

Efnahags- og viðskiptanefnd Alþingis
Nefndasvið Alþingis

Reykjavík 22. apríl 2020

Umsögn Neytendasamtakanna um frumvarp til laga um breytingu á lögum um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, nr. 95/2018 (endurgreiðslur), 727. mál.

Neytendasamtökin vísa í fundaboð efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis þar sem upplýst er um fyrirhugaða breytingu á lögum um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Markmið breytinganna er að heimila seljendum pakkaferða að bæta viðskiptavinum sínum þær greiðslur sem greiddar hafa verið inn á pakkaferðir sem fyrirhugaðar voru á tímabilinu 15. mars – 30. júní 2020 komi til afþöntunar eða aflýsingu með inneignarnótu í stað endurgreiðslu eins og núgildandi lög kveða á um.

Neytendasamtökin gera alvarlegar athugasemdir við frumvarpsdrögin og telja þau aðför að rétti neytenda. Með aðgerðinni er lausafjárvanda fyrirtækja velt á herðar neytenda sem margir hverjir standa höllum fæti og hafa misst hluta eða allt viðurværi sitt. Það leysir ekki vanda að færa hann úr einni hendi yfir á aðra.

Neytendasamtökin gera athugasemd við afturvirkni laganna, það er að þau eigi að gilda frá 15. mars sl. Slík tilhögun er ekki í anda lagasetninga í lýðræðisríkjum.

Neytendasamtökin vara við því að frumvarpsdrögin kunni að ganga gegn 72.gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands um eignarrétt. Telja Neytendasamtökin að við kaup á pakkaferð eða samtengdri ferðatilhögun, sem hafi verið framkvæmd á grundvelli þágildandi laga, með þeim skyldum og réttindum sem þá giltu, hafi stofnast ákveðinn eignarréttur, sem ekki verði brott numinn. Þá má áætla að ferðamenn hafi gengið út frá því við samningsgerð að ófrávikjanleg ákvæði laga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun myndu gilda um samningssambandið en ekki vera breytt eftir á með afturvirkum og íþyngjandi hætti. Ferðamenn höfðu þar með réttmætar væntingar við gerð pakkaferðasamnings að ákvæði laga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun myndu tryggja réttarstöðu þeirra.

Í greinargerð með frumvarpinu er vísað til viðbragða annarra landa innan EES í tengslum við veirufaraldurinn. Þar er m.a. vísað til aðgerða í Belgíu, en samkvæmt upplýsingum Neytendasamtakanna geta ferðaskrifstofur í Belgíu afhent neytendum inneignarnótu í stað endurgreiðslu sem gildir í eitt ár. Í greinargerðinni kemur þó ekki fram að ef neytendur í Belgíu nýta sér ekki inneignarnótuna þá hafa þeir rétt á að óska eftir endurgreiðslu sem skal greiðast eigi síðar en 6 mánuðum eftir að endurgreiðslubeiðni berst. Í Danmörku hafa stjórnvöld lagt til mikið fjármagn í tryggingarsjóð ferðaskrifstofa sem tryggir að neytendur geta gengið að því vísu að fá endurgreitt að fullu. Í Noregi hafa neytendur val um það hvort þeir þiggja inneignarnótur eða endurgreiðslur. Í Frakklandi hafa verið sett neyðarlög sem heimila ferðaskrifstofum að afhenda ferðamönnum inneignarnótur fyrir ferð sem er aflýst eða afþöntuð. Inneignarnóturnar eiga að gilda í 18 mánuði. Nýti ferðamaður sér ekki inneignina eftir að gildistími þeirra er liðinn þá á hann rétt á því að fá fulla endurgreiðslu.

Í Króatíu hefur frestur til endurgreiðslu verið framlengdur í 180 daga frá því tímamarki sem hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður liðu undir lok. Í Tékklandi hafa ferðaskrifstofur fengið svokallað

verndartímabil, frá 20. febrúar til 31. ágúst 2020, sem þýðir að ferðaskrifstofur geta afhent ferðamönnum inneign fyrir pakkaferð. Ákveðnir hópar eru þó undanþegnir þeirri reglu, enda mjög líklegt að erfitt geti reynst fyrir þá að nýta sér inneignir í ferðir síðar meir (t.d. fólk með hreyfihömlun og eldri borgarar). Þeir ferðamenn sem falla undir þann flokk geta hafnað því að þiggja inneignarnótur. Inneignarnóturnar eru að fullu tryggðar af tryggingarsjóði og nýti ferðamaðurinn sér hana ekki getur hann síðar meir óskað eftir endurgreiðslu. Í Litáen hefur verið lögð til breytingartillaga á pakkaferðalögum með þeim hætti að hægt verði að endurgreiða ferð í formi inneignarbréfs. Lagt er til að gildistími inneignarnóta verði 12 mánuðir og að þeim tíma liðnum geta ferðamenn fengið að fullu endurgreitt. Á Spáni hefur verið lögð fram sú tillaga að ferðaskrifstofur geti afhent ferðamönnum inneignarnótu með árs gildistíma og að því tímamarki liðnu geti ferðamenn fengið endurgreiðslu að fullu. Þannig virðast þær breytingar sem átt hafa sér stað, eða hafa verið lagðar til, innan Evrópu átt það sameiginlegt að í þeim tilvikum þar sem ferðaskrifstofur hafi heimild til afhendingar inneignarnótu þá hafi neytendur skýlausan rétt á að fá síðar meir endurgreiðslu á inneignarbréfinu hugnist það þeim ekki að nýta þær. Þá eru slíkar inneignir gjarnan jafnframt tryggðar að fullu. Í einhverjum tilvikum er litið til aðstæðna ferðamanna og hvort inneignarleidd sé hentugt úrræði, sbr. það sem lagt var til í Tékklandi.

Miðað við orðalag 1. gr. fyrirbyggjandi frumvarps er óljóst hvort ferðamenn hér á landi sem gert verði að þiggja inneignarnótur fái þær greiddar að fullu eftir 12 mánuði nái frumvarpið fram að ganga í óbreyttri mynd. Í frumvarpinu segir svo: „Ferðamanni er heimilt að innleysa inneignarnótuna 12 mánuðum eftir að tímabili skv. 3. mgr. lýkur enda hafi hún þá ekki verið nýtt“. Neytendasamtökin telja „innleysa“ óheppilega orðanotkun þar sem óljóst getur verið hvort verið sé að veita heimild til farþega að nýta sér inneignarbréfið 12 mánuðum eftir að tímabili lýkur, eða hvort verið sé að veita skýran rétt til að fá inneignarbréfið endurgreitt.

Verði farin sú leið að veita ferðaskrifstofum heimild til að skikka ferðamenn til að taka við inneignarnótum er lágmarkskrafa að þær verði að fullu tryggðar komi t.d. til gjaldþrots ferðaskrifstofna, ásamt því að skýrt sé kveðið á um endurgreiðslurétt neytenda. Núverandi tryggingafyrirkomulag ferðaskrifstofa veitir ekki næga tryggingu til endurgreiðslu. Með því að skylda neytendur til að taka við inneignarnótum í stað endurgreiðslu er verið að varpa allri áhættu yfir á neytendur. Óljóst er hversu sterk staða ábyrgðarsjóðs ferðaskrifstofna er til að tryggja kröfur pakkaferðalanga og því nauðsynlegt að stjórnvöld tryggji allar slíkar inneignir sérstaklega.

Þá má velta fyrir sér verðmæti og virði þeirra inneigna sem lagt er til að ferðaskrifstofur geti gefið út. Þannig má gera ráð fyrir því að gengissveiflur og verðlag muni taka breytingu á næstu misserum þannig að sambærilegar ferðir gætu orðið töluvert dýrari en þegar þær voru keyptar. Þannig mætti skoða hvort að ferðamaður sem keypti t.d. 2 vikna ferð til Spánar að fjárhæð 200.000 kr., fái þannig inneign fyrir 200.000 kr., en sama ferð muni kosta að ári liðnu mun meira.

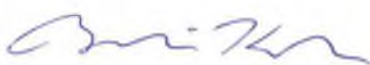
Neytendasamtökin benda á að sú leið að þiggja inneign í stað endurgreiðslu henti ekki öllum neytendum. Þannig er fyrirséð að ferðir sem tilteknir hópar hafi keypt t.d. vegna sérstakra aðstæðna (útskriftarferðir, afmælisferðir og ferðir eldri borgara eða langveikra sjúklinga) henti ekki á öðrum tímum. Þannig hafa verið veittar undanþágur fyrir vissum hópum í t.d. Tékklandi eins og áður er rakið.

Að lokum skapar aðgerðin hættulegt fordæmi, bæði hvað varðar íhlutun stjórnvalda, afturvirkni laga og ásælni í lögvarinn rétt neytenda, en líka fyrir fyrirtæki í öðrum greinum hvar neytendur eiga skýlausan rétt á endurgreiðslum.

Neytendasamtökin geta ekki annað en lýst yfir vonbrigðum sínum að ekki hafi verið leitað til samtakanna við vinnslu frumvarpsins. Þannig hafi samtökin ítrekað haft samband við Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið frá 17. mars sl. og lagt til hugmyndir til að bregðast við og leysa vandann. Þar hafa Neytendasamtökin fyrst og fremst litið til dönsku leiðarinnar, sem getið er hér að ofan. Með henni er hægt að leysa lausafjávanda ferðaskrifstofa án þess að ganga á grundvallarréttindi neytenda. Með fyrirbyggjandi frumvarpi er þrengt verulega að lögboðnum rétti neytenda og því sérkennilegt að ekkert samráð eða samtal hafi verið haft við samtökin í aðdraganda samningu þess.

Holt og bolt gengur frumvarpið út á að skikka fólk til að lána ferðaskrifstofum fé vaxtalaust og með óvissu um endurgreiðslu og því leggjast samtökin eindregið gegn.

Virðingarfyllst,



Breki Karlsson, formaður

Meðfylgjandi er ályktun stjórnar Neytendasamtakanna frá 21. apríl 2020:

Ályktun vegna efnahagsaðgerða stjórnvalda

Stjórn Neytendasamtakanna mótmælir því harðlega að velta eigi lausafjáranda fyrirtækja á herðar neytendum eins og gert er ráð fyrir í efnahagsaðgerðum stjórnvalda, en þar segir meðal annars: „Komið verður til móts við lausafjáranda ferðaskrifstofa með lagabreytingu sem heimilar þeim að endurgreiða vissar ferðir með inneignarnótum.“

Það er ekki í boði að heimilin axli byrðar lausafjáranda fyrirtækja og inneignarnótur í gjaldþrota fyrirtækjum eru einskis virði. Fjölmargir hafa misst viðurværi sitt og gera ráð fyrir að fá endurgreiðslu eins og lög kveða á um.

Stjórn Neytendasamtakanna minnir á að neytendur eiga skýlausan rétt á endurgreiðslum og með þessu er áhættunni velt yfir á neytendur. Þá er ekki ólíklegt að með því að breyta lögum afturvirkir geti ríkið skapað sér bótaskyldu. Neytendasamtökin hafa margsinnis bent á leiðir sem kæmu bæði fyrirtækjum og neytendum vel og furða sig á að ekki sé á þau hlustað.

Líklega hefur sjaldan verið eins mikilvægt að standa vörð um neytendavernd og telja Neytendasamtökin nær að stjórnvöld tryggðu réttindi neytenda í stað þess að leggja af réttindi sem þeir eiga.