



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 22.7.2014
COM(2014) 464 final

ANNEX 1

BILAGA
till
GRÖNBOKEN
om säkerhet i logitjänster för turister

Innehåll

1. Fakta och siffor	3
1.1. Befintliga instrument och efterlevnad	3
1.1.1. Nationell nivå	3
1.1.2. Europeisk nivå.....	4
1.1.3. Övervakning och tillämpning.....	5
1.2. Övergripande frågor	6
1.2.1. Små och medelstora företag	6
1.2.2. Eurobarometer-undersökningar.....	6
1.2.3. Standarder.....	17
1.3. Nivå och instrument.....	17
1.3.1. Andra möjliga instrument.....	17
2. Särskilda insatser från kommissionens sida för säkerhet i turistlogianläggningar	18
2.1. Tidigare insatser (2003–2012).....	18
2.2. De senaste insatserna (2012–2013)	20

1. FAKTA OCH SIFFOR

I detta avsnitt presenteras de fakta och siffror som finns tillgängliga i de frågor som tas upp i grönboken. Inte alla aspekter i avsnitt 4 "Frågor" återfinns i bilagan eftersom det inte finns underlag till dem alla.

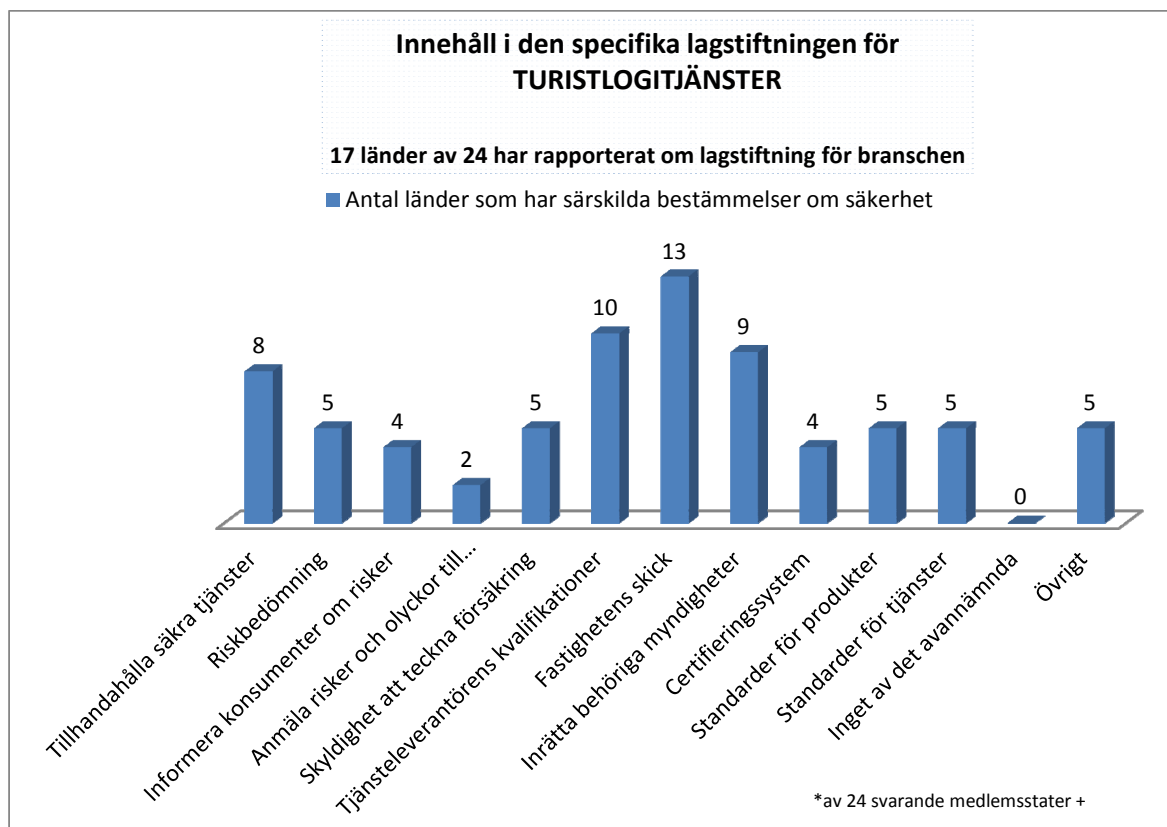
1.1. Befintliga instrument och efterlevnad

1.1.1. Nationell nivå

För turistlogitjänster allmänt sett finns det avsevärda skillnader när det gäller policy. År 2013 uppmanades medlemsstaterna i ett frågeformulär att ange de nationella reglerna för säkerhet i turistlogitjänster (bland andra tjänster). Av de 24 medlemsstater som lämnade information rapporterade 21 att det fanns allmän lagstiftning för tjänster som kategori (antingen allmän lagstiftning om säkerhet i tjänster, eller produktsäkerhet, eller för konsumentskydd eller säkerhet på arbetsplatsen), medan 17 medlemsstater nämnde att de hade utförlig sektorsspecifik lagstiftning för logitjänster som i sex fall kompletterades med självreglering. Två medlemsstater angav varken övergripande eller sektorsspecifik policy.

En granskning av innehållet i den rapporterade sektorsspecifika lagstiftningen möjliggjorde en mer utförlig jämförelse mellan medlemsstaterna. De berörda myndigheter fick en förteckning av säkerhetsrelaterade bestämmelser (se tabellen nedan) och ombads anges vilka av dessa som fanns i deras nationella lagstiftning. Av de 17 medlemsstaterna med sektorsspecifik lagstiftning (AT, BE, CY, CZ, DE, EL, ES, ET, FR, HR, IT, LT, LU, MT, PL, PT, SK) ingår i övervägande fall (13 medlemsstater) skyldigheter i samband med lokalernas skick; en allmän skyldighet att endast erbjuda säkra tjänster finns i åtta fall och skyldigheter i samband med tjänsteleverantörens kvalifikationer finns i tio fall. Å andra sidan kräver endast hälften av dessa medlemsstater (DE, EL, CZ, HR, LU, MT, PL, PT, SK) i sin lag att man inrättar myndigheter för övervakning och ingripande. Vidare har endast fem (LU, MT, CZ, PL, EL) bestämmelser om riskidentifiering och riskbedömning och endast i två (CZ, PL) finns det en skyldighet att underrätta myndigheter om risker och olyckor i samband med tillhandahållandet av tjänster, vilket är ett väsentligt verktyg för jämförelser inom EU.

Diagrammet nedan visar innehållet i den befintliga sektorsspecifika lagstiftningen i de 17 medlemsstaterna.



1.1.2. Europeisk nivå

Friheten att tillhandahålla tjänster regleras i artiklarna 56–62 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt. Mer exakt syftar direktiv 2006/123/EG om tjänster på den inre marknaden¹ till att underlätta utövandet av etableringsfriheten för tillhandahållare av tjänster och fri rörlighet för tjänster, genom att underlätta för EU:s tillhandahållare av tjänster att vara verksamma i EU:s övriga medlemsstater. Tjänsternas säkerhet är inte specifikt föremål för direktivet. Emellertid tillåter artikel 18 i direktivet undantag i friheten att tillhandahålla tjänster (artikel 16) under särskilda omständigheter och i särskilda fall i samband med tjänsternas säkerhet. En etableringsmedlemsstat får under sådana omständigheter undantagsvis tillämpa sina krav på en särskild inkommande tjänsteleverantör beträffande tillhandahållandet av en viss tjänst. Enligt villkoren i artikel 23 i direktivet får medlemsstaterna säkerställa att de tjänsteleverantörer vilkas tjänster utgör en direkt och särskild risk för hälsa eller säkerhet tecknar lämplig ansvarsförsäkring. Etableringsmedlemsstatens skyldighet att ge ömsesidigt bistånd omfattar särskilt information om allvarlig skada på hälsa eller säkerhet (artikel 29.3). Slutligen föreskrivs i artikel 26 en ram med frivilliga kvalitetshöjande åtgärder i samband med certifiering eller utvärdering av tjänsteleverantörernas verksamhet, utarbetande av kvalitetskriterier eller kvalitetsmärkning samt framtagning av frivilliga europeiska standarder för tjänster.

För säkerhet i turistrelaterade tjänster finns det ingen övergripande lagstiftning på EU-nivå. Det enda instrument som gäller säkerhet i turistlogianläggningar är rådets rekommendation 86/666/EEG om brandskyddsföreskrifter för befintliga hotell, där det fastställs minimala säkerhetsstandarder för alla hotell i EU (med plats för minst 20 gäster) och rekommenderas att medlemsstaterna vidtar alla lämpliga åtgärder för att garantera dessa säkerhetsstandarder när befintliga lagar inte är tillräckliga.

¹ EUT L 376, 27.12.2006, s. 36.

Dessutom kan ett antal EU-instrument och EU-initiativ på olika områden (till exempel Reach, byggprodukter, säkerhet på arbetsplatsen, yrkeskvalifikationer, miljö och paketresor) direkt eller indirekt bidra till säkerhet i turistlogitjänster.

Till exempel har kommissionen inom ramen för genomförandet av förordning (EU) nr 305/2011 om byggprodukter, ombett CEN/Cenelec att snarast möjligt ta fram en harmoniserad standard för detektorer av kolmonoxid. I standarden kommer man att föreskriva certifiering utförd av tredje part för dessa produkter och säkerställa lämplig känslighet och slutanvändardatum.

1.1.3. Övervakning och tillämpning

Det enda europeiska instrumentet för brandsäkerhet i turistlogianläggningar är icke-bindande och behöver därför inte tillämpas. I juni 2001 lade kommissionen fram en rapport om tillämpningen av rekommendationen i medlemsstaterna². Rapportens slutsats var att även om rekommendationen bidrog till att höja säkerhetsnivån i hotell i hela EU hade man inte fullt uppnått de minimala säkerhetsstandarder som föreskrivs i rekommendationen.

FTO-ABTA (*Federation of Tour Operators* som ingår i *British Travel Association*) utförde på eget initiativ en undersökning 2009 om hur den som tillhandahåller turistlogianläggningar³ följer reglerna om brandsäkerhet, inbegripet rekommendation 86/666/EEG, och tillämpade då den brittiska sektors egna inspektions- och rapporteringsmetoder. I 10 av EU:s medlemsstater inspekterades 2 123 fastigheter, antingen av researrangörernas egen personal (dvs. särskilt utbildad semesterortspersonal eller specialiserad personal inom hälsa och säkerhet) eller av externa konsulter.

I undersökningen presenterades en sammanfattning av fastighetsbedömningen för varje land, vilket pekar på stora skillnader mellan länderna vad gäller standard för brandsäkerhet på semesterhotell. För att stödja de resulterande uppgifternas tillförlitlighet betonades det i undersökningen att det inte kunde finnas någon anledning för att researrangörernas egna uppgifter (vare sig införskaffade av dem själva eller av konsulterna) skulle visa en mindre tillfredsställande bild av en fastighet än den som man kom fram till.

Medlemsstat	Hotell kan inte användas eller har stora brister	Hotellet har allvarliga brister som bör rättas till omedelbart	Hotellet har brister som bör rättas till snarast	Hotellens brandsäkerhet är av acceptabel standard, eventuellt brister är små och lätta att åtgärda	Totalt antal inspekterade hotell
Österrike	43 %	32 %	11 %	15 %	324
Bulgarien	22 %	32 %	14 %	32 %	76
Cypern	10 %	19 %	16 %	55 %	186
Frankrike	31 %	15 %	27 %	28 %	199
Grekland	12 %	19 %	12 %	57 %	292
Italien	20 %	22 %	11 %	46 %	171
Malta	16 %	19 %	14 %	52 %	64
Portugal	11 %	13 %	12 %	64 %	171

² KOM(2001) 348 slutlig, http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/fire_safe/ps06_en.pdf

³ An analysis of the implementation of existing regulations on fire safety in tourist accommodation, an FTO European tourist accommodation study, Stewart Kidd, 2009.

Spanien	6 %	19 %	17 %	58 %	640
TOTAL T					2 123

I undersökningen kom man dessutom fram till att 38 % av de fastigheter som undersöktes av researrangörerna och deras konsulter förmodligen inte följde rekommendation 86/666/EEG om brandskyddsföreskrifter för befintliga hotell.

1.2. Övergripande frågor

1.2.1. Små och medelstora företag

Små- eller mikroföretag inom turism utgjorde under de senaste åren över 97 % av alla tillhandahållare av turistlogianläggningar.

Sektor I55: Logitjänster							
	2008	2009	2010	2 011	2 012	2 013	2 014
Mikro 0 - 9	196 491	218 843	204 934	205 676	210 742	213 047	219 777
Små 10 - 49	35 563	38 155	37 276	39 920	40 436	40 835	42 081
Medelstora 50 - 249	5 677	6 346	5 883	6 063	6 113	6 163	6 354
Stora 250+	614	592	583	624	640	634	656
Alla små och medelstora företag	237 731	263 344	248 094	251 017	256 752	259 346	267 422
Totalt	238 345	263 936	248 677	251 628	257 378	259 965	268 063

1.2.2. Eurobarometer-undersökningar

En Flash Eurobarometer-undersökning om tjänstesäkerhet som offentliggjordes 2012⁴ gällde säkerhetsaspekterna i vissa kategorier av betalda tjänster inbegripet turistlogianläggningar.

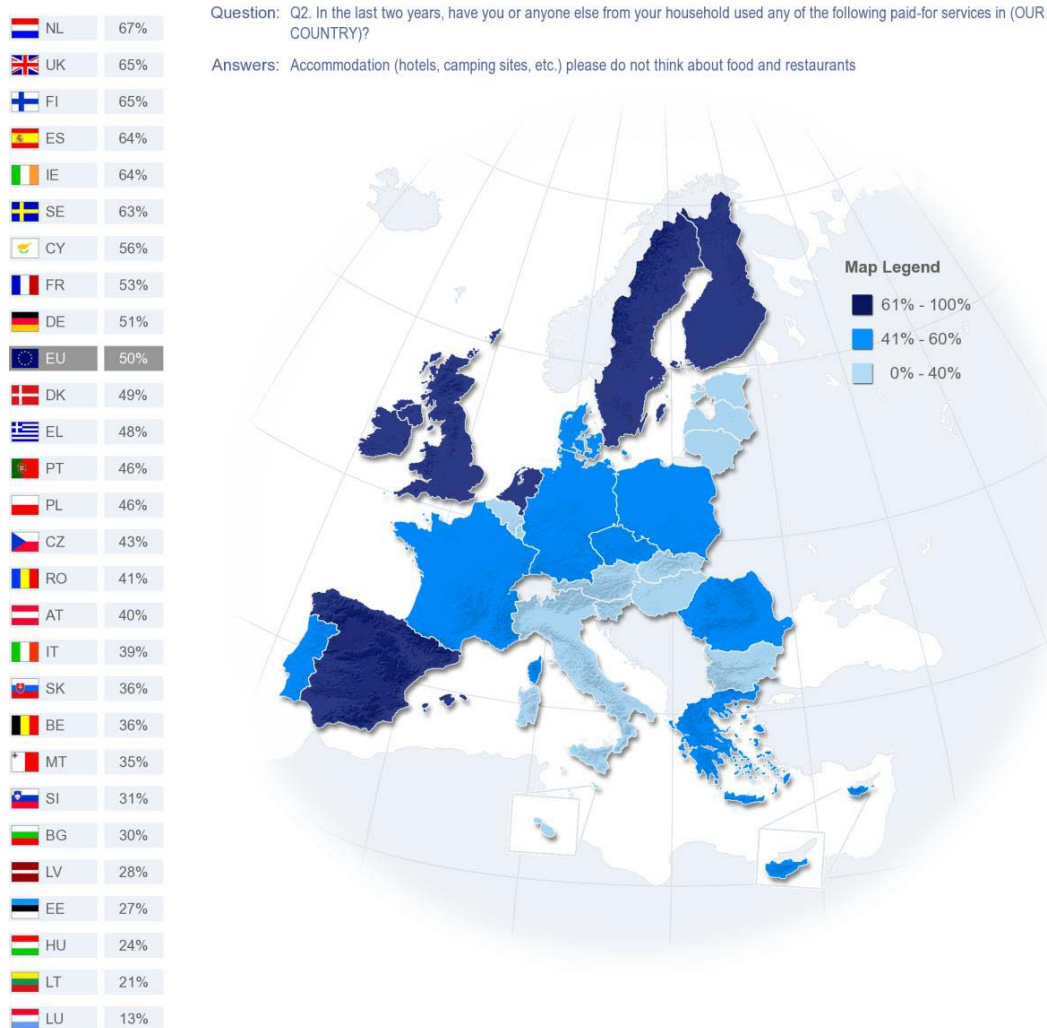
Mellan den 7 och den 10 maj 2012 intervjuades 25 524 européer i åldern 15 år och uppåt i alla dåvarande 27 EU-medlemsstater. Syftet var att undersöka européernas uppfattning om och erfarenhet av säkerhet i vissa tjänster, däribland turistlogianläggningar. Följande aspekter undersöktes:

- Uppfattning om dessa tjänsters säkerhet.
- Andelen som använder varje tjänst och förekomsten av olyckor som vållar skada.
- Erfarenhet av säkerhetsaspekter vid användning av varje tjänst (själva byggnaden, rummet och utrustningen, hygienförhållanden, brandskyltar och brandutrustning, fritidsanläggningar, simbassäng, värmesystem och säkerhet mot läckor av kolmonoxid).
- Uppfattade skäl och följder av olyckor som leder till skada.
- Huruvida konsumenter klagat angående olyckor, och varför de inte klagat.

Undersökningen gav följande huvudresultat:

⁴ Flash Eurobarometer 350, Safety of Services, http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_350_en.pdf

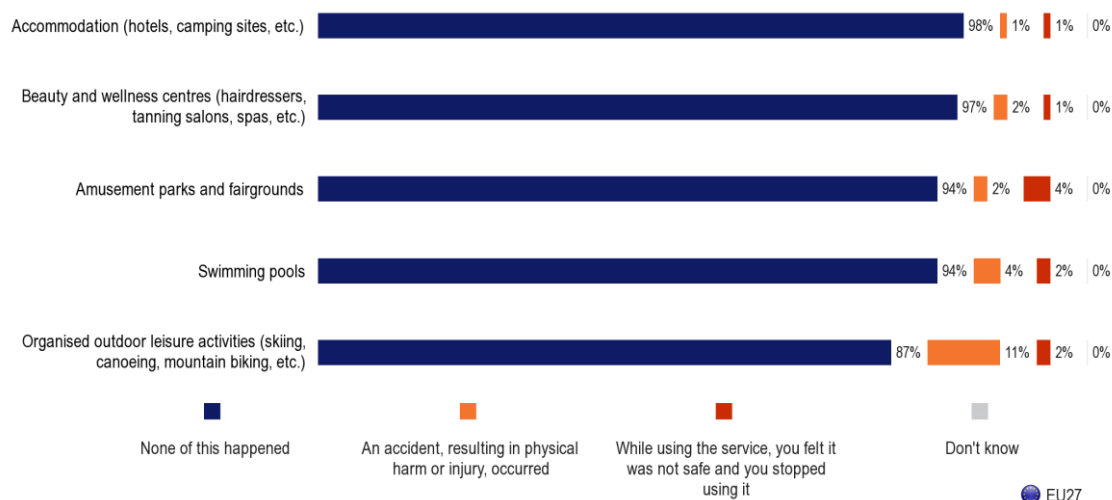
- Allmänt sett var det få rapporterade olyckor som hade vållat skada under användningen av tjänster.
- Merparten av dem som svarade (54 %) sade att skador som orsakats av olyckor vid betalda tjänster hade vållats av användaren själv.
- Vad gäller logianläggningar rapporterade 98 % av dem som svarade inga olyckor under vistelsen vid en betald logianläggning under de senaste två åren.



Fråga: Har du eller någon i ditt hushåll under de senaste två åren använt någon av följande betalda tjänster i (VÅRT LAND)?

Svar: Logianläggningar (hotell, campingplatser osv.). Tänk inte på mat och restauranger.

Q3. For each type of paid-for services you or someone else from your household used in the last two years in (OUR COUNTRY), did any of the following happen?



FRÅGA 3. För varje typ av betald tjänst som du eller någon i ditt hushåll använt under de senaste två åren i (VÅRT LAND), har något av det följande hänt?

- Logianläggningar (hotell, campingplatser osv.)
- Centrum för skönhet och välbefinnande (frisörer, solarier, span osv.)
- Nöjesparker och nöjesfält
- Simbassänger
- Organiserade fritidsaktiviteter utomhus (skidor, kanot, mountainbike, osv.)

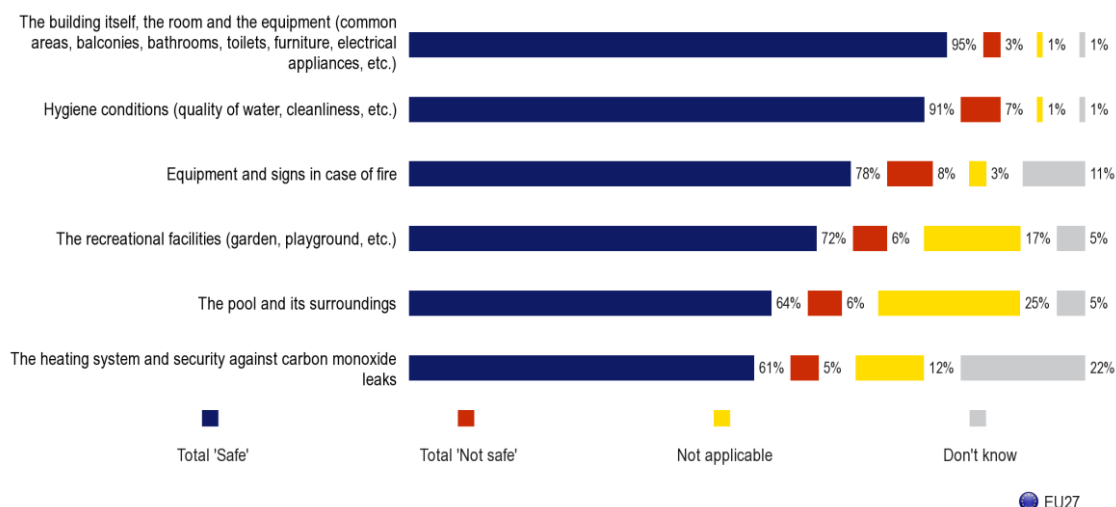
Svar:

- Inget av detta inträffade
- En olycka som ledde till fysisk skada inträffade
- När du använde tjänsten ansåg du att det inte var säkert och avbröt därför användningen
- Vet inte

Underlag: Personer som använde logianläggningar under de senaste två åren = 12 858. Personer som använde skönhets- och välbefinnandecentrum under de senaste två åren = 11 749. Personer som besökte nöjesparker och nöjesfält under de senaste två åren = 9 677. Personer som besökte simbassänger under de senaste två åren = 12 200. Personer som deltog i organiserade fritidsaktiviteter utomhus under de senaste två åren = 6 147.

Minst nio av tio användare av betalda logianläggningar ansåg att byggnader, utrustning och hygienförhållanden där de bodde var säkra, men de var mer tveksamma till simbassängen (64 % säkra) och värmesystemet (61 % säkra).

Q4. Thinking about the last time you used paid-for accommodation in (OUR COUNTRY), please tell me how safe you considered the following aspects of the accommodation?



FRÅGA 4. Om du tänker på den senaste gången du använde en betald logianläggning i (VÅRT LAND), ange hur säkra du tyckte att följande aspekter var i logianläggningen

- Själva byggnaden, rummet och utrustningen (gemensamma utrymmen, balkonger, badrum, toaletter, möbler, elektriska apparater osv.)
- Hygienförhållanden (vattnets kvalitet, renhet osv.)
- Brandutrustning och brandskyltar
- Fritidsanläggningar (trädgård, lekplats osv.)
- Simbassängen och dess omgivning
- Värmesystemet och säkerhet mot kolmonooxid

Helt "säker"

Helt "inte säker"

Inte tillämplig

Vet inte

Underlag: Personer som använde logianläggningar under de senaste två åren och inte råkade ut för några olyckor = 11 792.

I de flesta svaren angavs att brandskyltarna och brandutrustningen i logianläggningen inte var säkra (8 %), därefter hygienförhållandena (7 %). Det bör noteras vad gäller hygien att 91 % av de tillfrågade ansåg att denna aspekt i logianläggningen var säker, jämfört med 78 % för brandskyltarna och brandutrustningen.

Bara en av tjugo (6 %) ansåg att fritidsanläggningen i deras logianläggning inte var säker.

Simbassängen bedömdes som inte säker i 6 % av svaren. Av alla aspekter som togs upp svarade de flesta att deras logianläggning inte hade någon bassäng (25 %) eller fritidsanläggning (17 %).

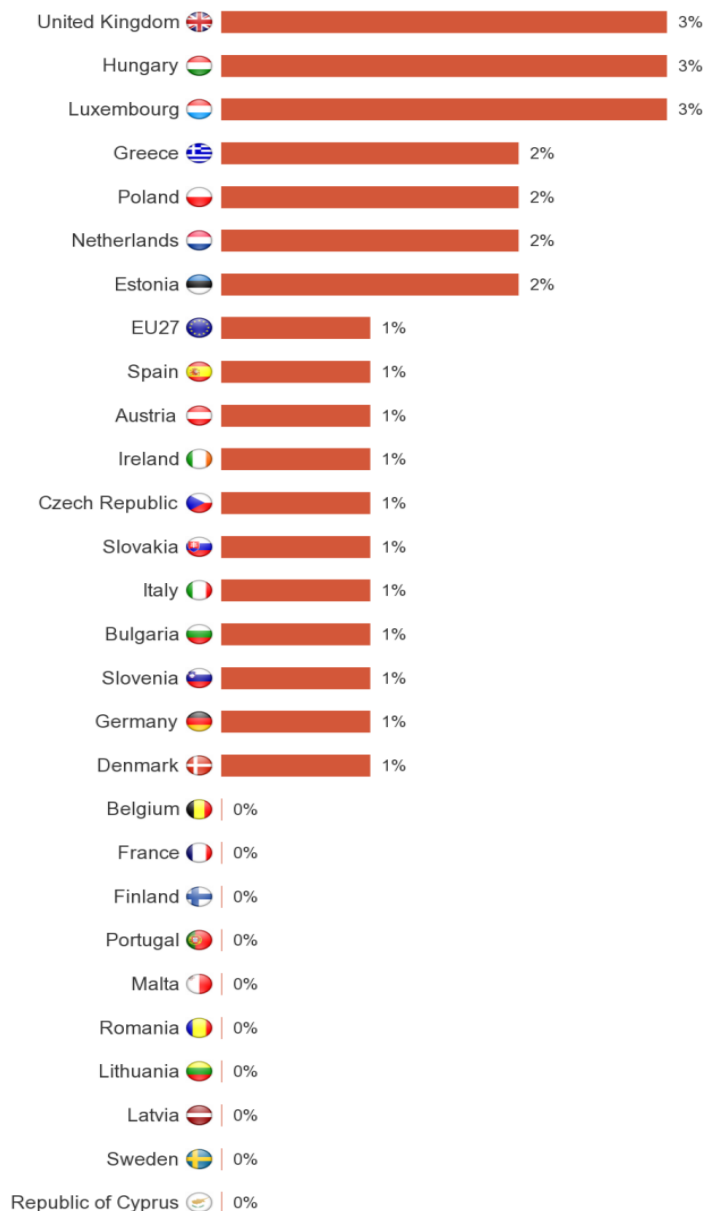
En av tjugo (5 %) sade att värmesystemet och säkerhet mot kolmonoxidläckor i deras logianläggning inte var säkra. Emellertid hade mer än en av fem personer (22 %) ingen åsikt om värmesystemet i logianläggningen.

Av de 12 585 användarna av logitjänster i EU:s dåvarande 27 medlemsstater sade 164 att de hade råkat ut för en olycka som lett till fysisk skada. Nedan visas fördelningen enligt land i Eurobarometer-rapporten.

Question: Q3.1. For each type of paid-for services you or someone else from your household used in the last two years in (OUR COUNTRY), did any of the following happen?

Option: Accommodation (hotels, camping sites, etc.)

Answers: **An accident, resulting in physical harm or injury, occurred**



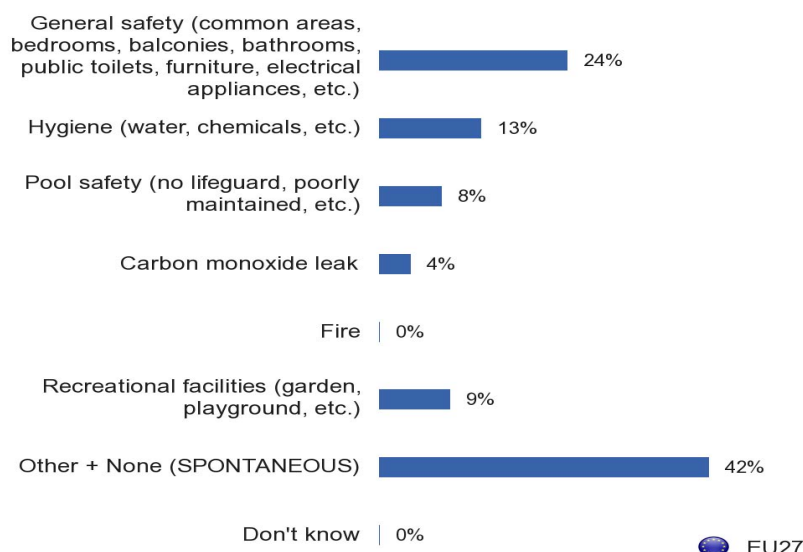
Fråga 3.1 För varje slag av betalda tjänster som du eller någon annan i ditt hushåll använt under de senaste åren i (VÅRT LAND), har något av följande hänt?

Val: Logianläggning (hotell, campingplatser osv.)

Svar: **En olycka inträffade som ledde till fysisk skada**

För frågan om vad olyckan var kopplad till gav dessa 164 personer följande svar:

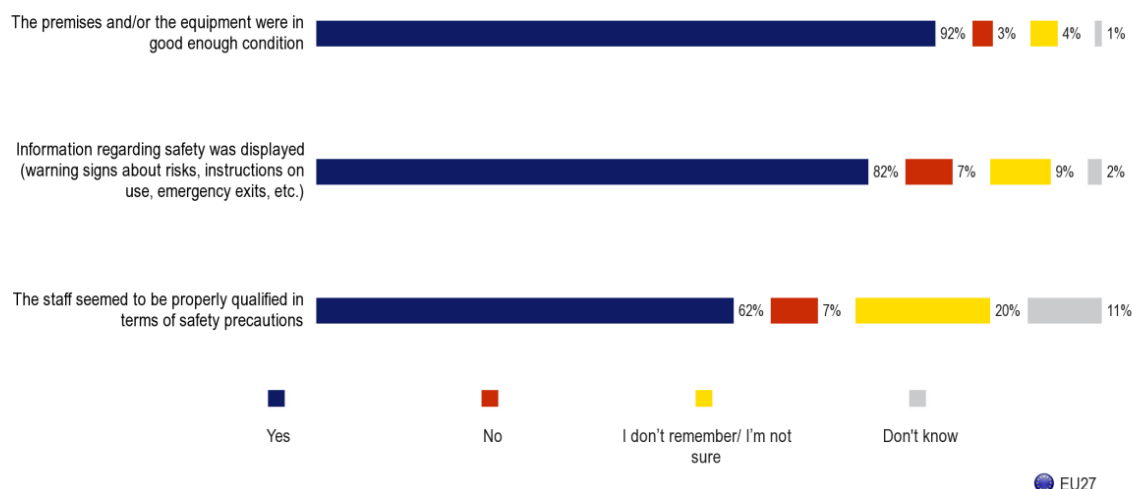
Q10. Was the accident in the accommodation related to any of the following?



FRÅGA 10. Var olyckan i logianläggningen kopplad till något av följande?	
–	Allmän säkerhet (gemensamma utrymmen, sovrum, balkonger, badrum, offentliga toaletter, möbler, elektriska apparater osv.)
–	Hygien (vatten, kemikalier osv.)
–	Simbassängens säkerhet (ingen badvakt, dåligt underhåll.)
–	Kolmonoxidläcka
–	Brand
–	Fritidsanläggning (trädgård, lekplats osv.)
–	Övrig eller inget (spontan)
–	Vet inte

Nästan alla (92 %) sade att fastigheten och utrustningen var i tillräckligt bra skick, medan 82 % sade att det fanns synlig information om säkerhet, och 62 % sade att personalen verkade tillräckligt kvalificerad vad gäller förebyggande säkerhetsåtgärder. De som svarade var minst säkra om personalens säkerhetskvalifikationer, medan 20 % sade att de inte kunde minnas eller var osäkra.

Q5. Thinking about safety, the last time you used paid-for accommodation in (OUR COUNTRY), please tell me if ...



FRÅGA 5. När det gäller säkerheten den senaste gången du använde en betald logianläggning i (VÅRT LAND), ange om...

- Fastigheten och/eller utrustningen var i tillräckligt gott skick
- Information om säkerhet var synlig (varningsskyltar om risk, bruksanvisning, nödutgångar osv.)
- Personalen verkade vara tillräckligt kvalificerad för förebyggande säkerhetsåtgärder

Svar

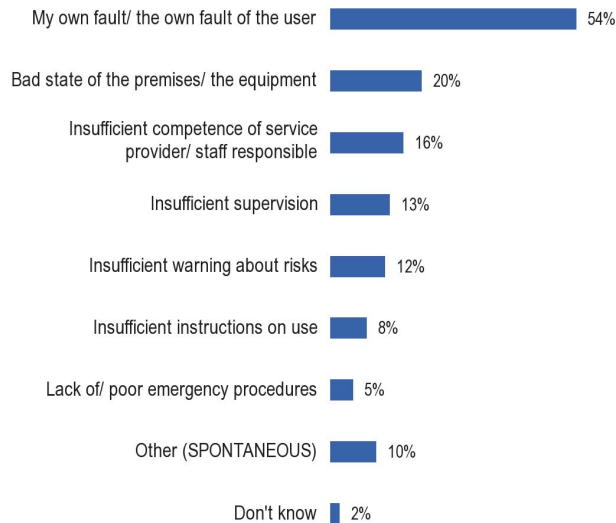
- Ja
- Nej
- Jag minns inte/är inte säker
- Vet inte

Underlag: Personer som använde logianläggningar under de senaste två åren och inte råkade ut för olyckor = 11 792.

I allmänhet samlade man också in konsumenternas åsikter om varför olyckor inträffar, följderna av dessa olyckor och hur barn råkar ut för sådana olyckor.

De flesta personer (54 %) som svarade sade att det hade varit deras eget fel, eller användarens fel. En person av fem (20 %) sade att olyckan hade skett på grund av fastighetens eller utrustningens dåliga skick, medan 16 % sade att personal var ansvarig på grund av otillräckliga kunskaper. Ungefär en person av tio skyllde på otillräcklig övervakning (13 %), otillräckliga varningar om risker (12 %) eller otillräcklig bruksanvisning (8 %). En person av tjugo (5 %) sade att dåligt eller obefintlig förfarande vid nödsituationer hade vållat olyckan. En av tio (10 %) angav "övrigt" som skäl.

Q12. In your opinion, was the accident caused by...?



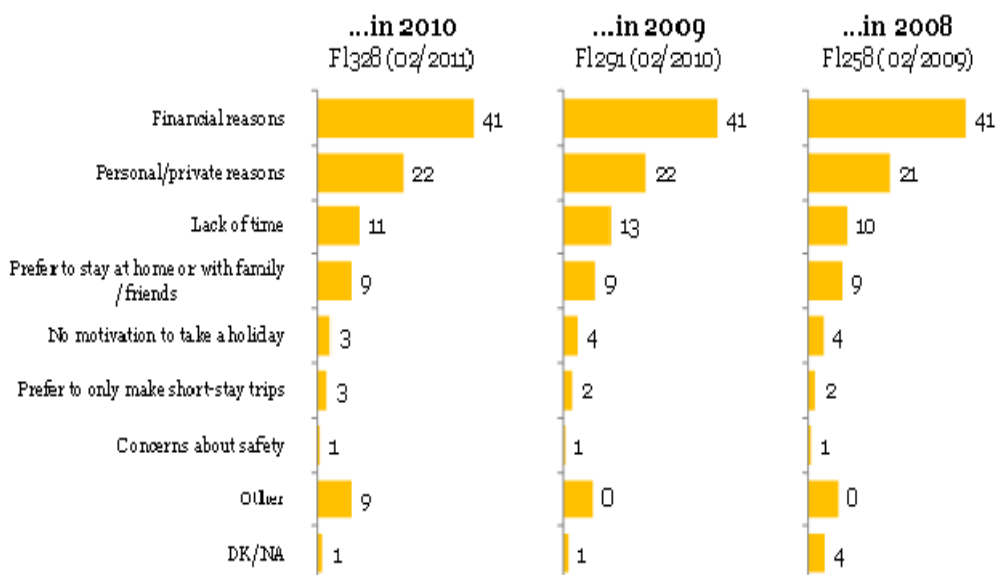
EU27

FRÅGA 12. Anser du att olyckan orsakades av ...?
– Mitt eget fel/användarens fel
– Fastighetens eller utrustningens dåliga skick
– Tjänsteleverantörens/den ansvariga personalens otillräckliga kunskaper
– Otillräcklig övervakning
– Otillräcklig varning om risk
– Otillräcklig bruksanvisning
– Obefintliga eller dåliga förfaranden vid nödsituation
– Övrigt (SPONTANT)
– Vet inte

Allmänt sett bidrog resultaten från denna undersökning med belägg för olika aspekter på de olyckor människor råkat ut för och bekräftade att den allmänna utvärderingen av säkerhetsaspekter inte var negativ, men nästan 10 % av användarna angav vanliga säkerhetsfrågor som man borde ta itu med (huvudsakligen personalens utbildning och kvalifikationer samt bristande information om säkerhetsförfaranden och risker).

Vidare har turisternas oro över säkerheten sedan 2008 regelbundet följts upp via Eurobarometer-undersökningen om européernas inställning till turism⁵. Fyra på varandra följande undersökningar mellan 2008 och 2012 bekräftade att säkerheten inte på något sätt avskräckte européerna från semesterresor.

EU citizens' main reason for not having gone on holiday – EU27



Q4(2011-2010)/Q5(2009). What was the main reason why you did not go on holiday in 2010/2009/2008?
%, Base: respondents who did not make a holiday trip (and those who had not travelled at all), EU27

EU-medborgarnas huvudskäl för att inte ha åkt på semester – EU:s dåvarande 27 medlemsstater	
FRÅGA 4 (2011–2010)/FRÅGA 5 (2009) – Vilket var huvudskälet till att du inte gjorde någon semesterresa åren 2010/2009/2008	
%, underlag: personer som inte åkte på semester (och de som inte reste alls) EU:s dåvarande 27 medlemsstater	
–	Ekonomiska skäl
–	Personliga/privata skäl
–	Tidsbrist
–	Föredrog att stanna hemma eller med familj/vänner
–	Inte motiverad att ta semester
–	Föredrar att bara åka på korta resor
–	Oro över säkerheten
–	Övrig
–	Vet inte/inte tillämpligt

⁵ Flash EB 258/2009, 291/2010, 328/2011, 334/2012, 370/2013.

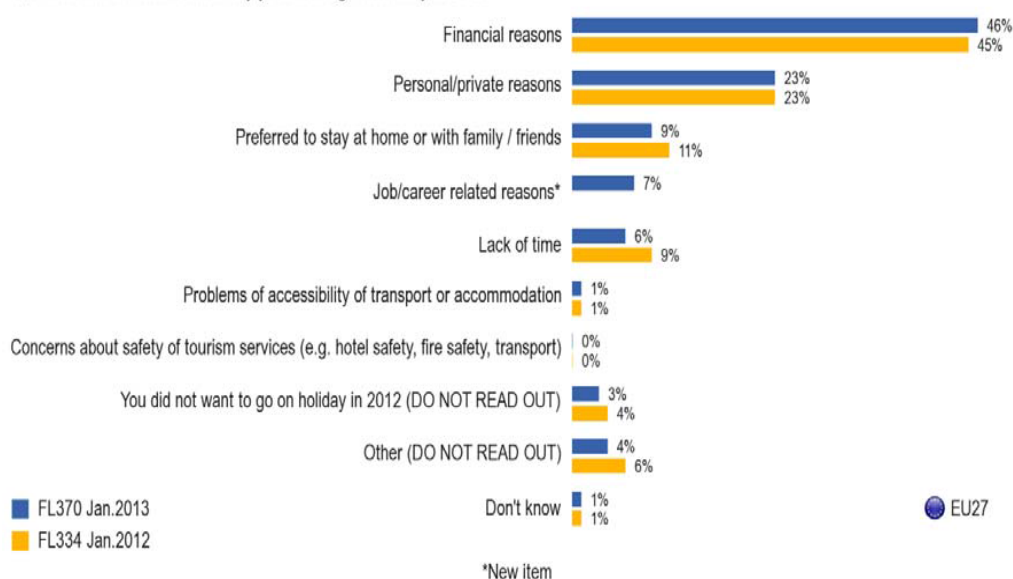
Q4. What was the main reason why you did not go on holiday in 2011?



FRÅGA 4. Vilket var huvudskälet till att du inte åkte på semester 2011?

- Ekonomiska skäl
- Personliga/privata skäl
- Föredrog att stanna hemma eller med familj/vänner
- Tidsbrist
- Problem med tillgång till transport eller logi
- Oro över säkerheten
- Du ville inte åka på semester 2011 (LÄS INTE UPP)
- Övrigt (LÄS INTE UPP)
- Vet inte

Q3. What was the main reason why you did not go on holiday in 2012?



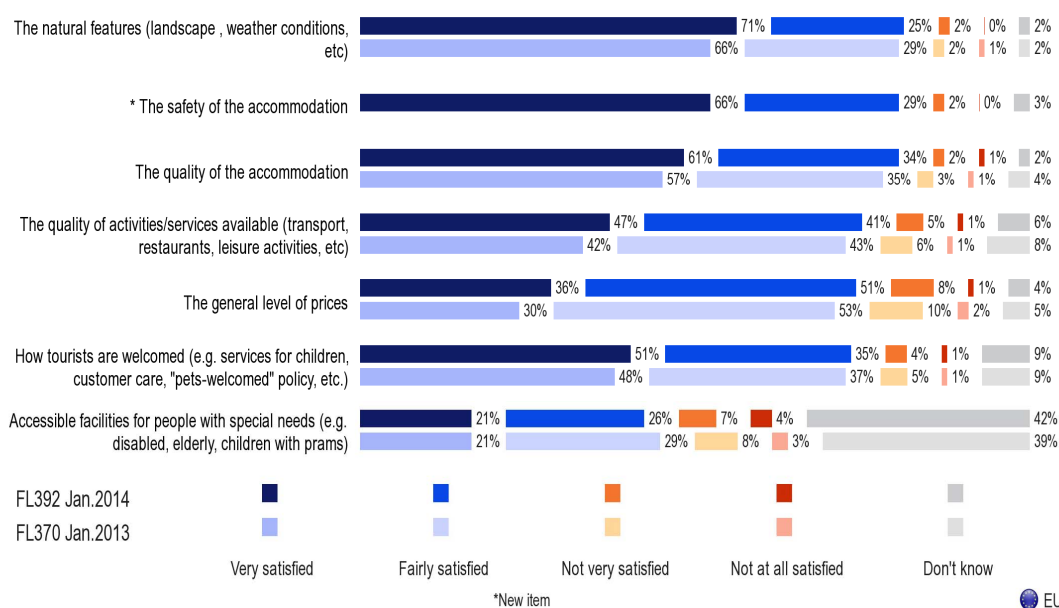
FRÅGA 4. Vilket var huvudskälet till att du inte åkte på semester 2012?

– Ekonomiska skäl
– Personliga/privata skäl
– Föredrog att stanna hemma eller med familj/vänner
– Yrkes- eller karriärskäl * (nytt)
– Tidsbrist
– Problem med tillgång till transport eller logi
– Oro över säkerheten i turisttjänster (till exempel hotellsäkerhet, brandsäkerhet, transport)
– Du ville inte åka på semester 2012 (LÄS INTE UPP)
– Övrigt (LÄS INTE UPP)
– Vet inte

I den senaste Eurobarometer-undersökningen (som startades i januari 2014)⁶ ville man försöka förstå om folk oroade sig särskilt över säkerhet i turistlogianläggningar. Resultaten var följande:

- Endast en minoritet av dem som svarade hade upplevt problem med säkerheten vid betalda logianläggningar under semestern 2013. Bara 4 % av dem som hade rest minst en gång 2013 hade något att klaga på under sin resa.
- En hög andel av dem som svarade (95 %) var nöjda med säkerheten i sin logianläggning. En liknande andel (95 %) var nöjda med kvaliteten på sin logianläggning.

Q9A. Thinking about your main holiday in 2013, how satisfied were you with...? By 'main holiday' we mean the holiday that was the most important for you in 2013.



FRÅGA 9A. Om du tänker på din huvudsemester 2013 hur nöjd var du med ...? Med "huvudsemester" menar vi den semester som var viktigast för dig 2013.

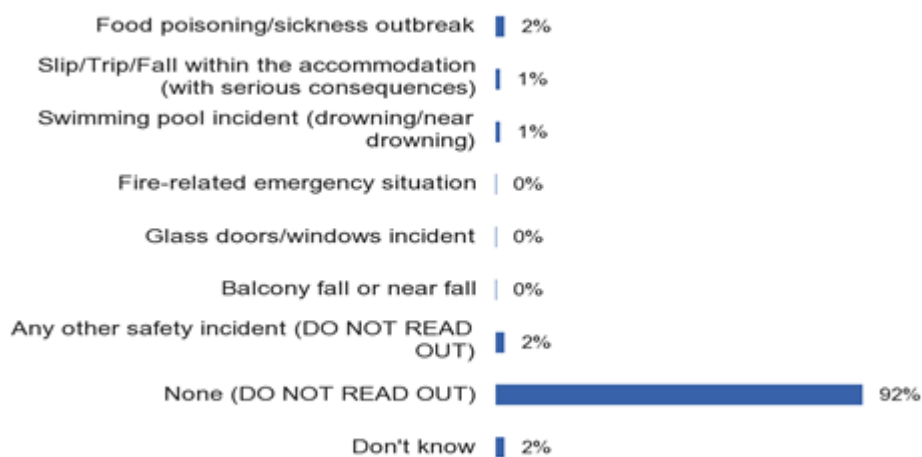
– Naturen (landskap, väderförhållanden osv.)
– Säkerheten i din logianläggning * (nytt)
– Kvaliteten på logianläggningen
– Kvaliteten på tillgängliga aktiviteter/tjänster (transport, restauranger, fritidsaktivitet osv.)

⁶ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_392_en.pdf

– Allmänna prisnivån
– Hur turister tas emot (till exempel tjänster för barn, kundservice, ”sällskapsdjur välkomna”-policy osv.)
– Tillgängliga inrättningar för personer med särskilda behov (till exempel personer med funktionsnedsättning, äldre, barn i vagn)

I övervägande del (92 %) hade de som svarat inte upplevt några problem med säkerheten när de använde betald logianläggning under huvudsemestern 2013. Av de 6 % som hade haft sådana problem, var det vanligaste matförgiftning eller sjukdom (2 %), därefter halkning, snubbling eller fall (1 %) och olycksfall vid simbassängen (1 %).

Q9B. Did you or any of your party experience any of the following safety issues while using paid accommodation during your main holiday in 2013?



EU28

FRÅGA 9B – Upplevde du eller någon i ditt resesällskap några av följande säkerhetsproblem vid användning av betald logianläggning under huvudsemestern 2013?
– Matförgiftning/insjuknande
– Halkning, snubbling eller fall inom logianläggningen (med allvarliga följder)
– Olycksfall i simbassängen (drunkning eller drunkningstillbud)
– Brandrelaterad nödsituation
– Olycka med glasdörr eller fönster
– Fall eller nästan fall från balkongen
– Annan säkerhetsincident (LÄS INTE UPP)
– Inget (LÄS INTE UPP)
– Vet inte

1.2.3. Standarder

I förordning (EU) nr 1025/2012⁷ om europeisk standardisering som blev tillämplig den 1 januari 2013 fastställs villkor för europeisk standardisering med tydlig hänvisning till utarbetandet av standarder inom tjänster, och den öppnar dörren för en europeisk standardisering som kan stödja tillämpningen av unionslagstiftning och unionens politik inom

⁷ EUT L 316, 14.11.2012, s. 12.

tjänstesäkerhet. I artikel 2.4 c fastställs att den tekniska specifikationen (krav) på tjänster gäller deras kvalitetsnivåer, prestanda, interoperabilitet, miljöskydd, hälsa eller säkerhet⁸. Detta kan skapa diskussionsutrymme om standardisering av turistlogitjänster.

1.3. Nivå och instrument

1.3.1. Andra möjliga instrument

År 2008 utarbetade den europeiska organisationen för hotell- och restaurangföretag (Hotrec), som står fast vid branschens resultatbaserade tillvägagångssätt snarare än preskriptiva och normativa sådana, ett självregleringsinitiativ, den så kallade MBS-metoden (*Management, Building, Systems* – förvaltning, byggnad, system), som syftar till att ytterligare förstärka brandsäkerheten i alla hotell i Europa. Kommissionens avdelningar deltog i en rådgivande kommitté för intressenter som medverkade under hela utarbetandet av metoden. MBS-metoden innehåller en rad resultatorienterade rekommendationer som syftar till att hjälpa hotelledningen (*Management*) att säkerställa att hotellets byggnadsegenskaper (*Building*) och dess system (*Systems*) på ett verkningsfullt sätt fyller samma syften som fastställs i rådets rekommendation 86/666/EEG.

Principen om en branschledd självreglerande åtgärd har fått brett stöd. I 2010 års meddelande från kommissionen om turism⁹ fastställs att kommissionen kommer att fortsätta med ett nära samarbete med medlemsstaterna, turismbranschen och intressenternas organisationer för att förbättra säkerheten i logistrukturer, särskilt beträffande brandrisker¹⁰.

2. SÄRSKILDA INSATSER FRÅN KOMMISSIONENS SIDA FÖR SÄKERHET I TURISTLOGIANLÄGGNINGAR

Under de senaste åren har kommissionen utarbetat vissa insatser som beskrivs nedan i samband med turistlogitjänster.

2.1. Tidigare insatser (2003–2012)

Den äldsta text på EU-nivå som fortfarande finns och som är av betydelse för turistlogianläggningar är ovannämnda rådets rekommendation 86/666/EEG om brandsäkerhet i befintliga hotell.

När EU-lagstiftaren moderniserade bestämmelserna för säkerhet i konsumentprodukter inbegrep detta initiativ inte tjänsternas säkerhet. Enligt artikel 20 i direktiv 2001/95/EG om allmän produktsäkerhet åläggs dock kommissionen att "identifiera behov, möjligheter och prioriteringar för gemenskapsåtgärder i fråga om tjänsters säkerhet och överlämna en rapport till Europaparlamentet och rådet före den 1 januari 2003 tillsammans med lämpliga förslag på området".

⁸ Ur ett säkerhetsperspektiv betonas det i skäl 3 att "standarder kan bibehålla och öka kvaliteten, ge information samt säkerställa interoperabilitet och kompatibilitet, vilket innebär ökad säkerhet och ett mervärde för konsumenterna".

⁹ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén – *Europa, världens främsta resmål – en ny politisk ram för europeisk turism*, [KOM\(2010\) 352 slutlig](#)

¹⁰ Europaparlamentets initiativbetänkande ([2010/2206\(INI\)](#) som svar på meddelandet hänvisar till självreglerande verktyg, där man "anser att man ska uppmuntra en frivillig anslutning till MBS-metoden (*Management, Building and System*), med reservation för gällande nationella regler i linje med rådets rekommendationer från 1986, eller att alternativa regleringsåtgärder ska vidtas när självregleringen brister".

Kommissionen inledde därför ett samråd och offentliggjorde en rapport år 2003 om konsumenttjänsters säkerhet¹¹, där man särskilt nämner att ”det vore lämpligt att inrikta arbetet på de sektorer som är mest relevanta för konsumenter i ett gränsöverskridande perspektiv, som t.ex. logitjänster i stor skala som hotell, campingplatser eller andra turistanläggningar”. Rådet godkände resultaten i kommissionens rapport och antog en resolution¹² år 2003 om konsumenttjänsters säkerhet, i vilken kommissionen uppmanas att undersöka ”behovet av konkreta gemenskapsinitiativ och gemenskapsåtgärder på detta område, exempelvis utarbetande av ett regelverk med särskild inriktning på de fastställda prioriterade områdena”. Vidare uppmanades kommissionen att i samarbete med medlemsstaterna utforska möjligheter och prioriteringar och mest lämpliga strategier, metoder och förfaranden för att förbättra kunskapsbasen beträffande tjänsters säkerhet och datainsamling samt överväga på vilket sätt europeiska standarder kan bidra till en gemensam hög nivå av tjänstesäkerhet.

År 2005 genomförde kommissionen en undersökning¹³ för att kartlägga och beskriva befintliga metoder för övervakning av olyckor och för datainsamling i samband med konsumenttjänster, med särskild inriktning på turisttjänster och därtill kopplad verksamhet, för att genomföra en jämförande analys av dessa metoder och föreslå valmöjligheter för ett framtida system på EU-nivå. I undersökningen nämndes att ”turism och fritidsrelaterade aktiviteter är mycket ojämnt fördelade mellan regioner (och även mellan enskilda städer i turistområden) inom varje medlemsstat. I motsats verkar de flesta produktrelaterade olyckor vara jämnt fördelade mellan befolkningen på orten. De metoder som är lämpligast för att samla in uppgifter om säkerhetsbehov skiljer sig därför klart från dem som passar bäst till produktsäkerhetsbehov och detta begränsar potentialen för en enda databas som kan optimalt användas för bägge behoven”. I undersökningen drogs slutsatsen att en enda central databas med information om alla relevanta olyckor inom turism och fritidstjänster inte var genomförbar på medellång sikt. Huvudrekommendationen var att det på lång sikt skulle finnas en skyldighet inom EU för tillhandahållare av konsumenttjänster att rapportera alla allvarliga olyckor som drabbar konsumenter, och man påpekade medlemsstaternas skyldighet att ta fram nationella uppskattningar för varje turist- och fritidsrelaterad sektor i ett standardformat som lätt skulle kunna samlas på en europeisk webbplats för att man skulle kunna skapa jämförande tabeller.

År 2005 bad kommissionen om medlemsstaternas synpunkter angående en eventuell översyn av rekommendation 86/666/EEG. Vid den tidpunkten ansåg somliga medlemsstater att de befintliga kraven på EU-nivå och på nationell nivå var tillräckliga, medan andra gärna ville se en uppdatering av brandsäkerhetskraven på EU-nivå i hotell, särskilt för att förbättra sådana frågor som hantering av brandsäkerhet, säkerhetsföreskrifter, personalutbildning och beredskapsplanering. Man kom inte fram till något samförstånd då.

Rekommendationer från undersökningen om uppgiftsinsamlingssystem diskuterades ytterligare och utvecklades under ett internationellt seminarium om ”Uppgiftsinsamling om olyckor och skador i samband med icke-livsmedel och bedömning av tjänsterisker”, som hölls i Bryssel 2006. I linje med undersökningens resultat drogs också slutsatsen vid seminariet att det bör finnas bättre tillgång till befintliga databaser och information om olyckor på internet

¹¹ Rapport från kommissionen till Europaparlamentet och rådet om konsumenttjänsters säkerhet [KOM\(2003\) 313 slutlig](#)

¹² Rådets resolution av den 1 december 2003 om konsumenttjänsters säkerhet ([2003/C 299/01](#))

¹³ ”Methodology for systematic collection of statistics in relation to safety of services”, av *Consumer Risk Ltd*, http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/datacollect/rep_idb2005_en.pdf

och att det bästa tillvägagångssättet på kort och medellång sikt vore att utvidga de bästa rutinerna.

Parallellt lät kommissionen under 2006 genomföra en undersökning¹⁴ kring möjliga förbättringar av den europeiska skadedatabasen för att samla in uppgifter i samband med tjänster. Undersökningens slutsats blev att även om det i praktiken vore svårt att förbättra databasen så att den omfattade skador i samband med tjänster, skulle man kunna företa särskild uppföljande efterforskning med ledning av redan tillgängliga uppgifter i skadedatabasen för att få bättre insikt i olyckor kopplade till tjänster.

Enligt vad som anges i 2007 års meddelande från kommissionen om en agenda för en hållbar och konkurrenskraftig europeisk turism¹⁵ är det en vidare utmaning att se till att såväl turisterna som lokalsamhällena på de platser där turisttjänster tillhandahålls är trygga och säkra. Att säkerställa turisternas säkerhet är en väsentlig aspekt för turistsektorn och i linje med den rådande andan där det är avgörande att bygga upp förtroende.

År 2010 gjorde kommissionen en omfattande undersökning för att beskriva hotellsektorn i varje medlemsstat, med målet att kartlägga de största säkerhetsriskerna (förutom livsmedelsrelaterade säkerhetsrisker), och göra en inventering av skador och olyckor som inträffat på hotell de senaste åren. Emellertid lyckades man inte uppnå undersökningens syften, bland annat på grund av skillnaderna inom hotellsektorn och bristen på registrerade olyckor som var särskilt kopplade till tillhandahållandet av tjänster, vilket också var knutet till frågan om rykte. Undersökningens rekommendation var inte av den kvalitet som förväntas av ett underlag för beslut om policy och undersökningen godtogs därför inte av kommissionens avdelningar.

I kommissionens meddelande från 2010 om turism, som redan nämnts, skisseras en policy som syftar till att stödja denna sektor i den europeiska ekonomin och man föreslår initiativ för att främja dess konkurrenskraft samt dess hållbara och kvalitetsbaserade utveckling. Det nämns särskilt att *”kommissionen kommer att fortsätta sitt nära samarbete med medlemsstaterna, turismbranschen och berörda organisationer inom sektorn för att förbättra säkerheten i boende för turister, bl.a. när det gäller brandrisken.”* I meddelandet betonas att det finns potential för ökad turism genom att man förbättrar säkerheten i branschen.

Europaparlamentets initiativbetänkande¹⁶ som svar på det meddelandet *”understryker att frågan om säkerheten vid olika sorters logi måste uppmärksammas, framför allt när det gäller brandskyddsbestämmelserna och koloxidsäkerheten”*.

2.2. De senaste insatserna (2012–2013)

En av de möjligheter som kommissionens avdelningar nyligen diskuterat har varit en översyn av rekommendation 86/666/EEG om brandsäkerhet i befintliga hotell, med MBS-metoden som grund. I detta syfte anordnades ett seminarium för samråd med intressenter i juni 2012 för att diskutera denna möjlighet. Det rörde samråd om initiativets allmänna principer, särskilt om behovet att anpassa och förbättra rekommendationens innehåll, bland annat vad gäller dess krav, räckvidd och tillämpning på nationell nivå. Merparten av intressenterna gick ett

¹⁴ “Improving the product and service dimension of the IDB – a feasibility study”, av *Consumer Safety Institute*

¹⁵ [KOM/2007/0621 slutlig](#)

¹⁶ [\(2010/2206\(INI\)\)](#) - Europa, världens främsta resmål – en ny politisk ram för europeisk turism, Utskottet för transport och turism.

steg längre och ifrågasatte om en icke-bindande rekommendation var det bästa verktyget för att ta itu med frågan om brandsäkerhet i hotell i hela Europa, eftersom det saknas konsekvent genomförande och efterlevnad i alla medlemsstaterna. Emellertid blev det ingett samförstånd bland intressenterna om hur man skulle agera vidare, särskilt vad gäller innehållet i MBS-metoden. Det gjordes ett antal förslag kring de aspekter som bör behandlas ytterligare och som ingår i grönboken.