärer.

Oundvikliga och extraordinära omständigheter ([artikel 3.12](#) i direktivet): en situation utom kontroll för den part som åberopar en sådan situation, och vars konsekvenser inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

[1] Artikel 13.1 andra stycket i direktivet.

Om dig

* Vilket språk svarar du på?

- ☐ Bulgariska
- ☐ Danska
- ☐ Engelska
- ☐ Estniska
- ☐ Finska
- ☐ Franska
- ☐ Grekiska
- ☐ Iriska
- ☐ Italienska
- ☐ Kroatiska
- ☐ Lettiska
- ☐ Litauiska
- ☐ Maltesiska
- ☐ Nederländska
- ☐ Polska
- ☐ Portugisiska
- ☐ Rumänska
- ☐ Slovakiska
- ☐ Slovenska
- ☐ Spanska
- ☐ Svenska
- ☐ Tjeckiska
- ☐ Tyska
- ☐ Ungerska

* Vem företräder du eller svarar du som?

- ☐ Universitet/högskola eller forskningsinstitut
- ☐ Branschorganisation
- ☐ Företag/företagarorganisation
- ☐ Konsumentorganisation
- ☐ EU-medborgare
- ☐ Miljöorganisation
- ☐ Medborgare i ett land utanför EU
- ☐ Icke-statlig organisation
- ☐ Myndighet
- ☐ Fackförening
- ☐ Annat

* Förnamn

* Efternamn

* Mejladress (publiceras inte)

* På vilken nivå är din organisation verksam?

- ☐ Internationell
- ☐ Lokal
- ☐ Nationell
- ☐ Regional

* Förvaltningsnivå

- ☐ Lokal myndighet
- ☐ Lokalt organ

* Förvaltningsnivå

- ☐ Parlament
- ☐ Myndighet
- ☐

Organ

* Organisationens namn

högst 255 tecken

* Organisationens storlek

- ☐ Mikro (1-9 anställda)
- ☐ Liten (10-49 anställda)
- ☐ Medelstor (50-249 anställda)
- ☐ Stor (minst 250 anställda)

Nummer i öppenhetsregistret

högst 255 tecken

Kontrollera om din organisation är registrerad i [EU:s öppenhetsregister](#). Det är ett frivilligt register över organisationer som vill påverka EU:s beslutsfattande.

* Varifrån kommer du eller din organisation?

Ange land eller region.

- | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|
| ☐ Afghanistan | ☐ Färöarna | ☐ Lettland | ☐ Saint-Barthélemy |
| ☐ Åland | ☐ Fiji | ☐ Libanon | ☐ Saint Kitts och Nevis |
| ☐ Albanien | ☐ Filippinerna | ☐ Liberia | ☐ Saint Lucia |
| ☐ Algeriet | ☐ Finland | ☐ Libyen | ☐ Saint-Martin |
| ☐ Amerikanska Jungfruöarna | ☐ Förenade Arabemiraten | ☐ Liechtenstein | ☐ Saint-Pierre-et-Miquelon |
| ☐ Amerikanska Samoa | ☐ Förenade kungariket | ☐ Litauen | ☐ Saint Vincent och Grenadinerna |
| ☐ Andorra | ☐ Förenta staterna | ☐ Luxemburg | ☐ Salomonöarna |
| ☐ Angola | ☐ Förenta staternas mindre öar | ☐ Macao | ☐ Samoa |
| ☐ Anguilla | ☐ Frankrike | ☐ Madagaskar | ☐ Sankt Helena, Ascension och Tristan da Cunha |
| ☐ Antarktis | ☐ Franska Guyana | ☐ Malawi | ☐ San Marino |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Antigua och Barbuda	Franska Polynesien	Malaysia	São Tomé och Príncipe
Argentina	Gabon	Maldiverna	Saudiarabien
Armenien	Gambia	Mali	Schweiz
Aruba	Georgien	Malta	Senegal
Australien	Ghana	Marocko	Serbien
Azerbajdzjan	Gibraltar	Marshallöarna	Seychellerna
Bahamas	Grekland	Martinique	Sierra Leone
Bahrain	Grenada	Mauretanien	Singapore
Bangladesh	Grönland	Mauritius	Sint-Maarten
Barbados	Guadeloupe	Mayotte	Slovakien
Belarus	Guam	Mexiko	Slovenien
Belgien	Guatemala	Mikronesien	Somalia
Belize	Guernsey	Moçambique	Spanien
Benin	Guinea	Moldavien	Sri Lanka
Bermuda	Guinea-Bissau	Monaco	Sudan
Bhutan	Guyana	Mongoliet	Surinam
Bolivia	Haiti	Montenegro	Svalbard och Jan Mayen
Bonaire, Sint Eustatius och Saba	Heardön och McDonaldöarna	Montserrat	Sverige
Bosnien och Hercegovina	Honduras	Myanmar /Burma	Sydafrika
Botswana	Hongkong	Namibia	Sydgeorgien och Sydsandwichöarna
Bouvetön	Indien	Nauru	Sydkorea
Brasilien	Indonesien	Nederländerna	Sydsudan
Brittiska Jungfruöarna	Irak	Nepal	Syrien
Brittiska territoriet i Indiska oceanen	Iran	Nicaragua	Tadzjikistan
Brunei	Irland	Niger	Taiwan
Bulgarien	Island	Nigeria	Tanzania

Burkina Faso	Isle of Man	Niue	Tchad
☐ Burundi	☐ Israel	☐ Nordkorea	☐ Thailand
☐ Caymanöarna	☐ Italien	☐ Nordmakedonien	☐ Tjeckien
☐ Centralafrikanska republiken	☐ Jamaica	☐ Nordmarianerna	☐ Togo
☐ Chile	☐ Japan	☐ Norfolkön	☐ Tokelauöarna
☐ Clipperton	☐ Jemen	☐ Norge	☐ Tonga
☐ Colombia	☐ Jersey	☐ Nya Kaledonien	☐ Trinidad och Tobago
☐ Cooköarna	☐ Jordanien	☐ Nya Zeeland	☐ Tunisien
☐ Costa Rica	☐ Julön	☐ Oman	☐ Turkiet
☐ Curaçao	☐ Kambodja	☐ Österrike	☐ Turkmenistan
☐ Cypern	☐ Kamerun	☐ Östtimor	☐ Turks- och Caicosöarna
☐ Danmark	☐ Kanada	☐ Pakistan	☐ Tuvalu
☐ De franska territorierna i södra Indiska oceanen och Antarktis	☐ Kap Verde	☐ Palau	☐ Tyskland
☐ Demokratiska republiken Kongo	☐ Kazakstan	☐ Palestina	☐ Uganda
☐ Djibouti	☐ Kenya	☐ Panama	☐ Ukraina
☐ Dominica	☐ Kina	☐ Papua Nya Guinea	☐ Ungern
☐ Dominikanska republiken	☐ Kirgizistan	☐ Paraguay	☐ Uruguay
☐ Ecuador	☐ Kiribati	☐ Peru	☐ Uzbekistan
☐ Egypten	☐ Kokosöarna	☐ Pitcairnöarna	☐ Vanuatu
☐ Ekvatorialguinea	☐ Komorerna	☐ Polen	☐ Västsahara
☐ Elfenbenskusten	☐ Kongo	☐ Portugal	☐ Vatikanstaten
☐ El Salvador	☐ Kosovo	☐ Puerto Rico	☐ Venezuela
☐ Eritrea	☐ Kroatien	☐ Qatar	☐ Vietnam
☐ Estland	☐ Kuba	☐ Réunion	☐ Wallis och Futuna
☐	☐	☐	☐

- | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ☐ Eswatini | ☐ Kuwait | ☐ Rumänien | ☐ Zambia |
| ☐ Etiopien | ☐ Laos | ☐ Rwanda | ☐ Zimbabwe |
| ☐ Falklandsöarna | ☐ Lesotho | ☐ Ryssland | |

EU-kommissionen kommer att publicera alla svar på samrådet. Du kan välja om du vill vara anonym eller inte. **Av öppenhetsskäl publiceras alltid svarandekategori (t.ex. branschorganisation, konsumentorganisation, EU-medborgare), ursprungsland samt organisationens namn, storlek och nummer i öppenhetsregistret. Din mejladress publiceras aldrig.** Välj det integritetsalternativ som passar dig bäst. Standardalternativ för din svarandekategori:

* Vill du vara anonym eller offentlig?

EU-kommissionen kommer att publicera svaren på samrådet. Du kan välja om du vill vara anonym eller inte.

☐ Anonym

Din svarandekategori, ditt ursprungsland och dina svar kommer att publiceras i sin ursprungliga form. Ditt namn kommer inte att publiceras. Lämna inte några personuppgifter i själva svaren.

☐ Offentlig

Ditt namn, din svarandekategori, ditt ursprungsland och dina svar kommer att publiceras.

* Vill du vara anonym eller offentlig?

EU-kommissionen kommer att publicera svaren på samrådet. Du kan välja om du vill vara anonym eller inte.

☐ Anonym

Endast organisationens uppgifter publiceras: Din svarandekategori, namnet på den organisation för vars räkning du svarar samt dess nummer i öppenhetsregistret, storlek och ursprungsland, samt dina svar kommer att publiceras i sin ursprungliga form. Ditt namn kommer inte att publiceras. Lämna inte några personuppgifter i själva svaren om du vill förbli anonym.

☐ Offentlig

Organisationens uppgifter och den svarandes uppgifter publiceras: Din svarandekategori, namnet på den organisation för vars räkning du svarar samt dess nummer i öppenhetsregistret, storlek och ursprungsland samt dina svar kommer att publiceras. Ditt namn kommer också att publiceras.

☐ Jag samtycker till [reglerna om skydd av personuppgifter](#).

Om du företräder **ett företag eller en organisation** ber vi dig ange vilken eller vilka verksamheter som företaget eller medlemmarna i organisationen bedriver. Om verksamheten ingår i två eller flera av nedanstående kategorier markerar du dem alla.

- ☐ Paketresearrangör
- ☐ Återförsäljare av paketresor
- ☐ Näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang
- ☐ Onlineplattformar som tillhandahåller information, som prisjämförelser och sammanställningar av tillgängliga erbjudanden, oavsett om dessa tjänster säljs till konsumenter eller andra företag
- ☐ Onlineplattformar som underlättar bokning av fristående resetjänster och/eller paket
- ☐ Transportör (anordnare av passagerartransporter)
- ☐ Hotell och andra typer av inkvartering (med eller utan måltider) för turister
- ☐ Hyrbilsföretag
- ☐ Näringsidkare som erbjuder andra turismrelaterade tjänster
- ☐ Företag som tillhandahåller skydd vid obestånd, till exempel resegarantifond (i privat eller offentlig regi), försäkringsbolag (för primär försäkring eller återförsäkring), bank eller liknande
- ☐ Organ för alternativ tvistlösning
- ☐ Europeiskt konsumentcentrum
- ☐ Annat

I. Frågor till alla svarande

I.1. Marknadsutvecklingen

1. Varför väljer resenärer paketresor i stället för att boka olika resetjänster var för sig?

- ☐ Det går fortare att planera resor.
- ☐ Det är enklare att hitta alla tjänster på ett och samma försäljningsställe.
- ☐ De kan göra utflykter som de inte skulle ha ordnat på egen hand, till exempel till mer exotiska resmål.
- ☐ Priset på paketresor är mer lockande.
- ☐ De får bättre garanti.
- ☐ Andra orsaker.

1a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

2. I direktivet breddas definitionen av vad som utgör en paketresa, och tanken var att konsumentskyddet på så sätt skulle öka och konkurrensen bli rättvisare. Har du märkt av något av följande sedan juli 2018 då direktivet började gälla?

- ☐ De flesta näringsidkare godtog sin nya funktion som paketresearrangörer, även för kombinationer av resetjänster som tidigare inte hade definierats som paketresor (eller där det var oklart om det var paketresor eller inte).
- ☐ Många näringsidkare ändrade sin affärsmodell eller sina bokningsprocesser så att de inte skulle anses vara paketresearrangörer.
- ☐ Många näringsidkare hävdar att de inte arrangerar paketresor fast de faktiskt gör det.
- ☐ Har märkt andra förändringar.
- ☐ Vet inte.

2a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

3. Hur tycker du att direktivet är anpassat till trenderna på marknaden och det hela tiden ökande antalet bokningar via internet och mobila enheter?

- ☐ Väl anpassat.
- ☐ Relativt väl anpassat.
- ☐ Inte väl anpassat.
- ☐ Vet inte.

3a. Ange varför och föreslå lösningar:

högst 1000 tecken

4. Har du efter att covid-19-krisen började och vid kriser, lagt märke till någon av följande förändringar i affärsmetoderna, t.ex. i avtalsvillkor, avseende paketresor?

- ☐ Möjligheterna har blivit fler för resenärer att göra ändringar i paketresor eller säga upp avtal utan att behöva betala avgifter för det.
- ☐ Arrangörer tvekar att erbjuda paketresor.

- ☐ Andra förändringar.

4a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

1.2. Definitioner och tillämpningsområde

I den inledande återkopplingen från berörda parter fanns kommentarer om direktivets och definitionernas omfattning. Bland annat uppgav man att det i vissa situationer kunde vara svårt att skilja mellan paket och sammanlänkade researrangemang.

5. Enligt direktivet är en [paketresa](#) en kombination av minst två olika typer av resetjänster (t.ex. transport och inkvartering) avsedda för samma resa eller semester om vissa kriterier är uppfyllda, till exempel att det finns en stark koppling mellan tjänsterna. Vad anser du om den nuvarande definitionen av en paketresa?

- ☐ Den bör behållas.
- ☐ Den bör omfatta fler kombinationer av resetjänster.
- ☐ Den bör omfatta färre kombinationer av resetjänster.
- ☐ Den bör förtydligas.
- ☐ Vet inte.

5a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

6. Anser du att de nuvarande definitionerna bör ändras så att näringsidkare som för en resenärs räkning bokar olika resetjänster för samma resa eller semester inte längre ska vara ansvariga som arrangörer även om tjänsterna väljs gemensamt vid ett och samma försäljningsställe?

- ☐ Ja, även om ett totalpris för alla valda resetjänster ges.
- ☐ Ja, men inte om ett totalpris för alla valda resetjänster ges.
- ☐ Ja, men endast för paketresor som säljs vid ett fysiskt möte (dvs. inte för onlinebokningar).
- ☐ Ja, men endast för små fysiska resebyråer (dvs. inte för stora fysiska resebyråer och inte för onlinebokningar).
- ☐ Ja, men endast för onlinebokningar där bokningar läggs i en "kundvagn".
- ☐ Ja, men endast om tydlig information ges om att resenärerna i sådana fall inte skyddas av reglerna för paketresor.

☐ Nej.

6a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

7. Anser du att definitionen av så kallade click-through-paket bör behållas eller ändras?

Click-through-paketresor (artikel 3.2 b v i direktivet): onlinebokningar som görs på olika försäljningsställen och som betecknas som paketresa om näringsidkaren som det första avtalet ingås med överför kundens namn, e-postadress och betalningsuppgifter till den näringsidkare som erbjuder den andra resetjänsten och det andra avtalet ingås senast 24 timmar efter det första avtalet.

- ☐ Denna definition bör behållas eftersom sådana så kallade click-through-bokningar utgör en bokningsmodell som bör vara reglerad och betraktas som paketresa.
- ☐ Denna definition bör behållas, men betalningsuppgifter ska *inte* behöva överföras från den ena näringsidkaren till den andra så att fler olika typer av kombinationer betraktas som paketresor.
- ☐ Denna definition bör inte längre användas eftersom den har litet eller inget värde eller är svår att tillämpa i praktiken.
- ☐ Denna definition bör ändras på andra sätt.
- ☐ Vet inte.

7a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

8. Som det ser ut i dag anses inte kombinationer med inkvartering och andra turisttjänster än transport och hyrbil vara paket, och sådana kombinationer är därmed undantagna från direktivet om värdet på de andra turisttjänsterna (till exempel massage eller andra spabehandlingar på ett hotell) understiger 25 % av kombinationens sammanlagda värde.

Anser du att sådana kombinationer ska vara undantagna från direktivet även om värdet på de andra turisttjänsterna överstiger 25 % av totalpriset?

- ☐ Ja, de ska vara undantagna.
- ☐ Nej, de bör inte vara undantagna.
- ☐ Nej, de bör inte vara undantagna, men reglerna bör ändras på annat sätt.
- ☐ Vet inte.

8a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

9. Skulle du vilja föreslå några andra ändringar av definitionerna på *resenär*, *resetjänst* eller *paketresa* eller på paketresedirektivets tillämpningsområde? Om ja, förklara närmare:

högst 1000 tecken

I.3. Inställda resor, likviditet och återbetalningar

Enligt direktivet har resenärer rätt att säga upp ett paketreseavtal när som helst före paketresans början och få tillbaka alla betalningar med avdrag för en skälig uppsägningsavgift. Dessutom har resenärer (och researrangörer) rätt att säga upp paketreseavtal om paketresans fullgörande väsentligen påverkas av "oundvikliga och extraordinära omständigheter" ([artikel 12.2](#) och [12.3](#) och [artikel 3.12](#) i direktivet). I sådana fall har resenärerna rätt till *full återbetalning av alla förskottsbetalningar inom 14 dagar utan någon uppsägningsavgift*.

Covid-19-pandemin ledde till massavbokningar av resor, men resenärerna fick ofta tillbaka sina pengar mycket senare eller fick värdebevis i stället för pengar tillbaka. Researrangörerna skyllde på likviditetsproblem på grund av covid-19-pandemin och att de inte kunde betala tillbaka eftersom de själva inte hade fått pengar tillbaka från tjänsteleverantörer, som flygbolag. Dessutom var researrangörerna och resenärerna ibland oense om huruvida en avbokning var motiverad.

I direktivet finns inga bestämmelser om möjligheten att erbjuda värdebevis och hur dessa ska vara beskaffade och därmed heller inga krav på skydd för värdebevis vid obestånd. I sin [rekommendation \(EU\) 2020/648](#) av den 13 maj 2020 utarbetade kommissionen principer som ska göra värdebevis mer attraktiva för resenärer, bland genom att insolvensskydd ska finnas för dem.

10. Vilka av följande påståenden om avbokningsrätt för paketresor håller du med om?

- ☐ De nuvarande reglerna om avbokningsrätt är tillräckligt tydliga.
- ☐ De nuvarande reglerna om avbokningsrätt skulle kunna förklaras bättre genom icke-bindande vägledning.
- ☐ De nuvarande reglerna om avbokningsrätt är inte tillräckligt tydliga och bör ändras.
- ☐ Vet inte.

10a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

11. Bör konsekvenserna av officiella resevarningar regleras särskilt i direktivet, till exempel dessa varningars rättsliga värde i samband med avbokningar som görs på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.
- ☐ Andra åsikter.

11a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

12. Bör det i direktivet anges att researrangörer kan utfärda värdebevis i stället för att göra en återbetalning inom 14 dagar förutsatt att a) resenären samtycker till det, b) det finns garanti för att resenären får sina pengar tillbaka om värdebeviset inte används inom giltighetstiden och c) att värdebevisen är skyddade om utställaren skulle hamna på obestånd?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.
- ☐ Vet inte.

13. Enligt direktivet måste resenärerna informeras om vilken *researrangör* det är som arrangerar paketresan. Om avtalet sägs upp är arrangören skyldig att betala tillbaka alla förskottsbetalningar till resenärerna. Om en paketresa säljs via en återförsäljare ansvarar i vissa medlemsländer även återförsäljaren för att återbetalning sker. I praktiken förstår dock resenärerna inte alltid vilken näringsidkare det är som gör vad och vilken näringsidkare det är som ansvarar för återbetalningen. Vilka av följande påståenden håller du med om?

- ☐ De nuvarande reglerna är tillräckligt tydliga och behöver inte ändras.
- ☐ Både arrangörerna och återförsäljarna bör vara rättsligt ansvariga för återbetalningar i alla medlemsländer.
- ☐ Näringsidkarna bör ha skyldighet att klart och tydligt informera resenärerna om vilken näringsidkare det är som agerar som researrangör, återförsäljare eller tjänsteleverantör vid paketresor och om vilka skyldigheter dessa har gentemot resenären.
- ☐ Vet inte.

14. Om en researrangör eller en resenär säger upp ett paketreseavtal är det enligt direktivet researrangören och inte de enskilda tjänsteleverantörerna som ska betala ut ersättning till resenärerna som bokat paketresan eftersom det är arrangörerna som ansvarar för paketet som helhet och eftersom resenärerna inte alltid känner till vad de enskilda tjänsterna kostar. I [förordning \(EG\) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter](#) bekräftas enligt samma resonemang att det är arrangören och inte lufttrafikföretaget som ansvarar för återbetalning i de fall då en flygning som ingår i ett paket inte utförs. Vissa arrangörer hävdar dock att det är svårt för dem att betala ut ersättning till resenärer som har bokat en paketresa om de inte får pengar tillbaka från tjänsteleverantörerna. Vilka av följande påståenden håller du med om avseende denna fråga?

- ☐ De nuvarande reglerna bör inte ändras.
- ☐ Resenärer som har bokat paketresor bör ha rätt att få pengarna tillbaka direkt från tjänsteleverantörerna, som flygbolag eller hotell. Tjänsteleverantörerna bör ha rätt att vägra återbetalning om de redan har gjort en återbetalning till arrangören.
- ☐ Arrangörerna bör ha rätt att få pengarna tillbaka från tjänsteleverantörerna, som flygbolag eller hotell, inom en viss tid så att de kan betala ut ersättning till resenärerna.
- ☐ Arrangörerna bör ha rätt att få pengarna tillbaka från tjänsteleverantörerna, som flygbolag eller hotell, inom en viss tid så att de kan betala ut ersättning till resenärerna, men endast i de fall då de aktuella tjänsterna ställs in av tjänsteleverantören.
- ☐ Andra ändringar bör göras.

14a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

15. Om ett paketreseavtal sägs upp på grund av oundvikliga eller extraordinära omständigheter ska återbetalning, som det ser ut i dag, ske inom 14 dagar efter det att avtalet har sagts upp. Denna tidsgräns är densamma som i annan konsumentskyddslagstiftning på EU-nivå. Tidsgränsen för återbetalning för fristående biljetter för resor som utföraren av transporttjänster ställer in varierar däremot mellan sju dagar och en månad beroende på transportmedel. Vilka av följande påståenden, om något, håller du med om?



Den nuvarande tidsgränsen på 14 dagar i direktivet bör behållas för alla paketresor.

- ☐ Återbetalningstiden för paketresor bör bero på transportmedlet som ingår i paketresan och vara lika lång som den som gäller för fristående biljetter för transportmedlet i fråga.
- ☐ Håller inte med om något av påståendena ovan.

15a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

I.4. Skydd vid obestånd, förskottsbetalningar och beredskap för likviditetskriser

Enligt direktivet bestämmer medlemsländerna själva hur deras system för skydd vid obestånd ska se ut, t. ex. om det ska finnas en eller flera offentliga eller privata resegarantifonder eller om det ska vara ett system med försäkringar eller bankgarantier. Direktivet innehåller dock kriterier för de nationella systemens effektivitet, och under den period direktivet införlivades hade kommissionen regelbundna diskussioner med medlemsländerna om vad de kan göra för att se till att skyddet vid obestånd är effektivt.

Efter Thomas Cooks konkurs 2019 och i och med covid-19-pandemin har det uppstått frågor om huruvida det kan finnas brister i vissa nationella system för skydd vid obestånd och om tillgången till försäkringslösningar. Enligt den inledande återkopplingen från berörda parter är det dessutom inte alltid realistiskt med obegränsade garantier.

Det kan därför bli aktuellt att överväga ytterligare harmonisering, fler regler och/eller begränsningar vad gäller förskottsbetalningar, liksom sätt att säkerställa återbetalningsmöjligheter i händelse av likviditetskriser.

16. Är de krav på skydd vid obestånd som ställs på researrangörer (och i tillämpliga fall återförsäljare) enligt din mening betydligt lägre i vissa medlemsländer än i andra?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.
- ☐ Vet inte.

16a. Ge exempel:

högst 1000 tecken

17. Anser du att de skillnader som fortfarande finns mellan de nationella systemen för skydd vid obestånd leder till något av nedanstående?

- ☐ Resenärer har otillräckligt skydd i vissa medlemsländer.
- ☐ Det blir illojal konkurrens på den inre marknaden.

- ☐ Det kan påverka var företag väljer att bedriva sin verksamhet och var de ska ha sitt skydd vid obestånd.
- ☐ Annat.
- ☐ Vet inte.

17a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

18. Vilka av nedanstående förslag angående ändamålsenligheten och tillförlitligheten i de nationella systemen för skydd vid obestånd håller du med om?

- ☐ De nuvarande reglerna i direktivet är ändamålsenliga och bör inte ändras.
- ☐ Kommissionen bör i större utsträckning se till att reglerna följs i vissa medlemsländer.
- ☐ De nationella systemen för skydd vid obestånd bör harmoniseras ytterligare.
- ☐ Ett reservsystem (det vill säga en fond) bör inrättas på EU-nivå som ett skyddsnät för de fall då en researrangörs skydd vid obestånd inte räcker för alla återbetalningar och hemtransporter även om det inte föreligger någon allmän kris.
- ☐ Andra förslag.

18a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

19. Enligt direktivet ska arrangörerna ställa säkerhet för återbetalning av alla betalningar som gjorts av resenärerna om tjänsterna inte fullgörs på grund av arrangörens obestånd. Detta skydd ger dock inte per automatik rätt till återbetalning eller värdebevis innan en researrangör hamnar på obestånd. Vilka av följande påståenden håller du med om?

- ☐ Rätten att få pengarna tillbaka från researrangörer bör vara skyddad vid obestånd.
- ☐ Värdebevis som ställs ut av researrangörer bör vara skyddade vid obestånd.
- ☐ Anspråk på prissänkning eller ersättning för bristande fullgörande som gjorts innan en researrangör hamnar på obestånd bör vara skyddade vid obestånd.
- ☐ Inget av ovanstående. Det nuvarande skyddet vid obestånd är tillräckligt. En utökning av skyddet skulle sannolikt leda till orimligt höga kostnader.

20. Ser du några andra möjligheter att stärka ändamålsenligheten, effektiviteten och hållbarheten i skyddet vid obestånd i direktivet? Om ja, förklara närmare:

högst 1000 tecken

21. I vilken utsträckning bidrar, enligt din erfarenhet, skydd som ges genom betalningssystem, som vid betalning med kontokort eller Paypal, till att skydda betalningar från resenärer som köper paketresor i de fall då avtal sägs upp eller en researrangör hamnar på obestånd?

- ☐ Bidrar i stor utsträckning.
- ☐ Bidrar i viss utsträckning.
- ☐ Fungerar endast i vissa situationer.
- ☐ Beror på det aktuella medlemslandet.

21a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

22. Om möjligheterna att betala för paketresor och sammanlänkade researrangemang innan tjänsten utförs begränsas kan det minska behovet av skydd vid obestånd liksom problemen förknippade med återbetalning. Det kan också öka kostnaderna för resenärerna. Vilka av följande påståenden håller du med om?

- ☐ Förskottsbetalningar för paketresor och sammanlänkade researrangemang bör inte vara tillåtna alls.
- ☐ Förskottsbetalningar för paketresor och sammanlänkade researrangemang som görs vid bokning bör inte få vara större än 20 %. Resten bör betalas strax före avresa (till exempel tre dagar innan).
- ☐ Förskottsbetalningar för paketresor och sammanlänkade researrangemang bör inte få vara större än 50 % och inte betalas tidigare än en månad före avresa. Resten bör betalas strax före avresa (till exempel tre dagar innan).
- ☐ Paketresearrangörer bör erbjuda resenärerna möjlighet att skjuta upp betalningen till strax före avresa.
- ☐ Andra begränsningar bör införas.
- ☐ Det bör inte finnas några förbud eller begränsningar avseende förskottsbetalningar av paketresor.

☐ Vet inte.

22a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

22b. Håller du med om att förskottsbetalningar endast bör förbjudas om samma begränsningar även gäller för de andra leverantörerna av resetjänster, som flygbolag och andra transportföretag?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.

23. Håller du med om att en *krisfond* bör inrättas så att researrangörer har tillräckligt med likvida medel för att inom rimlig tid kunna betala tillbaka pengar till resenärer som har köpt en paketresa vid massavbokningar till följd av oundvikliga och extraordinära omständigheter?

- ☐ Ja, direktivet bör innehålla krav på att medlemsländerna ska inrätta nationella krisfonder.
- ☐ Ja, en krisfond bör inrättas på EU-nivå.
- ☐ Andra åtgärder bör vidtas för att hantera likviditetskriser.
- ☐ Det behövs ingen sådan fond. Det räcker med de nuvarande reglerna i direktivet och tillfälliga statliga stödåtgärder som sätts in vid behov i medlemsländerna.
- ☐ Nej, kostnaderna för resenärerna för en sådan fond skulle vara större än den eventuella nyttan.

23a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

24. Om en krisfond skulle inrättas på medlemslands- eller EU-nivå för att resenärer som har köpt paketresor ska få återbetalning inom rimlig tid, var skulle medlen i den i så fall komma ifrån?

- ☐ Researrangörerna (och i tillämpliga fall återförsäljarna) genom regelbundna inbetalningar.
- ☐ Alla resenärer som köper paketresor genom en obligatorisk avgift per paketresa.

- ☐ Leverantörerna av de resetjänster (till exempel företagen som tillhandahåller transporter eller inkvartering) som ingår i paketen i de fall då dessa får förskottsbetalningar.
- ☐ Förmedlare, till exempel onlineplattformar, i de fall då dessa får förskottsbetalningar för paketresor.
- ☐ Näringsidkare med säte utanför EU/EES som saluför paketresor i EU/EES i proportion till deras omsättning inom EU/EES eller i det aktuella medlemslandet.
- ☐ Helt eller delvis från de enskilda medlemsländerna genom offentliga medel.
- ☐ Medlemsländerna tillsammans via en EU-fond.
- ☐ Andra aktörer.

24a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

25. Om en researrangör hamnar på obestånd medan en resa eller semester pågår har resenärerna enligt direktivet rätt till hemtransport. Enligt direktivet får även en fortsättning på paketresan erbjudas. Bör det i direktivet finnas en bestämmelse om att fortsättning på resan ska vara standardalternativ så att hemtransport före resans planerade slut endast blir aktuell om en fortsättning är omöjlig eller väldigt svår att genomföra?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej, det finns tillräckligt med flexibilitet för lämpliga lösningar i direktivet.

1.5. Sammanlänkade researrangemang

Beteckningen sammanlänkade researrangemang togs fram som en kategori mellan paketresor och fristående resetjänster. Två typer av sammanlänkade researrangemang definieras i [artikel 3.5 a och b](#), som skiljer sig åt genom hur bokningen går till. (Se detta [flödesschema \[sv\]](#) för mer information.)

I motsats till paketresor finns det ingen näringsidkare som har ansvar för att hela resan eller semestern som helhet fullgörs, och de flesta rättigheter som gäller för paketresor gäller inte. Resenärerna har skydd vid obestånd ([artikel 19.1](#)) om näringsidkaren som underlättar sammanlänkade researrangemang får förskottsbetalning från resenären (vilket inte alltid är fallet) och så länge näringsidkaren inte har vidarebefordrat pengarna till tjänsteleverantören. Hemtransport ingår om den näringsidkare som underlättar det sammanlänkade researrangemanget är transportör.

Vid eventuella sammanlänkade researrangemang ska resenärerna genom de obligatoriska formulären i [bilaga II](#) till direktivet informeras om att reglerna för paketresor inte gäller men att deras betalning till näringsidkaren som underlättar arrangemanget är skyddad vid obestånd.

Enligt den inledande återkopplingen finns farhågor för att reglerna för sammanlänkade researrangemang är för komplicerade och kan vara svåra att följa och svåra att förstå för resenärerna.

De båda typerna av sammanlänkade researrangemang behandlas var för sig i frågorna nedan utom i den sista frågan.

26. Enligt [artikel 3.5 a](#) i direktivet är det ett sammanlänkat researrangemang om resenären bokar olika typer av resetjänster vid tidpunkten för ett enda besök hos eller en enda kontakt med ett försäljningsställe (till exempel en resebyrå eller webbplats för bokningar via internet) men väljer och betalar för tjänsterna separat (till exempel först för en flygresa och sedan för hotellinkvartering eller tvärtom). Anser du att bestämmelserna om denna typ av sammanlänkat researrangemang har förbättrat skyddet för resenärer och samtidigt bidragit till sund konkurrens?

- ☐ Ja, det har de.
- ☐ Nej, det har de inte. (Eventuella anledningar kan anges i nästa fråga.)

26a. Om du svarade nej på föregående fråga, vilken är anledningen till det?

- ☐ Resenärerna får inte samma skydd som vid paketresor och är oftast inte skyddade vid obestånd heller eller skulle få svårt att åberopa skyddet i praktiken.
- ☐ Näringsidkare kan använda sig av sammanlänkade researrangemang för att slippa ansvar som paketresearrangörer.
- ☐ Det är svårt för resenärer och tillsynsmyndigheter att avgöra om tjänsterna valdes tillsammans (paketresa) eller separat (sammanlänkat researrangemang).
- ☐ Resenärerna tycker att det är svårt att veta vilket skydd de kan förvänta sig och om de har skydd vid obestånd.
- ☐ Andra orsaker.

26b. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

27. Bör reglerna för sådana sammanlänkade researrangemang som definieras i [artikel 3.5 a](#) i direktivet ändras?

- ☐ Det behövs inga ändringar eftersom de nuvarande reglerna är tillräckligt tydliga och ändamålsenliga.
- ☐

Det bör finnas en definition eller officiell vägledning om vad som menas med *ett enda besök eller en enda kontakt* så att det blir enklare att avgöra vad som är ett sammanlänkat researrangemang och vad som bara är fristående tjänster.

- ☐ Resenärerna bör i informationsformulären ([bilaga II](#), delarna A, B och C) endast informeras om skydd vid obestånd innan de ingår avtal i de fall då de faktiskt kommer i åtnjutande av sådant skydd så att de inte får felaktiga förväntningar.
- ☐ I de fall då resenärerna har skydd vid obestånd bör de få bekräftelse på detta skydd och skyddets begränsningar efter att de har ingått avtal (som det ser ut i dag är det inte obligatoriskt att ge sådan information) så att de kan åberopa detta skydd om det behövs.
- ☐ Denna typ av sammanlänkat researrangemang bör slopas och ersättas med enklare regler (se fråga 30 nedan).
- ☐ Denna typ av sammanlänkat researrangemang bör slopas utan att några regler ersätter det.
- ☐ Andra förändringar.
- ☐ Vet inte.

27a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

28. Enligt [artikel 3.5 b](#) i direktivet är det ett sammanlänkat researrangemang om en resenär bokar en resetjänst hos en näringsidkare och den näringsidkaren (till exempel en transportör) sedan på ett riktat sätt underlättar bokning av minst en ytterligare resetjänst från en annan näringsidkare och om den bokningen görs inom 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats. I motsats till [artikel 3.5 a](#) i direktivet görs bokningarna på två eller fler olika försäljningsställen (t.ex. webbplatser).

Enligt den inledande återkopplingen från berörda parter används denna modell för sammanlänkade researrangemang sällan eftersom det oftast är oklart om arrangemangen underlättas "på ett riktat sätt" och eftersom de näringsidkare som underlättar sådana sammanlänkade researrangemang oftast inte får information från andra näringsidkare om att en andra bokning har gjorts inom 24 timmar.

Dessutom har resenärerna sällan bevis på att ett sammanlänkat researrangemang föreligger och på att de har rätt till skydd vid obestånd.

Anser du att bestämmelserna om denna typ av sammanlänkat researrangemang ([artikel 3.5 b i direktivet](#)) har förbättrat skyddet för resenärer och samtidigt bidragit till sund konkurrens?

- ☐ Ja, det har de.
- ☐ Nej, det har de inte. (Eventuella anledningar kan anges i nästa fråga.)

28a. Om du svarade nej på föregående fråga, vilken är anledningen till det?

- ☐ Resenärerna får inte samma skydd som vid paketresor. De har oftast inte skydd vid obestånd heller eller skulle få svårt att i praktiken åberopa skyddet.
- ☐ Det är ofta oklart om bokningen av den andra resetjänsten underlättades på ett riktat sätt.
- ☐ Näringsidkare som underlättar för vad som skulle kunna vara ett sammanlänkat researrangemang får ofta inte reda på om en resenär gör en bokning hos den andra näringsidkaren inom 24 timmar.
- ☐ Resenärerna tycker att det är svårt att veta vilket skydd de kan förvänta sig och om de har skydd vid obestånd.
- ☐ Näringsidkare kan använda sig av sammanlänkade researrangemang för att slippa ansvar som paketresearrangörer.
- ☐ Andra orsaker.

28b. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

29. Bör reglerna för sådana sammanlänkade researrangemang som definieras i [artikel 3.5 b](#) i direktivet ändras?

- ☐ Det behövs inga ändringar eftersom de nuvarande reglerna är tillräckligt tydliga och ändamålsenliga.
- ☐ Det bör finnas en definition eller officiell vägledning om hur kriteriet *underlättar på ett riktat sätt* ska tolkas.
- ☐ Man bör se till så att näringsidkarna som resenärerna gör en andra bokning hos inom 24 timmar uppfyller sin skyldighet att informera näringsidkaren som underlättade det sammanlänkade researrangemanget.
- ☐ Näringsidkarna bör vara skyldiga att ge resenärerna bekräftelse på att ett sammanlänkat researrangemang föreligger om det finns skydd vid obestånd så att resenärerna vid behov kan åberopa detta skydd.
- ☐

Denna typ av sammanlänkat researrangemang bör slopas och ersättas med enklare regler (se fråga 30 nedan).

- ☐ Denna typ av sammanlänkat researrangemang bör slopas utan att några regler ersätter det.
- ☐ Andra förändringar.
- ☐ Vet inte.

29a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

30. Om du i fråga 27 och/eller 29 angav att begreppet sammanlänkat researrangemang som beskrivs i artikel 3.5 a och/eller b bör slopas och/eller ersättas med enklare regler, vilka faktorer tycker du då är viktigast i detta sammanhang?

- ☐ Huruvida näringsidkarna är skyldiga - liksom i enlighet med nuvarande regler - att informera resenärerna om att ytterligare bokningar inte leder till att en paketresa skapas (så att resenärerna kan fatta väl underbyggda beslut).
- ☐ Huruvida det finns allmänna krav på att alla näringsidkare som hjälper till med att boka resetjänster ska lämna viss information innan avtal ingås (t.ex. om vilken part som har ansvaret och vilken part som tar emot resenärens betalningar).
- ☐ Huruvida transportörer (t.ex. flygbolag) blir skyldiga att teckna skydd vid obestånd oberoende av om de underlättar bokning av sammanlänkade researrangemang eller inte (kommissionen utvärderar i samband med sin strategi för hållbar och smart mobilitet olika alternativ hur passagerare kan skyddas ekonomiskt vid likviditetskriser eller obestånd så att de får ersättning för biljetter och, vid behov, hemtransport).
- ☐ Huruvida alla näringsidkare som hjälper till med bokning av resetjänster och tar emot förskottsbetalningar blir skyldiga att skaffa skydd vid obestånd.
- ☐ Andra faktorer.
- ☐ Vet inte.

30a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

I.6. Övriga frågor

31. Bör direktivet ändras för att minska de konsekvenser som resande och turism har på miljön?

- ☐ Det behövs inga nya regler i direktivet. Resandets och turismens miljökonsekvenser bör tas upp i sektorsspecifik lagstiftning, till exempel om transporter.
- ☐ Det bör finnas krav i direktivet på att näringsidkare ska informera resenärerna om en paketresas miljöavtryck innan resenärerna bokar.
- ☐ Information om paketresors miljöavtryck bör ges (som i alternativet ovan), men direktivet bör dessutom innehålla andra bestämmelser som ska minska resandets och turismens miljöavtryck på andra sätt.

31a. På vilka andra sätt bör direktivet minska miljöavtrycken från resande och turism?

högst 1000 tecken

32. Bör det finnas EU-regler om att paketresearrangörer måste ha yrkesansvarsförsäkring som ska täcka till exempel ersättningsanspråk och risken för att behöva ersätta resetjänsteleverantörer?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.

33. Anser du att det finns andra aspekter än de som nämns ovan som bör regleras i direktivet för att konsumenterna ska få bättre skydd och/eller för att den inre marknaden ska fungera bättre? Förklara närmare:

högst 1000 tecken

34. Enligt direktivet ska medlemsländerna se till att det finns tillräckliga och effektiva resurser för att säkerställa efterlevnad och att sanktionerna är effektiva, proportionella och avskräckande ([artiklarna 24 och 25](#)), men därutöver ges inga ytterligare detaljer. Enligt andra direktiv om konsumentskydd[1] måste medlemsländerna fastställa särskilda regler om sanktioner, till exempel sanktionsavgifter för [utbreda och gränsöverskridande överträdelser](#), där det högsta beloppet ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den eller de berörda medlemsländerna.

Vad bör göras för att förbättra upprätthållandet av direktivet i medlemsländerna?

[1] Se Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 av den 27 november 2019 om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler, EUT L 328, 18.12.2019, s. 7.

- ☐ Det behövs inga fler bestämmelser om upprätthållande och sanktionsavgifter i direktivet.
- ☐ Det bör finnas särskilda regler om sanktioner även för överträdelser av de nationella bestämmelser som införlivar direktivet.
- ☐ Det bör finnas sanktionsavgifter för utbredda och gränsöverskridande överträdelser, där det högsta beloppet ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i det eller de berörda medlemsländerna.
- ☐ Andra åtgärder bör vidtas för att förbättra upprätthållandet av direktivet.

34a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

II. YTTERLIGARE FRÅGOR TILL DE SOM NYTTJAR RESETJÄNSTER

35. Vilka är de främsta problemen som du sedan covid-19-pandemin började i februari/mars 2020 har stött på innan eller under en paketresa och som har samband med covid-19-hälsokrisen?

- ☐ Det var svårt att komma i kontakt med researrangören/återförsäljaren eftersom denne inte svarade på e-post eller telefon eller för att kontoret var stängt.
- ☐ De var så många olika officiella reserekommendationer och hälsorelaterade beslut som hela tiden ändrades i mitt land, resmålslandet eller länderna jag skulle resa igenom.
- ☐ När jag försökte säga upp mitt paketreseavtal och begära återbetalning hävdade researrangören/återförsäljaren att avbokningsrätten på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte gällde under covid-19-pandemin.
- ☐

Researrangören/återförsäljarna hävdade att rätten till avbokning på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte gällde vid reserestriktioner eller hälsoskyddsåtgärder, som karantän, i avreselandet.

- ☐ Researrangören/återförsäljaren gick med på att boka av endast om det fanns en resevarning för resan i fråga.
- ☐ Researrangören/återförsäljaren tog ut avbokningsavgifter trots att jag hade sagt upp avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter.
- ☐ Det var svårt eller omöjligt att få pengar tillbaka från researrangörerna /återförsäljarna.
- ☐ Researrangören hänvisade mig till återförsäljaren som jag hade köpt paketresan genom och återförsäljaren hänvisade tillbaka till arrangören eller tvärtom.
- ☐ Jag fick ett värdebevis/tillgodokvitto trots att jag hellre hade velat ha pengarna tillbaka.
- ☐ Andra problem.
- ☐ Inga problem.

35a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

36. Har du sedan februari 2020 fått alla pengar tillbaka efter att ha sagt upp ett avtal på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter?

- ☐ Ja, jag fick alla pengar tillbaka inom 14 dagar eller med en smärre försening (men inom en månad).
- ☐ Jag fick pengarna tillbaka utan att behöva klaga men jag fick vänta längre än en månad.
- ☐ Jag fick pengarna tillbaka efter att ha gjort en anmälan till en konsumentorganisation, ett organ för alternativ tvistlösning, Konsument Europa, en myndighet, en ombudsman eller annat organ.
- ☐ Jag fick ett värdebevis för samma värde i stället för pengarna tillbaka och använde det till en annan resa eller fick mina pengar tillbaka i slutändan.
- ☐ Jag fick ett värdebevis för samma värde men använde det inte till en annan resa förrän det gick ut och väntar fortfarande på mina pengar.
- ☐

Jag fick ett värdebevis för samma värde men använde det inte till en annan resa förrän det gick ut, då näringsidkaren inte gav mig några pengar tillbaka och hävdar att denne inte har några ytterligare skyldigheter mot mig.

- ☐ Jag fick inga pengar tillbaka eller fick det med stor försening eftersom researrangören och återförsäljaren inte kunde komma överens om vem det var som hade ansvaret för återbetalningen.
- ☐ Annat.

36a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

III. YTTERLIGARE FRÅGOR TILL KONSUMENTORGANISATIONER OCH MYNDIGHETER

37. I hur stor utsträckning uppfyller näringsidkare, enligt din uppfattning, kravet på att tillhandahålla ett av standardformulären med information som finns i [bilaga I](#) till direktivet när de erbjuder paketresor enligt definitionen i [artikel 3.2](#) i det direktivet?

- ☐ I hög utsträckning.
- ☐ I viss utsträckning.
- ☐ I liten utsträckning.

38. Uppfyller näringsidkare i allmänhet kravet på att informera om eventuella sammanlänkade researrangemang enligt [artikel 19.2](#) och [bilaga II](#) (delarna A, B och C) när det gäller sådana sammanlänkade researrangemang som definieras i artikel [3.5 a](#) (ett enda försäljningsställe)?

- ☐ I hög utsträckning.
- ☐ I viss utsträckning.
- ☐ I liten utsträckning.

39. Uppfyller näringsidkare i allmänhet kravet på att informera om eventuella sammanlänkade researrangemang enligt [artikel 19.2](#) och [bilaga II](#) (delarna D och E) när det gäller sådana sammanlänkade researrangemang som definieras i artikel [3.5 b](#) (underlättande på ett riktat sätt)?

- ☐ I hög utsträckning.
- ☐ I viss utsträckning.
- ☐ I liten utsträckning.

40. Vilka särskilda problem, om några, har du kunnat se i praktiken när det gäller formulären med obligatorisk information om sammanlänkade researrangemang ([bilaga II](#), delarna A-E)?

- ☐ Näringsidkare tillhandahåller ett av formulären i bilaga II trots att de erbjuder en paketresa och borde använda ett av formulären i bilaga I.
- ☐ Näringsidkarna tillhandahåller inte något av informationsformulären i bilaga II eftersom de inte anser att det föreligger något sammanlänkat researrangemang (eftersom de anser att de endast säljer fristående tjänster).
- ☐ Resenärerna förstår inte informationsformulären i bilaga II.
- ☐ Andra problem.
- ☐ Inga problem.

40a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

41. Vilka är de främsta problemen som paketreseresenärer sedan covid-19-pandemin började i februari/mars 2020 har stött på innan eller under en paketresa och som har samband med covid-19-hälsokrisen?

- ☐ Det var svårt att komma i kontakt med researrangören/återförsäljaren eftersom denne inte svarade på e-post eller telefon eller för att kontoret var stängt.
- ☐ Det fanns så många olika officiella reserekommendationer och hälsorelaterade beslut som hela tiden ändrades i hemlandet, resmålslandet eller länderna som resenären skulle resa igenom.
- ☐ När resenärerna försökte säga upp sina paketreseavtal och begära återbetalning hävdade researrangörerna/återförsäljarna att avbokningsrätten på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte gällde under covid-19-pandemin.
- ☐ Researrangören/återförsäljarna hävdade att rätten till avbokning på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte gällde vid reserestriktioner eller hälsoskyddsåtgärder, som karantän, i avreselandet.
- ☐ Researrangören/återförsäljaren gick med på att boka av endast om det fanns en resevarning för resan i fråga.
- ☐

Researrangören/återförsäljaren tog ut avbokningsavgifter trots att resenärerna hade sagt upp avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

- ☐ Det var svårt eller omöjligt för resenärerna att få pengar tillbaka från researrangörerna/återförsäljarna.
- ☐ Researrangören hänvisade resenärerna till återförsäljaren som de hade köpt paketresan genom och återförsäljaren hänvisade tillbaka till arrangören eller tvärtom.
- ☐ Resenärerna fick ett värdebevis/tillgodokvitto trots att de hellre hade velat ha pengarna tillbaka.
- ☐ Andra problem.
- ☐ Inga problem.

41a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

42. Har ett betydande antal researrangörer/återförsäljare gått i konkurs sedan februari 2020?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.
- ☐ Vet inte.

43. Hur ofta godtog researrangörer motiveringen att ett avtal sades upp på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter som väsentligen påverkade fullgörandet av paketresan och avstod från att ta ut en uppsägningsavgift?

- ☐ Ofta.
- ☐ Sällan.
- ☐ Vet inte.

44. Hur har det oftast gått med återbetalningar när researrangörer eller resenärer har sagt upp paketreseavtal på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter sedan februari 2020?

- ☐ Resenärerna har fått alla pengar tillbaka inom 14 dagar eller med en smärre försening (inom en månad).
- ☐ Resenärerna fick pengarna tillbaka men fick vänta längre än en månad.
- ☐

Resenärerna fick pengarna tillbaka endast efter att ha gjort en anmälan till en konsumentorganisation, ett organ för alternativ tvistlösning, Konsument Europa, en myndighet, en ombudsman eller annat organ.

- ☐ Resenärerna fick värdebevis för samma värde i stället för pengarna tillbaka och använde dessa värdebevis till andra resor eller fick pengarna tillbaka i slutändan.
- ☐ Resenärerna fick värdebevis för samma värde men använde dem inte till någon annan resa förrän de gick ut och väntar fortfarande på sina pengar.
- ☐ Resenärerna fick värdebevis för samma värde men använde dem inte till andra resor förrän de gick ut, då näringsidkaren inte gav dem några pengar tillbaka och hävdar att denne inte har några ytterligare skyldigheter mot dem.
- ☐ Resenärerna fick inga pengar tillbaka eller fick det med stor försening eftersom researrangören och återförsäljaren inte kunde komma överens om vem av dem det var som hade ansvaret för återbetalningen.
- ☐ Många resenärer väntar fortfarande på att få pengar tillbaka.
- ☐ Något annat.

44a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

IV. YTTERLIGARE FRÅGOR TILL MYNDIGHETER

45. Vilka var de vanligaste tillsynsproblemen avseende tillämpningen av direktivet under perioden 2018 till 2019?

högst 1000 tecken

46. Vilka har varit de vanligaste tillsynsproblemen avseende tillämpningen av direktivet sedan februari 2020?

högst 1000 tecken

47. Finns det vissa typer av problem som är kopplade till vissa typer av näringsidkare (som researrangörer, fysiska eller webbaserade resebyråer, transportörer eller liknande)? Förklara närmare:

högst 1000 tecken

48. Fanns det särskilda tillsynsproblem när det gäller researrangörer med säte utanför EES? Om ja, beskriv närmare:

högst 1000 tecken

49. Vilka åtgärder vidtog ni för att resenärerna skulle få sina pengar tillbaka för inställda paketresor a) i samband med Thomas Cooks konkurs och b) i samband med covid-19-pandemin?

högst 1000 tecken

50. Hur mycket har staten bidragit med genom statligt stöd för att resenärerna skulle få sina pengar tillbaka för inställda paketresor a) i samband med Thomas Cooks konkurs och b) i samband med covid-19-pandemin?

högst 1000 tecken

51. Samarbetar de nationella myndigheterna med ansvar för tillsynen av tillämpningen av rättigheter enligt direktivet och lagstiftning om passagerarrättigheter så att båda dessa typer av rättsakter tillämpas effektivt? Förklara närmare:

högst 1000 tecken

V. YTTERLIGARE FRÅGOR TILL FÖRETAG OCH FÖRETAGSORGANISATIONER

52. På grundval av uppgifter som du har eller uppskattningar, hur har andelen paketresor (både färdiga *och* kundanpassade) av alla resor som säljs på hela EU-marknaden för resetjänster förändrats sedan 2018 jämfört med tiden före 2018? Om du inte kan svara på den här frågan för hela EU svarar du för de nationella marknader som du känner till.

- ☐ Andelen av alla resetjänster som är paketresor har förblivit stabil.
- ☐ Andelen av alla resetjänster som är paketresor har ökat.
- ☐

Andelen av alla resetjänster som är paketresor har minskat oberoende av covid-19-hälsokrisen.

- ☐ Andelen av alla resetjänster som är paketresor har minskat främst på grund av covid-19-hälsokrisen.
- ☐ Vet inte.

53. För researrangörer/återförsäljare: Säljer ni eller era medlemsföretag paketresor i, eller från, olika medlemsländer, och finns det några skillnader i hur ni /era medlemsföretag bedriver verksamheten i de olika medlemsstaterna, och om det finns det, vilka är i så fall anledningarna till det?

- ☐ Vi/våra medlemsföretag säljer endast paketresor i eller från ett medlemsland.
- ☐ Vi/vissa av våra medlemsföretag säljer paketresor i eller från fler än ett medlemsland.
- ☐ Det finns inga större skillnader mellan hur verksamheten bedrivs i olika medlemsländer.
- ☐ Vi/våra medlemsföretag är paketresearrangörer i ett eller flera medlemsländer och återförsäljare i ett eller flera andra medlemsländer på grund av kvarvarande skillnader mellan de olika nationella regler som införlivar direktivet.
- ☐ Vi/våra medlemsföretag är paketresearrangörer i ett eller flera medlemsländer och återförsäljare i ett eller flera andra medlemsländer på grund av skillnader mellan nationella lagstiftningar om annat än paketresor.
- ☐ Vi/våra medlemsföretag är paketresearrangörer i ett eller flera medlemsländer och återförsäljare i ett eller flera andra medlemsländer av andra anledningar.
- ☐ Vi/våra medlemsföretag är paketresearrangörer i ett eller flera medlemsländer och näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang i ett eller flera andra medlemsländer på grund av skillnader mellan de olika nationella regler som införlivar direktivet.
- ☐ Vi/våra medlemsföretag är paketresearrangörer i ett eller flera medlemsländer och näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang i ett eller flera andra medlemsländer av andra anledningar.

53a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

54. Hur kan skyddet vid obestånd bli mer kostnadseffektivt? Förklara närmare:

högst 1000 tecken

55. Hur ofta använder ni eller era medlemsföretag mekanismen för ömsesidigt erkännande av skydd vid obestånd?

- ☐ Ofta.
- ☐ Sällan.
- ☐ Aldrig.
- ☐ Vet inte.

56. Har ni eller era medlemmar stött på problem med mekanismerna för ömsesidigt erkännande av skydd vid obestånd?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.

56a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

57. I hur stor utsträckning har researrangörer och/eller återförsäljare gått i konkurs sedan februari 2020?

högst 1000 tecken

58. **För researrangörer:** Hur mycket påverkar nedanstående hur er/era medlemsföretags policy för förskottsbetalningar från resenärer ser ut?

	Mycket	Måttligt	Lite	Vet inte
Begränsningar för förskottsbetalningar i nationell lagstiftning eller rättspraxis	☐	☐	☐	☐
Kostnaderna för skydd vid obestånd	☐	☐	☐	☐
Möjligheten att kunna erbjuda mer populära/konkurrenskraftiga paketresor	☐	☐	☐	☐
Transportörer, som flygbolag, kräver förskottsbetalningar	☐	☐	☐	☐
Det krävs förskottsbetalningar för inkvartering, till exempel för hotell	☐	☐	☐	☐
Andra faktorer	☐	☐	☐	☐

58a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

59. **För återförsäljare:** Hur mycket påverkar nedanstående hur er/era medlemsföretags policy för förskottsbetalningar från resenärer ser ut?

	Mycket	Måttligt	Lite	Vet inte
Begränsningar för förskottsbetalningar i nationell lagstiftning eller rättspraxis	☐	☐	☐	☐
Kostnaderna för skydd vid obestånd	☐	☐	☐	☐
Researrangörens policy för förskottsbetalningar	☐	☐	☐	☐
Vår egen policy/våra medlemsföretags policy	☐	☐	☐	☐
Andra faktorer	☐	☐	☐	☐

59a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

60. **För återförsäljare:** Hur ofta säljer ni eller era medlemsföretag paketresor som arrangeras av arrangörer med säte i andra medlemsländer i EU eller EES?

- ☐ Aldrig.
- ☐ Sällan.
- ☐ Ofta.

61. **För återförsäljare:** Hur ofta säljer ni eller era medlemsföretag paketresor som arrangeras av arrangörer med säte utanför EU eller EES?

- ☐ Aldrig.
- ☐ Sällan.
- ☐ Ofta.

62. **För återförsäljare:** Återförsäljare som marknadsför paketresor som arrangeras av arrangörer utanför EU/EES har enligt direktivet hela ansvaret för att paketresorna fullgörs och måste ombesörja skydd vid obestånd om arrangören inte

uppfyller kraven. Detta gäller även om återförsäljare i allmänhet inte bär ansvar för skydd vid obestånd enligt tillämplig nationell lagstiftning. Har denna bestämmelse lett till några problem i praktiken?

- ☐ Ja.
- ☐ Nej.

62a. Förklara närmare:

högst 1000 tecken

63. För näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang /aktörer som tillhandahåller skydd vid obestånd: Känner ni/företagen till storleken på de förskottsbetalningar som härrör från arbete med att länka samman researrangemang som avses i [artikel 3.5 a](#) i direktivet och, i förekommande fall, vilken täckning som behövs för hemtransporter som ni/de kräver skydd för vid obestånd?

- ☐ Vi/de har en tydlig uppfattning om storleken.
- ☐ Vi/de har bara en ungefärlig uppfattning om storleken.
- ☐ Vi/de anser att vi/de inte har någon skyldighet att ombesörja skydd vid obestånd eftersom vi/de inte tar emot några förskottsbetalningar.

63a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

64. För näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang /aktörer som tillhandahåller skydd vid obestånd: Känner ni/företagen till storleken på de förskottsbetalningar som görs i samband med underlättande av sådana sammanlänkade researrangemang som avses i [artikel 3.5 b](#) i direktivet och, i förekommande fall, hur mycket som behövs för sådana hemtransporter som ert/deras skydd vid obestånd måste täcka?

- ☐ Vi/de har en tydlig uppfattning om storleken.
- ☐ Vi/de har bara en ungefärlig uppfattning om storleken.
- ☐ Vi/de anser att vi/de inte har någon skyldighet att ombesörja skydd vid obestånd eftersom vi/de inte tar emot några förskottsbetalningar.

64a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

VI. YTTERLIGARE FRÅGOR TILL ORGAN SOM TILLHANDAHÅLLER SKYDD VID OBESTÅND

65. Har ni sedan juli 2018 sett någon ökning av de belopp som betalas för skydd vid obestånd (t.ex. högre inbetalningar till garantifonder, fler försäkringsavtal eller förlängningar av befintliga avtal eller liknande) som en följd av den bredare definitionen av vad som utgör en paketresa eller det nya kravet på skydd vid obestånd för vissa sammanlänkade researrangemang?

- ☐ Ja, en väsentlig ökning som en följd av den bredare definitionen av paketresor.
- ☐ Ja, en väsentlig ökning som en följd av införandet av sammanlänkade researrangemang.
- ☐ Ja, en väsentlig ökning både som en följd av den bredare definitionen av paketresor och införandet av sammanlänkade researrangemang.
- ☐ Ja, en väsentlig ökning, men det är oklart om det beror på den bredare definitionen av paketresor eller införandet av sammanlänkade researrangemang.
- ☐ Nej, ingen väsentlig ökning.

65a. Möjlighet att skriva fler kommentarer:

högst 1000 tecken

66. Beskriv vilken effekt Thomas Cooks konkurs har haft på de som tillhandahåller skydd vid obestånd.

högst 1000 tecken

67. Beskriv vilken effekt covid-19-hälsokrisen har haft vad gäller skydd vid obestånd för paketresor, till exempel vad gäller vilket skydd som ingår (för till exempel återbetalningar och värdebevis vid avbokningar), kostnader, antalet konkurser och annat.

högst 1000 tecken

68. Hur tror du att befintliga system för skydd vid obestånd skulle påverkas om det fanns krav på att det hela tiden ska finnas täckning för återbetalningsrätter (från innan en researrangör/återförsäljare hamnar på obestånd) och värdebevis?

högst 1000 tecken

69. Vilka regler skulle kunna läggas till i direktivet för att systemen för skydd vid obestånd ska bli mer ändamålsenliga, effektiva och hållbara?

högst 1000 tecken

70. Skulle det vara bra om det fanns en EU-fond (finansierad med privata och/eller offentliga medel) som kan fungera som en stödmekanism till de nationella systemen för skydd vid obestånd, och vilka villkor skulle i så fall gälla och hur skulle inbetalningarna till fonden organiseras?

högst 1000 tecken

Du kan ladda upp ett policydokument eller andra styrkande handlingar om du vill.

Bara filer av typen pdf,txt,doc,docx,odt,rtf är tillåtna