



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 22.7.2014
COM(2014) 464 final

GRÖNBOK

Säkerhet i logitjänster för turister

GRÖNBOK

Säkerhet i logitjänster för turister

Innehåll

1.	INLEDNING.....	4
2.	RÄCKVIDD	7
3.	MÅL	9
4.	FRÅGOR	9
4.1.	Befintliga instrument.....	10
4.1.1.	<i>Nationell nivå</i>	10
4.1.2.	<i>Europeisk nivå</i>	10
4.1.3.	<i>Övervakning och efterlevnad</i>	10
4.2.	Konsekvens i nationella tillvägagångssätt.....	11
4.3.	Det befintliga regelverkets konsekvenser på den inre marknaden	12
4.4.	Övergripande aspekter.....	12
4.4.1.	<i>Små och medelstora företag</i>	12
4.4.2.	<i>Tillgänglighet och utsatta konsumenter</i>	12
4.4.3.	<i>Uppgifter om skador och olyckor</i>	13
4.4.4.	<i>Standarder</i>	14
4.4.5.	<i>Färdigheter och utbildning</i>	14
4.5.	Lämpligaste nivåer och instrument för att behandla säkerhet	14
4.5.1.	<i>Nivå</i>	14
4.5.2.	<i>Andra möjliga instrument</i>	15
4.6.	Slutfråga	16
5.	SLUTLIGA ANMÄRKNINGAR.....	16

1. INLEDNING

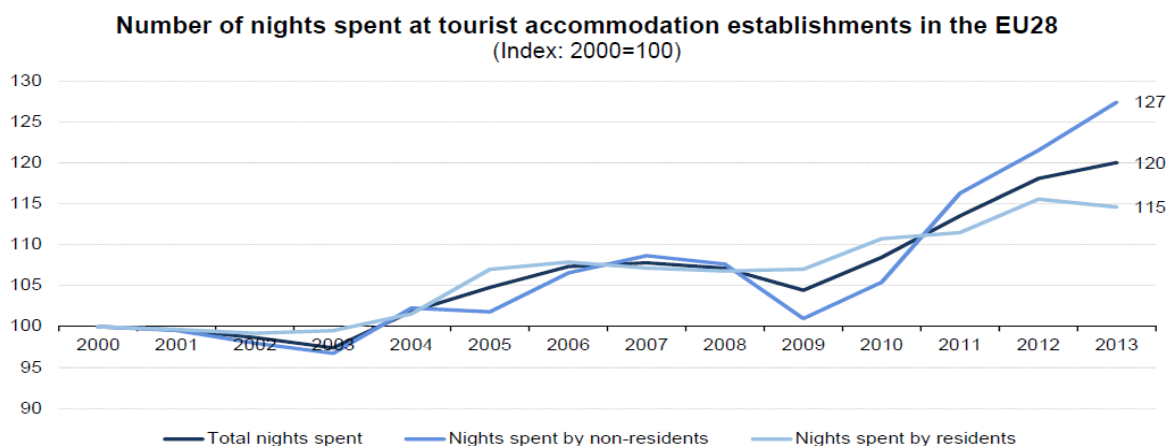
Europa är världens främsta turistmål. Över 560 miljoner resenärer från hela världen besökte Europa under 2013, vilket var fler besökare än de mycket goda resultaten för 2012. Ökningen var särskilt påtaglig i södra och centrala Europa².

Vår kontinent är också det resmål som européerna själva föredrar. År 2013 tillbringade nästan 40 % av Europas invånare semestern i EU, vilket var 5 % mer än under 2012.

Enligt den senaste Eurobarometer-undersökningen³ känner sig turister i Europa trygga och är mycket nöjda. I svaren uttrycktes en hög nivå av tillfredsställelse med de flesta aspekterna på semestern 2013, särskilt säkerheten (95 %) och kvaliteten (95 %) på turisterna logianläggning.

För att behålla och stärka Europas ledande ställning inom världsturismen antog kommissionen 2010 ett meddelande om en övergripande strategi för att öka sektorns konkurrenskraft. Säkerheten i logianläggningar för turister är en av insatserna i det meddelandet. Adekvata och effektiva säkerhetsnivåer kan öka konsumenternas förtroende och främja tillväxt genom att skapa en gynnsam miljö för företag och för samarbete mellan medlemsstaterna samt möjliggöra större konkurrenskraft i turistsektorn.

År 2013 nådde antalet övernattningsnätter i turistlogianläggningar i EU:s 28 medlemsstater en topp på 2,6 miljarder⁴. Dessutom ökade antalet övernattningsnätter av personer från andra länder i turistlogianläggningar⁵ med 4,8 % i EU:s 28 medlemsstater mellan 2012 och 2013, och nådde 45 % av det totala antalet övernattningsnätter under 2013.



² UNWTO Turistbarometer, januari 2014 <http://media.unwto.org/press-release/2014-01-20/international-tourism-exceeds-expectations-arrivals-52-million-2013>

³ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-144_en.htm

⁴ EUROSTAT. Sammanfattande pressmeddelande av den 29 januari 2014 på http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-14-16_en.htm

⁵ För dessa uppgifter är en övernattningsnatt varje natt som en gäst, turist eller icke fast bosatt person i landet faktiskt tillbringar på en turistlogianläggning. En definition av turistlogianläggningar finns i kapitel 2 i denna grönbok.

Antal övernattningsplatser på turistlogianläggningar i EU:s 28 medlemsstater		
Övernattningar sammanlagt	Utlänningars övernattningsplatser	Övernattningar av personer bosatta i landet

I vissa länder som Malta, Cypern eller Kroatien beläggs turistlogianläggningar nästan enbart av utlänningar (96 %, 93 % respektive 92 %), medan läget är exakt det motsatta i exempelvis Rumänien (18 %), Polen eller Tyskland (i båda länderna 20 % beläggningsgrad när det gäller utlänningar).

Turisternas oro över säkerheten har regelbundet följts upp i Eurobarometer-undersökningar varje år sedan 2008, även med betoning på hotellsäkerhet och brandsäkerhet. I de årliga undersökningarna bekräftas det konsekvent att europeiska turister aldrig är oroliga över säkerheten (svaren varierar mellan 0 % och 1 %). Olyckor händer dock ibland, och berör direkt operatörerna, men även, indirekt resmålens rykte med ytterligare negativa effekter på andra operatörer. Säkerheten i turistlogitjänster ligger visserligen inom medlemsstaternas befogenheter, men eftersom det finns en så stark gränsöverskridande dimension bör man fundera över kvalitets- och säkerhetsnivån på dessa tjänster i alla medlemsstater.

Detta, tillsammans med indikationerna i 2003 års kommissionsrapport om konsumenttjänsters säkerhet⁶, i vilken det rekommenderas att man förbättrar de grundläggande kunskaperna om risk- och säkerhetsuppgifter och systematiskt övervakar medlemsstaternas politik och åtgärder, har lett till att kommissionen under de senaste åren övervägt frågan om säkerheten i turistlogitjänster på europeisk nivå, både genom att föra en dialog med berörda intressenter och genom att göra insatser som syftar till att förstärka den befintliga kunskapsbasen.

En rad studier och seminarier om metoder för insamling av uppgifter om olyckor och skador i samband med tjänster har gett en djupare inblick i frågan (se avsnitt 2.1 i bilaga 1). Kommissionen har stött och underlättat diskussioner om initiativ till självreglering från hotell- och restaurangbranschen, och också om synpunkter hur man på bästa sätt kan gå vidare (se avsnitt 2.2 i bilaga 1). Man har nyligen försökt fastställa säkerhetsrisker och sammanställa relevanta uppgifter i sektorn för turistlogianläggningar, och detta har ständigt visat på hur sammansatt uppgifterna är, på grund av olika faktorer som variationen på hotell inom sektorn och frågor som gäller rykten⁷.

Även om vissa lagstadgade krav på brandsäkerhet i turistlogianläggningar följer av direktivet om byggprodukter och EU-lagstiftningen om säkerhet på arbetsplatsen finns det ingen särskild övergripande lagstiftning på EU-nivå och inget standardiserat tillvägagångssätt har införts på nationell nivå för säkerhet i turistlogitjänster, vilket har framgått av ett nyligen genomfört samråd med medlemsstaterna om befintligt regelverk och andra regler beträffande säkerhet i turistlogianläggningar bland andra sektorer.

⁶ http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/reports/safety_serv_rep_en.pdf

⁷ År 2010 företog kommissionen en studie för att få fram en beskrivning av de största säkerhetsriskerna i hotellsektorn i EU och en inventering av de skador och olyckor som inträffat under de senaste åren. Mångfalden i hotellsektorn och bristen på tillgång på uppgifter om olyckor särskilt kopplade till tillhandahållandet av tjänsten, vilket också var kopplat till frågor som gällde rykte, gjorde att uppdragstagarna inte kunde samla in och analysera de begärda uppgifterna.

Säkerheten i turistlogianläggningar, och i hotell- och restaurangbranschen allmänt, är också en viktig del av hälsa och säkerhet på arbetsplatsen⁸. Vidare finns det väletablerad sektorsspecifik lagstiftning som gäller byggmiljö, lyftanordningar och andra produkter som används i byggsektorn.

Att det finns olika tillvägagångssätt vad gäller säkerhetsbestämmelser är inget problem i sig, så länge de europeiska konsumenterna som utnyttjar denna typ av tjänster runtom i EU har ett adekvat skydd oavsett resmål.

Konsumenterna förväntar sig kunna köpa turistlogitjänster med gott förtroende för den egna säkerheten, oavsett vilken typ av logi och vilket resmål inom EU de väljer. I detta sammanhang och med den grundläggande förutsättningen av Europas konsumenter har rätt till en adekvat säkerhetsnivå som tillämpas effektivt varthän de än beger sig inom EU, är följande frågor av betydelse:

1/ Hur **regleras** och **övervakas konsumentsäkerheten** vid turistlogianläggningar i medlemsstaterna?

2/ Ställs det krav som i tillräcklig utsträckning tillgodoser skyddet för konsumenter på dem som tillhandahåller turistlogitjänster över gränserna och vars gränsöverskridande verksamhet inte innebär att de undviker sådana krav på grund av allvarliga **brister**?

3/ Har mångfalden i de nationella systemen och i övervaknings- och tillsynsmetoderna betydande inverkan på tillhandahållandet av logitjänster **över gränserna**?

4/ Har man vederbörligen beaktat vissa **övergripande aspekter**, till exempel lagstiftningens inverkan på små och medelstora företag och på sårbara konsumenter, eller hur frågor om tillgänglighet eller användningen av standarder för sådana tjänster för närvarande ingår i det befintliga regelverket?

5/ Är de aktuella **nivåerna** för reglering av säkerhet av turistlogi de lämpligaste och har man infört de lämpligaste instrumenten?

Olika tillvägagångssätt när det gäller att reglera säkerhet gör det svårare att jämföra skyddet i fråga om säkerhet för europeer som använder sig av turistlogitjänster i hela Europeiska unionen.

Som svar på den **första frågan** beträffande den befintliga lagstiftningen i Europeiska unionen, och enligt de senaste uppgifter som kommissionens avdelningar har tillgång till, verkar det finnas stora skillnader mellan de nationella lagstiftningarna. Resultatet av en undersökning som genomfördes 2013 visar att 16 av de 24 medlemsstater som svarade har sektorsspecifik lagstiftning för turistlogitjänster. Det verkar också finnas betydande skillnader när det gäller omfattningen av och innehållet i nationell och sektorsspecifik lagstiftning. Till exempel, medan merparten av dessa 16 medlemsstater tar med i sin lagstiftning skyldigheter beträffande fastighetens skick eller tjänstetillhandahållarnas kvalifikationer, kräver endast åtta att man inrättar behöriga myndigheter för att övervaka och ingripa, och bara fem medlemsstater ålägger skyldigheten att fastställa och bedöma risker.

8 <https://osha.europa.eu/>

Förutom ramverken i medlemsstaterna måste man även undersöka om och hur denna ram efterlevs och övervakas. I denna grönbok söker man även en bättre insikt i den frågan.

Vad gäller den **andra frågan** vill vi i denna grönbok undersöka om förekomsten av olika krav i medlemsstaterna kan ge upphov till skillnader i säkerhetsnivåer, särskilt när tillhandahållaren av tjänster arbetar över gränserna och kanske inte fångas in på ett adekvat sätt av lagstiftningen i någon medlemsstat.

Beträffande den **tredje frågan** om tillhandahållande av tjänsten avser man att undersöka om denna variation i de nationella systemen inverkar på de lika villkoren i en sektor som är avgörande för EU:s ekonomiska välbefinnande och dess bild av ett attraktivt resmål för turister, särskilt för vissa tjänstekategorier som arbetar över gränserna. I detta sammanhang måste man också ta hänsyn till instrument och rutiner som tagits fram inom branschen⁹.

Beträffande den **fjärde frågan** står det klart att man måste för en korrekt jämvikt mellan behov och lösningar noga överväga effekterna för alla parter. Utsatta konsumenter, konsumenter med särskilda behov vad gäller tillträde, mindre fastigheter eller stora hotell kan se på denna fråga ur olika perspektiv och därför måste man beakta olika intressen. I detta sammanhang vore det också relevant med en diskussion om fördelen med standardisering i förhållande till turistlogitjänster i hela EU.

Slutligen, vad gäller den **femte frågan**, måste man undersöka på vilken nivå det vore bäst att ta itu med säkerheten på detta område till gagn för såväl konsumenter som företag.

Det finns knappast några kvalitativa mått tillgängliga för att bedöma dessa frågor, bland annat på grund av det splittrade tillvägagångssättet för insamling av uppgifter om olyckor och skador i samband med tillhandahållandet av turistlogitjänster i hela EU (se avsnitt 2.1 i bilaga 1). I brist på sådan kvantifiering vill vi i denna grönbok försöka få in så mycket belägg och uppgifter som möjligt.

2. RÄCKVIDD

Enligt Nace, den statistiska näringsgrensindelningen i Europeiska gemenskapen, klassificeras turistlogianläggningar som mot betalning tillhandahåller kortfristiga eller kortvariga logitjänster på följande sätt¹⁰:

(1) Hotellverksamhet¹¹

⁹ Bland dessa rutiner ingår MBS-metoden (*Management, Buildings and Systems*) och liknande instruments, förutsatt att de inbegriper säkerhetsrelaterade bestämmelser och regler.

¹⁰ I förordning 692/2011 om europeisk statistik om turism (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:192:0017:0032:EN:PDF>) definieras logianläggning för turister som lokal verksamhetsenhet, [...] som mot betalning – där priset kan vara helt eller delvis subventionerat – erbjuder korttidsinkvartering enligt beskrivningarna i grupperna 55.1 (hotellverksamhet), 55.2 (semesterbostäder och annan korttidsinkvartering) och 55.3 (campingplatsverksamhet) i Nace rev. 2 (artikel 2.1 l).

¹¹ I denna kategori ingår tillhandahållande av logi, vanligtvis per dygn eller vecka, huvudsakligen för kosttidsvistelser. Detta inkluderar tillhandahållande av möblerat logi i gästrum och sviter. I tjänsterna ingår daglig städning

- Hotell (och liknande inrättningar, som till exempel är verksamma under namnet "bed & breakfast").
- Semesterhotell.
- Lägenhetshotell.
- Motell.

I denna kategori ingår inte tillhandahållandet av hem eller möblerade eller omöblerade lägenheter eller lägenheter för mer permanent boende, vanligtvis per månad eller år¹².

(2) Semesterbostäder och annan korttidsinkvartering¹³

- Fritidsbostäder för barn och andra semesterbostäder.
- Gästbostäder och fritidshus.
- Stugor utan hushållstjänster.
- Vandrarhem med mera.

I denna kategori ingår inte tillhandahållandet av hem eller möblerade eller omöblerade lägenheter eller lägenheter för mer permanent boende, vanligtvis per månad eller år.

(3) Campingplatsverksamhet

- Logi på campingplatser, områden för husvagnar, fritidsanläggningar samt fiske- och jaktanläggningar för korttidsbesökare.
- Områden och anläggningar för fritidsfordon.
- Vindskydd eller enkla anläggningar för att sätta upp tält eller rulla ut sovsäckar.

Detta samråd fokuserar på turistlogitjänster i enlighet med de definitioner som ingår i ovanstående klassifikation. Sådana tjänster används av konsumenterna tillfälligt och ofta utomlands där de kan vara mindre bekanta med miljön, kulturen, traditionen, språket och det juridiska systemet.

Debatten om säkerhet i turistlogianläggningar har hittills huvudsakligen gällt brandsäkerhet. Även om hotellbränder står för en mycket liten andel av offer i samband med bränder kan olyckor få mycket stora effekter.

och bäddning. Ytterligare tjänster kan erbjudas, som servering av mat och dryck, parkering, tvätt, simbassänger och motionsrum, fritidsanläggningar samt konferensanläggningar.

¹² Hyrt privat semesterlogi (lägenheter eller hus, vanligtvis hyrda för korta vistelsen, sällan över en månad) är också logi "mot betalning" precis som hotell, men omfattas inte av samma lagstadgade krav som hotell, vilket är något att fundera över eftersom även de innebär säkerhetsrisker.

¹³ I denna kategori ingår tillhandahållande av logi, vanligtvis per dygn eller vecka, huvudsakligen för besökarens kosttidsvistelser, i självständiga utrymmen bestående av helt möblerat rum eller ytor för vila, måltider och sömn, med matlagingsmöjligheter eller helt utrustade kök. Detta kan vara lägenheter i små fristående flervåningshus eller grupper av hus, envåningsvillor eller stugor. Eventuellt tillhandahålls minimala extra tjänster.

Ikke desto mindre framhåller olika intressenter att säkerhet i turistlogianläggningar inte bara handlar om brandsäkerhet. Andra aspekter på säkerheten gäller fastigheternas skick (fritidsanläggningar, balkonger, sovrum, badrum, korridorer, glasdörrar osv.) eller risker i samband med läckande kolmonoxid (till exempel på grund av felaktig användning eller brister i värmesystem i turistlogianläggningar), vilket ibland orsakar betydande antal skador, sjukdomar eller dödsfall.

Exempel

Kolmonoxid i turistlogianläggningar

År 2006 dog två brittiska barn av kolmonoxidförgiftning när de var på semester på ett hotell på Korfu i Grekland. En skorsten som skulle tillföra syre och föra ut kolmonoxid hade inte installerats och låg på golvet tillsammans med en sten som stöttade upp värmepannan. En termostad som var avsedd att stänga av värmepannan om den började släppa ut skadlig rök hade kopplats bort. Kolmonoxid hade läckt ur pannrummet och in i semesterbostaden genom hål som hade borrats i vardagsrumsväggen för ett luftkonditioneringssystem och inte fyllts igen. Kolmonoxiden nådde en livsfarlig nivå i stugan på en minut.

3. MÅL

Syftet med detta dokument är att inleda ett offentligt samråd om säkerheten i turistlogitjänster. Målet är att inhämta synpunkter från alla intressenter som berörs av frågan för att bedöma om de frågor som beskrivs ovan på ett tillräckligt och lämpligt sätt har behandlats och om det finns belägg för nya risker, och om de befintliga verktygen verkligen är adekvata. Vidare behandlas här frågan om vilken nivå som insatserna skulle vara mest verkningsfulla på för att bidra till effektiva säkerhetsnivåer för konsumenterna. I grönboken efterlyses också hjälp med kvantifieringen av dessa frågor.

Eftersom kommissionen avser att främja konkurrenskraft i turistsektorn genom att inrätta en gynnsam miljö för företag och för samarbete mellan medlemsstaterna, och att den europeiska turismens hållbarhet bygger på kvalitet i turistupplevelsorna och sålunda även i säkerheten i dem, avser man i denna grönbok att kartlägga möjligheter till att främja uppbyggnaden av förtroende både för företag och för konsumenter.

4. FRÅGOR

Syften med frågorna nedan är att bedöma de fem grundläggande aspekter som nämnts tidigare: om de **befintliga instrumenten** och deras genomförande är **lämpliga och tillräckliga 1)** genom att mäta arten och omfattningen av säkerhetsriskerna och deras koppling till fel eller **luckor 2)** i den befintliga lagstiftningsramen, och i vilken utsträckning de inverkar på tillhandahållandet av sådana tjänster **över gränserna 3)** samt på **små och medelstora företag och utsatta konsumenter 4)** för att man ska kunna göra en klar åtskillnad av vilka mål som bäst uppnås och på vilken **nivå 5)**.

I bilaga 1 finns en utförlig beskrivning av den aktuella kunskapen beträffande de aspekter som beskrivs i stycket ovan och den är avsedd som referensmaterial när nedanstående frågor behandlas.

4.1. Befintliga instrument

Konsumentssäkerhet vid användning av turistlogitjänster måste först och främst utvärderas genom en bedömning av den befintliga lagstiftningen i EU och dess genomförande.

4.1.1. Nationell nivå

FRÅGA 1 – Kan ni hänvisa till säkerhetsbestämmelser för turistlogianläggningar på nationell nivå i specifika länder?

FRÅGA 2 – Anser ni att de befintliga bestämmelserna på nationell nivå är adekvata när det gäller risker och att de säkerställer konsumentskyddet på ett effektivt sätt? Ange varför ni anser så och belägg som stöd för er åsikt.

4.1.2. Europeisk nivå

Rådets rekommendation 86/666/EEG om brandskyddsföreskrifter för befintliga hotell är det enda europeiska instrumentet som gäller säkerhet i turistlogianläggningar. Kommissionen har nyligen tagit initiativ till att bedöma om denna rekommendation bör ses över och uppdateras för att säkerställa högsta möjliga säkerhetsnivå i hotell i hela EU.

FRÅGA 3 – Är rekommendation 86/666/EEG tillräcklig för att uppfylla säkerhetskraven för turistlogianläggningar?

FRÅGA 4 – Om ni har belägg på motsatsen, vilka områden behöver förbättras?

4.1.3. Övervakning och efterlevnad

Det är viktigt att veta om det i medlemsstaternas lagstiftning finns krav på marknadsövervakning som gäller säkerhetsfrågor i turistlogianläggningar. Sådana krav gäller skyldigheter beträffande följande:

- Inrättande av myndigheter som ansvarar för övervakning av tjänstens säkerhet och som har befogenheter att vidta lämpliga åtgärder.
- Förfaranden för informationsutbyte beträffande utvecklingen av policyn och regelverket.
- Administrativt samarbete mellan myndigheter.
- Systematisk insamling och bedömning av uppgifter om risker i tjänsterna.
- Utarbetande av indikatorer för efterlevnad för att man ska kunna övervaka att bestämmelserna följs.

FRÅGA 5 – Hur tillämpas befintliga regler (av vem, när, hur ofta osv.)?

FRÅGA 6 – Hur effektiva är de befintliga mekanismerna för marknadsövervakning?

FRÅGA 7 – Vilka är huvudfrågorna i samband med tillämpningen av befintlig lagstiftning? Hur kan man förbättra tillämpningen av befintliga instrument?

FRÅGA 8 – Vilka områden kan tjäna mest på mer samarbete mellan medlemsstaterna inom säkerheten i turistlogianläggningar? Vilka är de största utmaningarna?

4.2. Konsekvens i nationella tillvägagångssätt

Varje försök att kartlägga eventuella brister i reglerna om säkerheten i turistlogianläggningar som kan påverka konsumenter i hela EU måste göras med tanke på hur effektiv omfattningen av och innehållet i de befintliga instrumenten är.

Den faktiska säkerhetsnivån i en tjänst avgörs av de samlade effekterna av följande huvudelement:

- Säkerheten i lokalerna, strukturerna och utrustningen för tillhandahållandet av tjänsten.
- Säkerhetshanderingen (inbegripet riskbedömning för att uppskatta riskens omfång och vidta lämpliga säkerhetsåtgärder i enlighet med detta).
- Tjänstetillhandahållarens kvalifikationer.
- Personalutbildning.
- Tillgång och kvalitet på den information om tjänstens säkerhetsaspekter som ges till användarna eller konsumenterna.
- Tillgång till utrymningsplaner, förfarande vid nödsituationer och utrustning för att minska skadorna vid olyckor.
- Anmälan till myndigheter om risker och olyckor.

I synnerhet måste man särskilt uppmärksamma följande i samband med turistlogitjänster¹⁴:

- En konsekvent definition av turistlogifastigheter (typ, ålder, storlek, höjd).
- Tillgänglighetsaspekter.
- Särskilda krav vad gäller utsatta konsumenter.
- Risker i samband med brand.
- Risker i samband med kolmonoxid (CO).

FRÅGA 9 – Hur definieras turistlogianläggningar i er nationella lagstiftning?

FRÅGA 10 – Är definitionerna av turistlogianläggningarnas typ, storlek, höjd och ålder i gällande lagstiftning lämpliga?

FRÅGA 11 – Finns ovannämnda krav i gällande nationell lagstiftning?

¹⁴ Livsmedelssäkerhet ingår inte i denna grönbok, eftersom de omfattas särskilt av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002 av den 28 januari 2002 om allmänna principer och krav för livsmedelslagstiftning, om inrättande av Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet och om förfaranden i frågor som gäller livsmedelssäkerhet (EGT L 31, 1.2.2002, s. 1).

FRÅGA 12 – Är det lämpligt att beakta krav beträffande säkerhetsfrågor i samband med CO (kolmonoxid)? Ange fördelarna för konsumenter och företag.

FRÅGA 13 – Ingår riskhantering i den relevanta nationella lagstiftningen?

FRÅGA 14 – Kan skillnaderna mellan befintliga regelverk påverka turisternas säkerhet? Gäller detta främst tillämpningen av regelverken? Kan ni ge konkreta exempel?

4.3. Det befintliga regelverkets konsekvenser på den inre marknaden

Syftet med denna grönbok är att bedöma hur effektiva de befintliga instrumenten är för att skydda Europas konsumenter. Effekterna av regelverket på den inre marknaden bör dock också kvantifieras för att man ska kunna uppskatta eventuell snedvridning av marknaden på grund av olika regler.

FRÅGA 15 – Finns det skillnader i EU-ländernas regelverk som påverkar turistföretagen, särskilt när de är verksamma över gränserna? Gäller detta främst tillämpningen av befintlig lagstiftning? Kan ni ge konkreta exempel?

4.4. Övergripande aspekter

4.4.1. Små och medelstora företag

Små- eller mikroföretag inom turistbranschen fyller en oumbärlig funktion för turismen i Europa. De utgör 90 % av turistföretagen (inbegripet logianläggningar) i Europa.

Enligt principen ”Tänk småskaligt först” är den allmänna inriktningen att om möjligt helt eller delvis undanta mikroföretag från administrativa bördor¹⁵. Även om efterlevnaden av säkerhetskraven nog kan bli dyrare och mer tidskrävande för små än för stora företag måste man hitta jämvikten mellan behovet av bättre reglering och konsumentens säkerhet.

FRÅGA 16 – Kvantifiera den nuvarande administrativa bördan för turistföretag när det gäller att följa befintliga säkerhetsföreskrifter.

FRÅGA 17- Ange vilka aspekter som utgör den största bördan eller kostnaden för turistföretag när det gäller att följa nationell lagstiftning om säkerhet.

FRÅGA 18- Vilka är det största problemen för mindre tillhandahållare av turistlogi när det gäller att följa befintliga regler om säkerhet?

4.4.2. Tillgänglighet och utsatta konsumenter

En åldrande befolkning medför utmaningar och möjligheter för turistlogisektorn, både vad gäller tillväxt och säkerhet. Man förutspår att antalet personer över 65 år kommer att utgöra

¹⁵ Rapport från kommissionen till rådet och Europaparlamentet: *Att minska regelbördan för små och medelstora företag – Anpassning av EU:s regler till småföretagens behov*, KOM(2011) 803 slutlig.

20 % av befolkningen år 2020¹⁶. Denna befolkningsgrupp som består av personer med både köpkraft och fritid utgör betydande potential för marknaden. För att man ska ta tillvara denna potential måste dock viktiga åtgärder vidtas i samband med säkerhet och tillgänglighet.

Särskilda säkerhetsåtgärder måste också bedömas för vissa kategorier av utsatta konsumenter, med tanke på eventuella tillgänglighetsbehov. Enligt vissa undersökningar¹⁷ har den potentiella marknaden för tillgänglig turism uppskattats till cirka 127 miljoner personer. I denna siffra ingår resande med särskilda behov (långvariga eller permanenta fysiska funktionshinder, tidbegränsade funktionshinder, äldre personer, åtföljande personer eller omvårdare, eller familjer med små barn). I brandsäkerhetsåtgärder samt i utrymningsplaner i turistlogitjänster som erbjuds konsumenterna måste man beakta särskilda behov hos personer med funktionshinder och nedsatt rörelseförmåga.

Av andra skäl, men fortfarande inom gruppen av utsatta konsumenter, bör man särskilt uppmärksamma säkerhetsåtgärder för personer under 15 år.

FRÅGA 19 – Hur kan säkerhetsåtgärder och säkerhetsregler på bästa sätt förenas med tillgänglighetskrav som är av betydelse för personer med funktionsnedsättning och äldre människor?

FRÅGA 20 – Förutom frågor som gäller tillgänglighet, vilka är enligt er mening de aspekter av säkerhet i turistlogianläggningar för den åldrande befolkningen som bör beaktas?

FRÅGA 21 – Vilka andra aspekter än tillgänglighet bör beaktas när det gäller turistlogianläggningars säkerhet för personer med funktionsnedsättning?

FRÅGA 22 – Vilka säkerhetsaspekter i turistlogianläggningar bör beaktas för personer under 15 år?

4.4.3. Uppgifter om skador och olyckor

Det saknas faktauppgifter om säkerhetsläget i sektorn för turistlogianläggningar i hela Europeiska unionen. Detta gäller för alla länder i Europa och där det finns uppgifter är källorna inte harmoniserade och sammanställda för övervakning i alla medlemsstater, vilket gör det mycket svårt att framställa en systematisk överblick av skador och olyckor kopplade till tillhandahållandet av turistlogitjänster. Även i de länder där det finns uppgifter från olika källor som brandkår, försäkringsbolag, akutmottagningar på sjukhus, möjliggör inte anmälningarna övergripande och jämförbara uppgifter. I särskilda studier om uppgiftsinsamling om olyckor och skador i samband med turistlogitjänster nämner man ständigt svårigheten att få in uppgifter på EU-nivå (se avsnitt 2.1 i bilaga 1).

FRÅGA 23 – Har ni uppgifter eller kvantitativa belegg för skador och olyckor som pekar på säkerhetsproblem i turistlogianläggningar? Ange i så fall dessa.

¹⁶ Källa: Eurostat, *Statistics in Focus 43/2012 "Europeans aged 65+ spent a third more on tourism in 2011 compared with 2006"*, figur 11 (http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-12-043/EN/KS-SF-12-043-EN.PDF).

¹⁷ http://www.accessibletourism.org/resources/enat_igm_3eichhorn.pdf

FRÅGA 24 – Vilka är de största svårigheterna med att samla in sådana uppgifter och hur kan man ta itu med dem på bästa sätt?

FRÅGA 25 – I vilken utsträckning kan oviljan att göra uppgifter om olyckor och skador tillgängliga med hänsyn till eventuella negativa konsekvenser för ryktet inverka på frågor som rör säkerheten?

FRÅGA 26 – Hur kan ett minimum av harmoniserade uppgifter om olyckor och skador samlas in på lämpligast och mest effektiva sätt?

4.4.4. Standarder

Säkerhetsfrågor beaktas också av de europeiska standardiseringsorganisationerna i samband med standardisering av tjänster. Kommissionens prioriterar utvidgningen av detta arbete och överväger om säkerhet ska tas med i det kommande standardiseringsarbete som den begärt¹⁸.

FRÅGA 27 – Hur kan europeiska säkerhetsstandarder bidra till att förbättra konsumenternas säkerhet i turistlogianläggningar? Vilka är de största nackdelarna? Ta med både det nationella och det europeiska perspektivet i ert svar.

FRÅGA 28 – Om ni har exempel på nationella standarder för säkerhet i turistlogianläggningar, har ni belegg för att de har bidragit till att höja nivå på konsumenternas säkerhet?

4.4.5. Färdigheter och utbildning

Det är väsentligt med upplysning om säkerhet, kapacitetssuppleering och utbildning. Fortbildning för personal och ledning bidrar till att kartlägga risker även innan de uppstår och tillämpa gällande bestämmelser korrekt. EU-ländernas turismutbildning skiljer sig emellertid åt väsentligt, vilket kan leda till skillnader i förekomst och tillhandahållande av särskild utbildning om säkerhet och i förekomst av de rätta färdigheterna inom sektorn.

FRÅGA 29 – Ingår särskild brandskydds-/säkerhetsutbildning för turistlogianläggningar normalt i nationella kursplaner eller den yrkesinriktade utbildningen? Vilka ämnen ingår i så fall?

FRÅGA 30 – Finns det särskilda arbetsprofiler för säkerhet i turistlogianläggningar? Vilka ämnen ingår i så fall?

4.5. Lämpligaste nivåer och instrument för att behandla säkerhet

4.5.1. Nivå

För närvarande är det medlemsstaterna som ansvarar för att fastställa, tillämpa och ändra regler beträffande säkerhet i turistlogianläggningar.

FRÅGA 31 – Har ni belegg för hur effektivt eller ineffektivt säkerheten hanteras i turistlogianläggningar på nationell, lokal och europeisk nivå?

¹⁸

Unionens arbetsprogram för standardisering antas årligen.

FRÅGA 32 – Vilka är fördelarna med att hantera säkerhetsfrågor på nationell, lokal eller europeisk nivå ur konsumenternas och företagarnas perspektiv? Vilka är de största nackdelarna?

FRÅGA 33 – Vilka är fördelarna med europeisk lagstiftning när det gäller bättre säkerhet i turistlogianläggningar?

FRÅGA 34 – Kan samma fördelar uppnås genom bättre tillämpning och/eller marknadsövervakningen av gällande nationell lagstiftning?

4.5.2. Andra möjliga instrument

Det är också möjligt att tillhandahållare av turistlogitjänster använder självreglering som alternativ till lagstiftning och man måste också utvärdera hur effektivt detta är: gemensamma frivilliga riktlinjer (t.ex. för riskbedömning) eller uppförandekoder kan också vara ett sätt för att på europeisk nivå införliva de relevanta säkerhetsaspekterna och därmed fylla eventuella luckor, med beaktande av de berörda säkerhetsriskernas gränsöverskridande karaktär.

MBS-metoden är ett exempel på självreglering. Dessa riktlinjer för brandsäkerhet på hotell som omfattar ledningsfunktioner (*Management*–M), byggnader (*Buildings* – B) och system (*Systems* – S) är avsedda att hjälpa både små och stora hotell i hela Europa att ha hög brandsäkerhet i enlighet med nationella, regionala eller lokala regler och standarder¹⁹.

FRÅGA 35 – Vilken erfarenhet har ni av andra metoder än lagstiftning i ert land?

FRÅGA 36 – Vilka är de praktiska fördelarna med självreglering på europeisk nivå?

FRÅGA 37 – Vilken funktion bör kommissionen eller andra EU-institutionerna fylla i samband med självreglering?

FRÅGA 38 – Kan MBS-metoden ligga till grund för en sammanställning av bästa lösningar och kartläggning av självregleringsregler, med lämplig anpassning?

FRÅGA 39 – Vilka anpassningar av befintliga instrument för självreglering behövs för att målen med instrumenten ska uppnås till fullo?

Även om MBS-metoden redan antagits av många nationella inkvarteringsföreningar i EU är den frivillig och omfattar inte övervakning eller rapportering av resultat. Verkan av andra åtgärder än lagstiftning beror på i vilken omfattning de får stöd av branschen, myndigheterna och konsumenterna. De måste samtidigt vara baserade på lämplig övervakning av resultaten. Riktlinjer för säkerhet som tas fram av enskilda organisationer kan vara av intresse för andra om de sprids tillräckligt.

FRÅGA 40 – Hur kan frivilliga säkerhetsåtgärder övervakas på bästa sätt?

¹⁹ Andra exempel på självreglering är hotellgruppen Intercontinentals strategiska ram för säkerhet och trygghet på hotellen, som är en riskhanteringsprocess som ska hjälpa hotellens ägare och personal att på ett effektivt sätt hantera risker, eller hotellgruppens Carlson och Rezidora TRIC=S-modell för säkerhet och trygghet, som omfattar bedömning av hot, riskreducering, incidenthantering, krishantering, kommunikation och kontinuitet (säkra, trygga och säljbara varumärken).

FRÅGA 41 – Vilka synpunkter har ni på kunskapsspridningen om frivilliga instrument i EU (för- och nackdelar, eventuella svårigheter, framgångar osv.)?

4.6. Slutfråga

FRÅGA 42 – Har ni andra synpunkter eller förslag när det gäller säkerhet i turistlogianläggningar?

5. SLUTLIGA ANMÄRKNINGAR

Syftet med detta dokument är att samla in information om fakta och berörda parter ståndpunkter och förväntningar samt att stimulera till offentlig debatt om säkerheten beträffande turistlogitjänster. Europeiska kommissionen förbinder sig att noga undersöka alla strategier, förslag och andra instrument i varje etapp, från planering till genomförande och översyn²⁰. Grönboken syftar till att inhämta den kunskap som finns om de frågor den omfattar och innebär varken att någon redan fastställd handlingsinriktning ska följas eller att det behövs nya åtgärder EU-nivå till följd av samrådet.

Kommissionen uppmanar alla berörda parter att besvara frågorna i detta dokument. Synpunkterna behöver inte nödvändigtvis täcka alla frågor som berörs i dokumentet.

Synpunkterna kommer att publiceras på internet, såvida inte den som lämnar synpunkterna uttryckligen meddelar att de ska behandlas konfidentiellt. Läs noga igenom de särskilda integritetsreglerna om hur personuppgifter och synpunkter kommer att behandlas.

En sammanfattande rapport om de synpunkter som lämnats kommer att publiceras på följande webbplats:

http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/consultation_20141130_tourism_en.htm

Andra fråga kan skickas till följande e-postadress:

SANCO-GREEN-PAPER-TOURISM-ACCOMM-SAFETY@ec.europa.eu

²⁰

http://ec.europa.eu/smart-regulation/index_en.htm