

Bryssel den 21.6.2019  
COM(2019) 270 final

**RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET OCH RÅDET**

**om bestämmelserna i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang som gäller bokningar online som görs vid olika försäljningsställen**

{SWD(2019) 270 final}

## 1. Rapportens sammanhang och syfte

Nuförtiden kombinerar konsumenter resetjänster (transport, inkvartering, hyrbil och fritidsaktiviteter) för samma resa eller semester på många olika sätt. De köper i förväg ordnade paketresor eller skapar sina egna paketresor (online eller offline). I detta syfte vänder de sig till resebolag eller bokar olika tjänster (transport, hyrbil, hotell, utflykter m.m.) direkt från en eller flera tjänsteleverantörer.

Ett av målen med 2015 års direktiv om paketresor och sammanlänkade researrangemang (nedan kallat *direktivet om paketresor*)<sup>1</sup> var att anpassa lagstiftningen om paketresor till nya bokningssystem online, särskilt för att kunna erbjuda bättre skydd för konsumenter som kombinerar olika resetjänster.

Definitionen av *paketresor* i direktivet utvidgas därför till att omfatta inte bara traditionella i förväg ordnade paketresor, utan även kundanpassade kombinationer av resetjänster (online och offline) som anordnas på begäran av eller i enlighet med ett urval som gjorts av resenären. I direktivet införs även begreppet *sammanlänkade researrangemang*, som är en kombination av resetjänster som underlättas av en näringsidkare, exempelvis ett lufttrafikföretag.

Genom direktivet får resenärer som köper paketresor ett fullgott skydd. Det rör sig bland annat om återbetalningsgaranti och hemtransport om arrangören hamnar på obestånd, arrangörens ansvar för att alla resetjänster som ingår i paketresan fullgörs, tydlig information till resenärerna, samt prisändringar, som endast är tillåtna i särskilda fall.

Till skillnad från arrangörer av paketresor ansvarar näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang endast för sina egna resetjänster. De senare måste erbjuda resenären återbetalningsgaranti om resetjänsten inte fullgörs till följd av näringsidkarens obestånd. Garantin ska även gälla för hemtransport om den näringsidkare som underlättar ett sammanlänkat researrangemang ansvarar för transport av passagerare, till exempel ett lufttrafikföretag. De ansvarar däremot inte för fullgörandet (eller möjligt obestånd) av eventuella andra tjänsteleverantörer inom det sammanlänkade researrangemanget.

För att resenärerna ska få en tydlig förståelse för sina mer begränsade rättigheter vid köp av sammanlänkade researrangemang ska den näringsidkare som underlättar researrangemanget informera resenärerna om att skyddet för paketresor inte gäller i deras situation och att resenärerna endast är skyddade mot obestånd hos den näringsidkare som underlättar det sammanlänkade researrangemanget. Näringsidkare som inte informerar resenärer om dessa begränsningar, eller inte erbjuder skydd mot obestånd, är enligt lag skyldiga att åta sig i stort sett samma ansvar som arrangörer av paketresor, inklusive ansvaret för fullgörande av de kombinerade tjänsterna.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1).

Nuförtiden bokar de flesta resenärerna sina resetjänster online och det är bokningsprocessen som avgör om det blir en paketresa, ett sammanlänkat researrangemang eller fristående resetjänster. Detta är relevant för näringsidkarens skyldigheter samt resenärernas skyddsnivå. För fristående resetjänster (t.ex. endast flyg) finns inget krav på EU-nivå på att skydda resenärerna om näringsidkaren hamnar på obestånd.

För resenärer som bokar olika resetjänster, exempelvis flyg och inkvartering, på samma webbplats avgörs deras rättigheter av om resetjänsterna erbjuds, säljs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris, eller om betalningen av de olika resetjänsterna görs eller godkänns separat. I det förstnämnda fallet handlar det om en paketresa. Det andra är ett sammanlänkat researrangemang.

Olika resetjänster som bokas på olika webbplatser (olika försäljningsställen), men som är anknutna genom länkning från en webbplats till en annan, kallas för click-through-bokningar. Beroende på hur bokningen genomförs kan det handla om en paketresa med fullständigt skydd, ett sammanlänkat researrangemang med begränsat skydd eller en fristående resetjänst, som inte omfattas av direktivet.

Hur click-through-paketresor ska definieras diskuterades under lagstiftningsförhandlingarna. För att definitionen ska gälla krävs att den första näringsidkaren överför resenärens personuppgifter (dvs. namn, betalningsmetod och e-postadress) till den andra näringsidkaren. När det gäller click-through för sammanlänkade researrangemang måste näringsidkaren på ett riktat sätt underlätta köpet av åtminstone en ytterligare resetjänst. I båda fallen måste resenären ha bokat den andra resetjänsten inom 24 timmar från bokningen av den första tjänsten. Efter denna tidsfrist klassificeras de olika resetjänsterna som fristående resetjänster.

Kort efter att direktivet om paketresor trädde i kraft fick kommissionen i uppdrag att rapportera om de nya bestämmelserna om click-through-bokningar. Syftet var särskilt att undersöka om det skulle vara lämpligt att ändra definitionen av click-through-paketresor (artikel 26 i direktivet)<sup>2</sup>. En allmän rapport om tillämpningen av direktivet kommer därefter att offentliggöras 2021.

## **2. Huvudsakliga slutsatser om click-through-bokningar**

I mars 2019 hade alla medlemsstater införlivat direktivet om paketresor i sin nationella lagstiftning. Förutom det sena införlivandet har vid första anblicken inga problem identifierats som är särskilt kopplade till införlivandet av bestämmelserna för click-through-bokningar av paketresor eller sammanlänkade researrangemang.

I syfte att utvärdera användningen av click-through-bokningar bildades en expertgrupp bestående av 20 olika organisationer som företrädde konsumentorganisationer, organisationer för rese- och turistbyråer samt leverantörer av skydd vid obestånd och alternativ tvistlösning, som sammanträdde vid två tillfällen<sup>3</sup>. Dessutom utfördes ett riktat samråd med berörda parter under oktober/november 2018. I samrådet deltog 14 behöriga myndigheter, 9 organ för alternativ

---

<sup>2</sup> Se arbetsdokument SWD(2019)270.  
<sup>3</sup>

<http://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3617&news=1&Lang=SV>

tvistlösning, 4 konsumentorganisationer, 195 rese- och turistbyråer eller deras företrädande organisationer samt 14 leverantörer av skydd vid obestånd eller deras företrädande organisationer. Branschorganisationen Airlines for Europe är en av medlemmarna i expertgruppen, men varken organisationen eller dess medlemmar bidrog till det riktade samrådet. Detta bör beaktas vid bedömningen av resultaten av samrådet eftersom lufttrafiksektorn är en av de sektorer som berörs mest av click-through-bokningar.

Av den information som samlades in under detta samråd framgår följande:

- De företag som bidrog till detta samråd erbjuder sällan eller aldrig *click-through-paketresor* enligt definitionen i artikel 3.2 b v i direktivet, som avser överföring av personuppgifter (namn, e-post och betalningsmetod) samt tillhandahållande av den särskilda blankett med standardinformation som finns i bilaga I, del C i direktivet. Hittills har det dock inte gått att dra några slutsatser om lufttrafikföretagens praxis.
- Det behövs därför ytterligare bedömningar av affärspraxis i förhållande till click-through-bokningar, särskilt av lufttrafikföretag och stora resebokningsplattformar, innan det är möjligt att fastställa huruvida definitionerna i direktivet bör ändras.
- Berörda parter och myndigheter som bidrog till samrådet uttryckte behovet av att fortsätta arbeta för en effektiv och konsekvent tillämpning av de nya reglerna i direktivet, däribland riktlinjer för att säkerställa ett enhetligt genomförande.
  - Angående sammanlänkade researrangemang påpekade de berörda parterna bland annat bristen på tydlighet vad gäller betydelsen av att underlätta ”på ett riktat sätt” samt kriterierna för att avgöra om en andra näringsidkare har slutit ett kontrakt med resenären inom 24 timmar efter att det första kontraktet slöts.
  - Åtskillnad av paketresor och sammanlänkade researrangemang fortsätter att utgöra en utmaning för researrangörer, däribland hotell.
  - Slutligen behöver konsumenter bli mer medvetna om det utvidgade skydd som direktivet om paketresor ger upphov till.

### 3. Uppföljning

Som en uppföljning till denna rapport, samt som förberedelse för 2021 års allmänna rapport om tillämpningen av direktivet om paketresor, kommer kommissionen att vidta följande åtgärder:

- Genomföra ytterligare bedömningar av sammanlänkade bokningsprocesser online som leder till en kombination av resetjänster i syfte att få en klarare bild av vilka erbjudanden om paketresor och sammanlänkade researrangemang via click-through som finns på marknaden.
- Slutföra bedömningen av nationella åtgärder i fråga om införlivandet av direktivet.
- Uppmärksamma resenärerna på vilka rättigheter de har enligt direktivet genom en omfattande informationskampanj riktad till konsumenter som ska påbörjas före slutet av 2019.

- Fortsätta kommunicera med de berörda parterna via expertgruppen för att samla in information om problem som uppstår i samband med tillämpningen av bestämmelserna i direktivet och, så långt det är möjligt, komma fram till lämpliga lösningar.
- Underlätta samordning och samarbete mellan de myndigheter som ansvarar för verkställandet av direktivet genom nätverket för konsumentskyddssamarbete samt mellan medlemsstaternas centrala kontaktpunkter. Syftet med detta är att underlätta det administrativa samarbetet och tillsynen av arrangörer som verkar i olika medlemsstater. Riktade samordnade efterlevnadsbedömningar skulle kunna inledas inom de kommande månaderna som en del av det arbete som utförs av nätverket för konsumentskyddssamarbete.