



Bruxelles, den 22.7.2014
COM(2014) 464 final

GRØNBOG

Sikkerhed i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter

DA

DA

GRØNBOG

Sikkerhed i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	ANVENDELSESOMRÅDE	8
3.	MÅL	10
4.	SPØRGSMÅL	10
4.1.	Eksisterende instrumenter	10
4.1.1.	<i>På nationalt plan</i>	10
4.1.2.	<i>På europæisk plan</i>	11
4.1.3.	<i>Overvågning og håndhævelse</i>	11
4.2.	Sammenhængen mellem de nationale strategier	11
4.3.	Virkningen af den eksisterende lovgivningssituation for det indre marked	12
4.4.	Tværgående aspekter	13
4.4.1.	<i>Små og mellemstore virksomheder</i>	13
4.4.2.	<i>Adgangsforhold og sårbare forbrugere</i>	13
4.4.3.	<i>Data om personskader og ulykker</i>	14
4.4.4.	<i>Standarder</i>	15
4.4.5.	<i>Kvalifikationer og uddannelse</i>	15
4.5.	Det mest hensigtsmæssige niveau og de mest hensigtsmæssige instrumenter til tackling af sikkerhed	15
4.5.1.	<i>Niveau</i>	15
4.5.2.	<i>Alternative instrumenter</i>	16
4.6.	Afsluttende spørgsmål	17
5.	AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER	17

1. INDLEDNING

Europa er verdens førende turistmål. I 2013 ankom over 560 mio. internationale rejsende til Europa, et resultat, der overgik de rigtig gode tal fra 2012. Væksten var særlig stor i Syd- og Centraleuropa¹.

Vores kontinent er også europæernes foretrukne turistmål. I 2013 holdt næsten 40 % af europæerne deres ferie i EU, 5 % mere end i 2012.

Ifølge den seneste Eurobarometerundersøgelse² føler turister i Europa sig trygge og meget tilfredse. Respondenterne gav udtryk for stor tilfredshed med de fleste aspekter af deres ferie i 2013, navnlig med sikkerheden (95 %) og kvaliteten (95 %) af deres indkvartering.

For at opretholde og styrke Europas førende rolle inden for turisme på verdensplan vedtog Kommissionen i 2010 en meddelelse om en samlet strategi for forbedring af turistindustriens konkurrenceevne. Sikkerhed i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter er et af indsatsområderne i denne meddelelse. Passende og effektive sikkerhedsniveauer kan således forbedre forbrugertilliden og øge væksten ved at skabe et gunstigt klima for virksomhederne og for samarbejde mellem medlemsstaterne og muliggøre en mere konkurrencedygtig turistindustri.

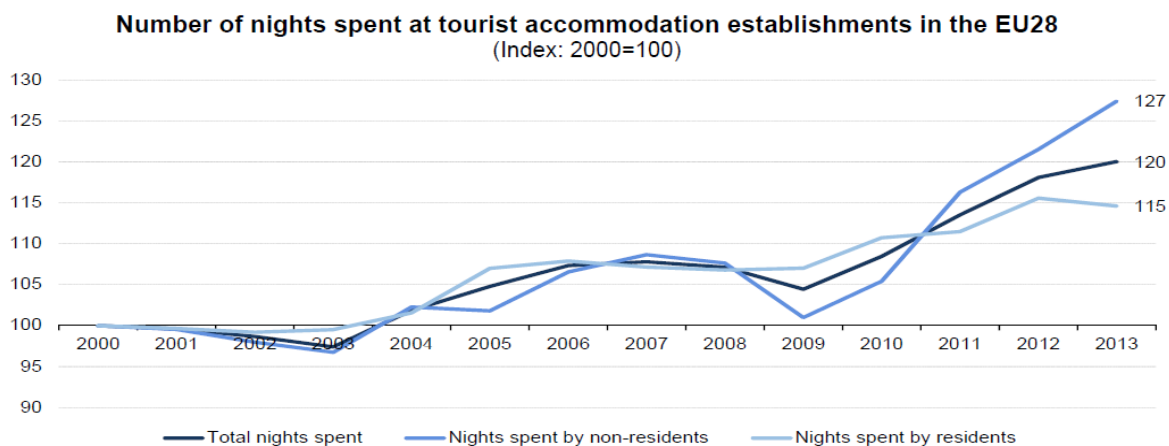
I 2013 nåede antallet af overnatninger i turistindkvarteringsfaciliteter i EU28 op på 2,6 mia.³. Endvidere steg antallet af ikkehjemmehørende⁴ (dvs. gæster fra andre lande) overnatninger i turistindkvarteringsvirksomheder med 4,8 % i EU28 mellem 2012 og 2013 og nåede op på 45 % af det samlede antal overnatninger i 2013.

¹ UNWTO-barometerundersøgelse vedrørende turisme, januar 2014 <http://media.unwto.org/press-release/2014-01-20/international-tourism-exceeds-expectations-arrivals-52-million-2013>

² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-144_en.htm

³ EUROSTAT. Se resumé af pressemeddelelse af 29. januar 2014 på: http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&code=sdg_8_10

⁴ Disse data er udtryk for, at en tilbragt nat (eller overnatning) er hver nat, en gæst/turist, som ikke er hjemmehørende i landet, faktisk tilbringer i en turistindkvarteringsvirksomhed. Med hensyn til en definition af turistindkvarteringsvirksomheder henvises til kapitel 2 i denne grønne bog.



Antal overnatninger i turistindkvarteringsvirksomheder i EU28		
Samlet antal overnatninger	Ikkehjemmehørendes overnatninger	Hjemmehørendes overnatninger

I nogle lande såsom Malta, Cypern eller Kroatien afhænger turistindkvarteringsfaciliteternes belægning næsten udelukkende af ikkehjemmehørende (henholdsvis 96 %, 93 % and 92 %), mens situationen i andre lande såsom Rumænien (18 %), Polen eller Tyskland (en belægningsgrad for ikkehjemmehørende på 20 % i begge lande) er præcist omvendt.

Turisters bekymringer over sikkerheden er blevet fulgt regelmæssigt hvert år siden 2008 gennem Eurobarometerundersøgelser, også med vægt på hotelsikkerhed og brandsikkerhed. De årlige undersøgelser bekræftede konsekvent, at sikkerhed aldrig giver europæiske turister anledning til bekymring (mellem 0 % og 1 % af svarene). Der kan dog lejlighedsvis opstå ulykker, der berører de pågældende operatører direkte, men som også berører det relevante rejsemåls omdømme indirekte med yderligere negative følger for andre operatører. Selv om turistindkvarteringsfaciliteters sikkerhed henhører under medlemsstaternes kompetence, bør man på grund af tilstedeværelsen af en sådan stærk grænseoverskridende dimension gøre sig overvejelser om disse faciliteters kvalitets- og sikkerhedsniveauer i alle medlemsstater.

Dette kombineret med indikatorerne i Kommissionens beretning fra 2003 om forbrugernes sikkerhed i forbindelse med udbud af tjenesteydelser⁵, hvori det blev anbefalet at forbedre videnbasen om risiko- og ulykkesdata og systematisk overvåge medlemsstaternes politikker og foranstaltninger, har i de seneste år fået Kommissionen til at overveje spørgsmålet om turistindkvarteringsfaciliteters sikkerhed på europæisk plan både ved at indlede en dialog med de relevante interessenter og ved at gennemføre foranstaltninger med henblik på at styrke den eksisterende videnbase.

En række undersøgelser og workshoper om metoder til indsamling af data om ulykker og personskader i forbindelse med faciliteter har givet dyb indsigt i dette spørgsmål (se afsnit 2.1 i bilag 1). Kommissionen har støttet og fremmet debatter om selvregulerende initiativer fra hotel- og restaurationsbranchens side samt om synet på den bedste vej frem (se afsnit 2.2 i bilag 1). Der er for nylig gjort forsøg på at afdække sikkerhedsrisici og sammenligne relevante data i turistindkvarteringssektoren, som uvægerligt har vist, hvor vanskelig opgaven

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/reports/safety_serv_rep_da.pdf

er, på grund af flere forskellige faktorer såsom de mange forskellige typer af hoteller i sektoren eller omdømmemæssige spørgsmål⁶.

Selv om visse retlige krav til brandsikkerhed i forbindelse med turistindkvartering stammer fra direktivet om byggevarer og EU-lovgivningen om arbejdssikkerhed, findes der ingen specifik horisontal lovgivning på EU-plan, og der findes ingen standardiseret tilgang til turistindkvarteringsfaciliteters sikkerhed på nationalt plan, sådan som det fremgår af en nylig høring af medlemsstaterne om den eksisterende lovgivningsmæssige og ikkelovgivningsmæssige ramme for sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering blandt andre sektorer.

Sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering – og i hotel- og restaurationsbranchen generelt – er også et vigtigt led i sundheden og sikkerheden på arbejdspladsen⁷. Endvidere findes der en meget omfattende sektorlovning om bygningsmiljøer, elevatorer og andre produkter, som anvendes i byggesektoren.

Den omstændighed, at der findes forskellige tilgange til sikkerhedsbestemmelser, er ikke et problem i sig selv, så længe den europæiske forbruger, der benytter denne form for tjenesteydelse i EU, er tilstrækkeligt beskyttet uanset vedkommendes valg af rejsemål.

Når forbrugerne køber turistindkvarteringstjenester, forventer de ikke at skulle bekymre sig over deres egen sikkerhed uanset deres valg af indkvartering eller bestemmelsessted i EU. I den forbindelse og ud fra den grundlæggende antagelse, at de europæiske forbrugere har ret til passende sikkerhedsniveauer, som gennemføres og håndhæves effektivt, uanset hvor de tager hen i EU, er følgende spørgsmål relevante:

1/ Hvordan **reguleres** og **overvåges forbrugersikkerheden** i forbindelse med turistindkvartering i medlemsstaterne?

2/ Er leverandører af turistindkvarteringstjenester, der opererer på tværs af grænserne, underlagt krav, som i tilstrækkelig grad sikrer forbrugernes beskyttelse, og for hvem grænseoverskridende virksomhed ikke indebærer, at de slipper uden om sådanne krav på grund af kritiske **mangler**?

3/ Har forskellene mellem de nationale systemer og mellem de kontrol- og håndhævelsesmetoder, der anvendes i hele EU, betydelig indvirkning på udbuddet af indkvarteringsfaciliteter **på tværs af grænserne**?

4/ Tages der effektivt hensyn til visse **tværgående aspekter** såsom virkningen af regelsættet for SMV'er og sårbare forbrugere eller den måde, hvorpå spørgsmål om adgangsforhold eller anvendelsen af standarder for sådanne tjenesteydelser på nuværende tidspunkt er integreret i den eksisterende lovgivningsramme?

⁶ I 2010 lancerede Kommissionen en undersøgelse med det formål at udarbejde en beskrivelse af de største sikkerhedsrisici i hotelbranchen i EU og udarbejde en oversigt over personskader og ulykker, som er indtruffet i de seneste år. Hotelbranchens forskelligartethed og manglen på ulykkesstatistikker specifikt vedrørende leveringen af tjenesteydelsen, også i relation til omdømmemæssige spørgsmål, gjorde det i sidste ende ikke muligt for kontrahenten at indsamle og analysere de ønskede data.

⁷ <https://osha.europa.eu/>

5/ Er de **niveauer**, der på nuværende tidspunkt gælder for sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering, de mest hensigtsmæssige, og er der indført de mest hensigtsmæssige typer af instrumenter?

Det er en kendsgerning, at eksistensen af forskellige metoder til regulering af sikkerheden gør det vanskeligere at foretage en sammenligning af den sikkerhedsbeskyttelse, som europæiske borgere, der benytter turistindkvarteringsfaciliteter i EU, nyder.

Som svar på **det første spørgsmål** vedrørende den eksisterende lovgivningsramme i EU og i overensstemmelse med den nyeste viden, som Kommissionens tjenestegrene råder over, synes der at være væsentlige forskelle mellem de nationale lovgivninger. Resultaterne af en undersøgelse, der blev udført i 2013, har vist, at 16 ud af 24 responderende medlemsstater har en specifik sektorlovgivning om turistindkvarteringsfaciliteter. Der synes også at være væsentlige forskelle mellem omfanget og indholdet af den nationale sektorlovgivning. Til eksempel kan nævnes, at mens lovgivningen i de fleste af disse 16 medlemsstater omfatter krav vedrørende disse bygningers stand eller tjenesteudbyderens kvalifikationer, kræver kun otte medlemsstater, at der skal oprettes kompetente myndigheder med henblik på overvågning og indgreb, og kun i fem medlemsstater findes der krav om kortlægning og vurdering af risici.

Ud over den eksisterende lovgivningsramme i medlemsstaterne er et andet spørgsmål, som skal tages i betragtning, hvorvidt og hvordan en sådan ramme håndhæves og kontrolleres. Denne grøn bog har også til formål at give bedre indsigt i dette aspekt.

I forbindelse med **det andet spørgsmål** har denne grøn bog til formål at undersøge, om eksistensen af forskellige krav i medlemsstaterne kan give anledning til mangler i sikkerhedsniveauerne, navnlig når tjenesteudbydere opererer på tværs af grænserne og eventuelt ikke er tilstrækkeligt dækket af den eksisterende lovgivning i en medlemsstat.

Med hensyn til **det tredje spørgsmål** vedrørende leveringen af tjenesteydelsen har grønbogen til formål at skabe sikkerhed for, om disse forskelle mellem de nationale systemer påvirker de ensartede vilkår i en sektor, der er af afgørende betydning for EU's økonomiske velfærd og dets image som et attraktivt turistmål, navnlig for visse kategorier af tjenesteudbydere, der opererer på tværs af grænserne. I den forbindelse tages der også hensyn til instrumenter og praksis, som er udviklet af branchen⁸.

Med hensyn til **det fjerde spørgsmål** er det klart, at virkningen for alle involverede parter skal overvejes nøje af hensyn til en korrekt balance mellem behov og løsninger. Sårbare forbrugere, forbrugere med særlige adgangsbehov, mindre virksomheder eller store hoteller kan se dette spørgsmål fra forskellige synsvinkler, og derfor skal der tages hensyn til forskellige betragtninger. I denne sammenhæng vil en diskussion om fordelene ved at benytte standardisering i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter på EU-plan også være relevant.

Endelig med hensyn til **det femte spørgsmål** står det tilbage at fastslå, på hvilket niveau det er bedst at tackle sikkerheden på dette område til gavn for såvel forbrugere som virksomheder.

⁸ Denne praksis omfatter MBS-metodologien (Management, Buildings and Systems) og tilsvarende instrumenter, for så vidt de omfatter sikkerhedsrelaterede bestemmelser og forskrifter.

Der er ikke ret mange kvantitative målinger til rådighed med henblik på at vurdere ovennævnte spørgsmål bl.a. på grund af den fragmenterede tilgang til indsamling af data om ulykker og personskader i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter på EU-plan (se afsnit 2.1 i bilag 1). I mangel af sådanne kvantificerede data søger denne grøn bog at samle så megen dokumentation som muligt.

2. ANVENDELSESOMRÅDE

Ifølge NACE, den statistiske klassifikation af økonomiske aktiviteter i Den Europæiske Union, er turistindkvarteringsvirksomheder, der mod betaling stiller indkvarteringsfaciliteter til kortvarige ophold til rådighed, klassificeret som følger⁹:

(1) Hoteller og lignende overnatningsfaciliteter¹⁰

- hoteller (og lignende faciliteter, der f.eks. driver virksomhed under navnet "bed & breakfast")
- resorthoteller
- hoteller med suiter/lejligheder
- moteller.

Denne klasse omfatter ikke boliger eller møblerede eller umøblerede lejligheder til mere permanent brug, typisk på måneds- eller årsbasis¹¹.

(2) Ferieboliger og lignende indkvarteringsfaciliteter til kortvarige ophold¹²

- feriecentre for børn og andre ferieboliger
- gæstelejligheder og bungalows

⁹ I forordning 692/2011 om europæiske statistikker om turisme (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:192:0017:0032:DA:PDF>) defineres turistindlogeringsvirksomhed som en lokal faglig enhed [...], der mod betaling – idet prisen dog kan være delvist eller helt subsidieret – stiller indlogeringsfaciliteter til kortvarige ophold til rådighed, jf. gruppe 55.1 (hoteller og lignende overnatningsfaciliteter), 55.2 (ferieboliger og andre indlogeringsfaciliteter til kortvarige ophold) og 55.3 (campingpladser) i NACE rev. 2. (artikel 2, stk. 1, litra l)).

¹⁰ Denne klasse omfatter indkvartering, typisk på dags- eller ugebasis, og primært til kortvarige ophold for besøgende. Denne klasse omfatter indkvartering i møblerede værelser eller suiter. Tjenesteydelserne omfatter daglig rengøring og sengeredning. Der kan ydes en række supplerende tjenesteydelser såsom mad og drikkevarer, parkering, vaskeservice, swimmingpools og fitnesslokaler, rekreative faciliteter samt konference- og mødefaciliteter.

¹¹ Lejede private ferieboliger (såsom lejligheder eller villaer – der almindeligvis udlejes for en kort periode, som sjældent er over en måned) er også indkvarteringsfaciliteter, der stilles til rådighed, ligesom hoteller, men er ikke underlagt de samme lovgivningsmæssige krav som hoteller, hvilket eventuelt skal tages i betragtning, hvis der ligeledes er sikkerhedsrisici forbundet med dem.

¹² Denne klasse omfatter indkvartering, typisk på dags- eller ugebasis, og primært til kortvarige ophold for besøgende, i selvstændige lokaler bestående af fuldt møblerede værelser eller opholdsstue, spisestue og soveværelse med køkkenfaciliteter eller fuldt udstyrede køkkener. Denne klasse kan have form af lejligheder i små fritliggende fleretagesbygninger eller klynger af bygninger eller enetagesbungalows, feriehus, hytter og lignende. Der tilbydes eventuelt et minimum af supplerende tjenesteydelser

- feriehuse og hytter uden rengøring
- vandrerhjem og bjerghytter.

Denne klasse omfatter ikke boliger eller møblerede eller umøblerede lejligheder til mere permanent brug, typisk på måneds- eller årsbasis.

(3) Campingpladser

- indkvartering på campingpladser, rekreative lejrpladser og lejrpladser til lystfiskere og jægere til kortvarigt ophold
- pladser og faciliteter til fritidskøretøjer
- shelters eller bivuakfaciliteter til telte og/eller soveposer.

Denne høring fokuserer på turistindkvarteringsfaciliteter i sammenhæng med definitionerne i ovenstående klassificering. Sådanne faciliteter benyttes af forbrugere lejlighedsvist og ofte i udlandet, hvor de ikke er så fortrolige med miljøet, kulturen, traditionerne, sproget og retssystemet.

Debatten om sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering har hidtil primært drejet sig om fire sikkerhedsspørgsmål. Selv om hotelbrande således kun tegner sig for en meget lille procentdel af brandrelaterede dødsfald, kan ulykker potentielt have omfattende følger.

Forskellige interessenter anfører dog, at sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering ikke udelukkende drejer sig om brandsikkerhed. Andre sikkerhedsaspekter omfatter bygningernes stand (rekreative faciliteter, altaner, soveværelser, badeværelser, gange, glasdøre osv.) eller risici i relation til kulilteudslip (f.eks. på grund af forkert brug af eller fejl i varmesystemerne i turistindkvarteringsfaciliteter), der nogle gange er skyld i et større antal personskader, sygdomme eller dødsfald.

Eksempel:

Kulilte i turistindkvarteringsfaciliteter

I 2006 døde to britiske børn af kulilteforgiftning, mens de var på ferie på et hotel på Korfu i Grækenland. En trækkanal, der skulle tilføre ilt og fjerne kulilte, var ikke blevet monteret og lå på gulvet sammen med et stykke klippe, der tilstoppede kedlen. En termostat, der skulle slå kedlen fra, hvis den begyndte at udsende giftige dampe, var ikke blevet sluttet til. Der var sluppet kulilte ud af kedelrummet og ind i bungalowen gennem huller, som var blevet boret igennem væggen til opholdsstuen til et airconditionssystem og ikke fyldt ud. Der udviklede sig et dødeligt kulilteniveau inde i bungalowen på et minut.

3. MÅL

Formålet med dette dokument er at iværksætte en offentlig høring om sikkerheden i forbindelse med turistindkvartering. Målet er at indsamle oplysninger fra alle relevante parter, som er involveret i spørgsmålet om turistindkvarteringsfaciliteter, med henblik på at evaluere, om de problemer, der er skitseret ovenfor, tackles tilstrækkeligt og effektivt, og om der er dokumentation for nye risici, og om de eksisterende værktøjer er fyldestgørende. I dette

dokument rejses endvidere spørgsmålet, på hvilket niveau det er mest effektivt at gribe ind for at yde et nyttigt bidrag til effektive sikkerhedsniveauer for forbrugerne. Formålet med dokumentet er også at bidrage til at kvantificere disse spørgsmål.

Idet man også må holde sig for øje, at Kommissionen sigter mod at forbedre turistindustriens konkurrenceevne ved at skabe et gunstigt klima for virksomhederne og for samarbejde mellem medlemsstaterne, og at europæisk turismes bæredygtighed afhænger af kvaliteten af turistoplevelsen og hermed også sikkerheden, er sigtet med dette dokument at kortlægge mulighederne for yderligere tillidsopbygning for såvel virksomheder som forbrugere.

4. SPØRGSMÅL

Nedenstående spørgsmål har til formål at evaluere de fem grundlæggende aspekter, der tidligere er blevet indkredset i dette dokument, nemlig hvorvidt de **eksisterende instrumenter** og deres gennemførelse er **passende og tilstrækkelige (1)** ved at måle arten og omfanget af sikkerhedsrisiciene og deres forbindelse med fejl eller **mangler (2)** i den nuværende lovgivningsramme, og hvorvidt de har indflydelse på leveringen af sådanne tjenesteydelser **på tværs af grænserne (3)** samt **på SMV'er og sårbare forbrugere (4)**, med henblik på at sondre klart mellem, hvilke mål der bedst kan nås på hvilket **plan (5)**.

Bilag 1 giver en detaljeret beskrivelse af den nuværende viden om de aspekter, der er skitseret i det tidligere afsnit, og er tænkt som referencemateriale, når nedenstående spørgsmål skal tages op.

4.1. Eksisterende instrumenter

Forbrugernes sikkerhed i forbindelse med benyttelse af turistindkvarteringsfaciliteter bør først og fremmest evalueres på grundlag af det eksisterende regelsæt på EU-plan og gennemførelsen heraf.

4.1.1. På nationalt plan

S1 – Kan De henvise til sikkerhedsbestemmelser i forbindelse med turistindkvartering på nationalt plan i et bestemt land eller i bestemte lande?

S 2 – Mener De, at de eksisterende regler på nationalt plan tackler risiciene på fyldestgørende vis og derfor effektivt sikrer forbrugernes beskyttelse? Anfør venligst Deres grunde samt eventuelt belæg for Deres holdning.

4.1.2. På europæisk plan

Rådets henstilling 86/666/EØF om brandsikring af eksisterende hoteller er det eneste EU-instrument om sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering. Kommissionen har for nylig taget initiativer til at vurdere, om den gældende henstilling bør revideres og ajourføres med henblik på at sikre det højst mulige sikkerhedsniveau i hoteller på EU-plan.

S 3 – Er den gældende henstilling 86/666/EØF tilstrækkelig til at overholde sikkerhedskravene vedrørende turistindkvarteringsfaciliteter?

S 4 – Hvis De har dokumentation for det modsatte, på hvilke områder er der så behov for forbedring?

4.1.3. Overvågning og håndhævelse

Det er relevant at vide, om lovgivningen om sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering i medlemsstaterne omfatter krav til markedsovervågning. Sådanne krav vedrører forpligtelser med hensyn til:

- oprettelse af myndigheder med ansvar for overvågning af sikkerheden i forbindelse med tjenesteydelsen og med beføjelser til at træffe passende foranstaltninger
- procedurer for udveksling af oplysninger om udvikling af politikker og regler
- administrativt samarbejde mellem myndighederne
- systematisk indsamling og vurdering af data om risici i forbindelse med tjenesteydelser
- udvikling af håndhævelsesindikatorer for overvågning af overholdelsen.

S 5 – Hvordan håndhæves de gældende regler (af hvem, hvornår, hvor ofte osv.)?

S 6 – Hvordan vurderer De effektiviteten af de eksisterende markedsovervågningsmekanismer?

S 7 – Hvad er Deres syn på de vigtigste spørgsmål i relation til håndhævelsen af den eksisterende lovgivning? Hvordan kunne gennemførelsen af de eksisterende instrumenter forbedres?

S 8 – Hvilke områder kunne efter Deres opfattelse have størst gavn af mere samarbejde mellem medlemsstaterne med hensyn til sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering? Hvad ville de vigtigste udfordringer være?

4.2. Sammenhængen mellem de nationale strategier

Ethvert forsøg på at afdække potentielle mangler i sikkerhedsreglerne for turistindkvartering, der kunne berøre forbrugerne i hele EU, skal gøres ud fra, hvor effektivt omfanget og indholdet af de eksisterende instrumenter er.

Det faktiske sikkerhedsniveau for en tjenesteydelse bestemmes af de samlede virkninger af følgende hovedkomponenter:

- sikkerheden af de faciliteter, strukturer og det udstyr, der anvendes til at levere tjenesteydelsen
- sikkerhedsstyring (herunder risikovurdering med henblik på at evaluere omfanget af risikoen og træffe passende sikkerhedsforanstaltninger i overensstemmelse hermed)
- tjenesteudbyderens kvalifikationer
- uddannelse af personalet
- adgang til og kvaliteten af oplysningerne om sikkerhedsaspekter ved den tjenesteydelse, der leveres til brugere/forbrugerne

- adgang til evakueringsplaner, beredskabsprocedurer og udstyr til reduktion af skaden i tilfælde af ulykker
- underretning af myndighederne om risici og ulykker.

Navnlig med hensyn til turistindkvarteringsfaciliteter skal opmærksomheden især rettes mod¹³:

- en konsekvent definition af turistindkvarteringsfaciliteter (type, alder, størrelse, højde osv.)
- aspekter vedrørende adgangsforhold
- særlige krav vedrørende sårbare forbrugere
- brandrelaterede risici
- risici i relation til kulilte (CO).

S 9 – Hvordan er turistindkvartering defineret i Deres nationale relevante lovgivning?

S 10 – Er de definitioner af turistindkvarteringsfaciliteternes type, størrelse, højde og alder, som findes i den eksisterende lovgivning, fyldestgørende?

S 11 – Findes ovennævnte krav i den eksisterende nationale lovgivning?

S 12 – Ville det være hensigtsmæssigt at overveje krav til sikkerhedsspørgsmål i relation til CO (kulilte)? Anfør venligst fordelene for såvel forbrugere som virksomheder.

S 13 – Indgår risikostyring i den relevante nationale lovgivning?

S 14 – Er det sandsynligt, at forskellen mellem de eksisterende lovgivningsrammer vil berøre turisternes sikkerhed? Er denne virkning snarere knyttet til håndhævelsen af en sådan ramme? Kunne De give nogle konkrete eksempler?

4.3. Virkningen af den eksisterende lovgivningssituation for det indre marked

Formålet med dette dokument er at vurdere effektiviteten af de eksisterende instrumenter for beskyttelsen af de europæiske forbrugere. Virkningen af en sådan ramme for det indre marked bør dog også bestemmes med henblik på at evaluere en eventuel fordrejning af markedet på grund af forskellige regler.

S 15 – Berører forskellene mellem regelsættene i EU-medlemsstaterne turistvirksomhederne, navnlig når de opererer på tværs af grænserne? Er denne virkning snarere knyttet til håndhævelsen af de eksisterende lovgivningsrammer? Kan De give nogle konkrete eksempler?

¹³ Fødevarer sikkerhedsspørgsmål indgår ikke i dette dokument, da de specifikt henhører under Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 178/2002 af 28. januar 2002 om generelle principper og krav i fødevarer lovgivningen, om oprettelse af Den Europæiske Fødevarer sikkerhedsautoritet og om procedurer vedrørende fødevarer sikkerhed, EFT L 31 af 1.2.2002, s. 1.

4.4. Tværgående aspekter

4.4.1. Små og mellemstore virksomheder

Små turistvirksomheder eller mikroturistvirksomheder spiller en afgørende rolle for europæisk turisme. 90 % af turistvirksomhederne (herunder indkvarteringsvirksomheder) i Europa er SMV'er og mikrovirksomheder.

I overensstemmelse med "Tænk småt først"-princippet går den generelle politik helt eller delvist ud på om muligt at fritage mikrovirksomheder og små virksomheder fra administrative byrder¹⁴. Selv om det reelt kan være dyrere og mere tidskrævende for mindre virksomheder end for store at overholde sikkerhedskrav, er det nødvendigt at finde den rette balance mellem nødvendigheden af bedre regulering og forbrugernes sikkerhed.

S 16 – Angiv venligst de aktuelle administrative byrder for turistvirksomheder i forbindelse med overholdelsen af de eksisterende sikkerhedsbestemmelser.

S 17 – Angiv venligst, hvilke aspekter der er mest byrdefulde/bekostelige for turistvirksomhederne i forbindelse med overholdelsen af den nationale lovgivning om sikkerhed.

S 18 – Hvad er de største bekymringer for små turistindkvarteringsvirksomheder i forbindelse med overholdelsen af de eksisterende sikkerhedsregler?

4.4.2. Adgangsforhold og sårbare forbrugere

En aldrende befolkning indebærer udfordringer og muligheder for turistindkvarteringssektoren både vækstmæssigt og sikkerhedsmæssigt. Ifølge prognoser forventes antallet af personer over 65 at udgøre 20 % af befolkningen i 2020¹⁵. Denne befolkningsgruppe, der består af personer, som både har købekraft og fritid, repræsenterer et betydeligt markedspotentiale. For at dette potentiale kan udnyttes, bør der træffes nogle vigtige foranstaltninger vedrørende aspekter i relation til sikkerhed og adgangsforhold.

Der skal også vurderes særlige sikkerhedsforanstaltninger for visse kategorier af sårbare forbrugere på grund af mulige adgangsbehov. Ifølge nogle undersøgelser¹⁶ er det potentielle marked for tilgængelig turisme blevet anslået til ca. 127 mio. personer. Dette tal tager hensyn til rejsende med særlige adgangsbehov (langvarig/permanent fysisk svækkelse, midlertidig svækkelse, ældre, ledsagere eller plejepersonale eller familier med mindre børn). Brandsikkerhedsforanstaltninger samt evakuerings- eller beredskabsplaner i turistindkvarteringsfaciliteter, der tilbydes forbrugerne, skal tage hensyn til de særlige behov hos handicappede og bevægelseshæmmede.

¹⁴ Rapport fra Kommissionen til Rådet og Europa-Parlamentet "Mindskelse af de reguleringsmæssige byrder for SMV – Tilpasning af EU's regulering til mikrovirksomheders behov", KOM(2011) 803 endelig.

¹⁵ Kilde: 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).

¹⁶ http://www.accessibletourism.org/resources/enat_igm_3eichhorn.pdf

Af andre grunde, men stadig i gruppen af sårbare forbrugere, kræver sikkerhedsforanstaltninger for personer under 15 særlig opmærksomhed.

S 19 – Hvordan kan der bedst sikres overensstemmelse mellem sikkerhedsforanstaltninger og -regler på den ene side og krav om adgangsforhold på den anden side, som er relevante for handicappede og ældre?

S 20 – Hvilke aspekter vedrørende sikkerhed i turistindkvarteringsfaciliteter for den aldrende befolkning bør efter Deres mening overvejes ud over spørgsmål om adgangsforhold?

S 21 – Hvilke aspekter vedrørende sikkerhed i turistindkvarteringsfaciliteter for handicappede bør efter Deres mening overvejes ud over spørgsmål om adgangsforhold?

S 22 – Hvilke aspekter vedrørende sikkerhed i turistindkvarteringsfaciliteter for personer under 15 bør efter Deres mening overvejes?

4.4.3. Data om personskader og ulykker

Der mangler faktuelle oplysninger om sikkerhedssituationen i turistindkvarteringssektoren i EU. Dette gælder for alle europæiske lande, og når der foreligger data, er kilderne ikke harmoniseret og samlet med henblik på overvågning i medlemsstaterne, hvilket gør det meget vanskeligt at give et systematisk overblik over personskader og ulykker, som er knyttet til turistindkvarteringsfaciliteter. Selv i de lande, hvor der er data til rådighed fra forskellige kilder såsom brandvæsener, forsikringsselskaber, akutafdelinger på hospitaler, gør registreringerne det ikke muligt at opnå omfattende og sammenlignelige data. I forbindelse med særlige undersøgelser om indsamling af data om ulykker og personskader i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter nævnes det konsekvent, at det er vanskeligt at fremskaffe data på EU-plan (se afsnit 2.1 i bilag 1).

S 23 – Har De data eller kvantitativ dokumentation om personskader og ulykker, der tyder på sikkerhedsproblemer i turistindkvarteringsfaciliteter? De bedes i bekræftende fald fremlægge sådanne data eller sådan dokumentation.

S 24 – Hvad er efter Deres opfattelse de største udfordringer i forbindelse med indsamling af sådanne data, og hvordan kan de bedst tackles?

S 25 – I hvilket omfang kan modvilje mod at stille data om ulykker og personskader til rådighed på grund af mulige omdømmemæssige ulemper efter Deres opfattelse indvirke på sikkerhedsproblemerne?

S 26 – Hvad ville efter Deres opfattelse være det mest hensigtsmæssige og effektive system til indsamling af harmoniserede data om ulykker og personskader?

4.4.4. Standarder

De europæiske standardiseringsorganisationer tager også hensyn til sikkerhedsspørgsmål inden for standardisering af tjenesteydelser. Udvidelsen af arbejdet inden for standardisering af tjenesteydelser er en prioriteret opgave for Kommissionen, der er ved at vurdere

muligheden for at medtage sikkerhedsdimensionen i det kommende standardiseringsarbejde, som Kommissionen har anmodet om¹⁷.

S 27 – Hvordan ville europæiske sikkerhedsstandarder bidrage til at forbedre forbrugersikkerheden i turistindkvarteringsfaciliteter? Hvad ville de største ulemper være? Uddyb venligst Deres svar både ud fra et nationalt og et europæisk perspektiv.

S 28 – Hvis De har eksempler på nationale standarder for sikkerhed i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter, har De så dokumentation for, at de har bidraget til at forbedre sikkerheden for forbrugerne?

4.4.5. Kvalifikationer og uddannelse

Bevidsthed omkring sikkerhed, kapacitetsopbygning og uddannelse er vigtig. Uddannelse, herunder erhvervsmæssig uddannelse, for medarbejdere og ledere er afgørende for kortlægningen af risici, selv inden de opstår, og for korrekt gennemførelse af de eksisterende bestemmelser. Uddannelse i turisme i medlemsstaterne varierer stærkt fra den ene medlemsstat til den anden. Dette kan føre til forskelle i eksistensen og udbuddet af målrettet uddannelse i sikkerhed og tilstedeværelsen af de rette kvalifikationer i sektoren.

S 29 – Indgår målrettet uddannelse i brandsikkerhed/uddannelse i sikkerhed i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter regelmæssigt i nationale læseplaner eller i erhvervsmæssig uddannelse? Hvilke emner er i bekræftende fald omfattet?

S 30 – Er der specifikke jobprofiler, som er forbeholdt sikkerhed i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter? Hvilke emner er i bekræftende fald omfattet?

4.5. Det mest hensigtsmæssige niveau og de mest hensigtsmæssige instrumenter til tackling af sikkerhed

4.5.1. Niveau

På nuværende tidspunkt er medlemsstaterne ansvarlige for fastlæggelse, anvendelse og ændring af regler om sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering.

S 31 – Har De dokumentation, der taler imod/for, at det er effektivt at tackle sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering på nationalt/lokalt/europæisk plan?

S 32 – Hvad ville fordelene være ved at tackle sikkerhedsproblemer på nationalt/lokalt/europæisk plan både ud fra forbrugernes og tjenesteudbydernes synspunkt? Hvad ville de største ulemper være?

S 33 – Hvilke fordele ville EU-lovgivning medføre i henseende til forbedrede sikkerhedsniveauer for turistindkvartering?

S 34 – Kunne de samme fordele opnås ved at forbedre håndhævelsen og/eller markedsovervågningen af eksisterende national lovgivning?

¹⁷ EU's arbejdsprogram for standardisering vedtages hvert år.

4.5.2. *Alternative instrumenter*

Brugen af selvregulering som et alternativt lovgivningsredskab er også mulig for udbydere af turistindkvarteringsfaciliteter, og effektiviteten heraf skal også evalueres: fælles frivillige retningslinjer (f.eks. retningslinjer for risikovurdering) eller kodekser for god praksis er også en måde til at integrere de relevante sikkerhedsaspekter på europæisk plan med henblik på at afhjælpe potentielle mangler under hensyn til de involverede sikkerhedsrisici grænseoverskridende karakter.

MBS-metodologien er ét eksempel på en selvregulerende foranstaltning. Disse retningslinjer for brandsikkerhed i hoteller med krav vedrørende ledelse (Management (M)), bygninger (Buildings (B)) og systemer (Systems (S)) har til formål at hjælpe hoteller i alle størrelser overalt i Europa med at indføre et højt brandsikkerhedsniveau til støtte for nationale/regionale og lokale bestemmelser og standarder¹⁸.

S 35 – Hvilke erfaringer har man høstet med brugen af ikke-lovgivningsmæssige tilgange i Deres land?

S 36 – Hvad ville de praktiske fordele være ved at benytte selvregulering på europæisk plan?

S 37 – Hvilken rolle ville Kommissionen og andre EU-institutioner efter Deres opfattelse spille i forbindelse med selvregulering?

S 38 – Kunne MBS-metodologien med de nødvendige tilpasninger anvendes som grundlag for indsamling af bedste praksis og fastlæggelse af normer for selvregulering?

S 39 – Hvilke tilpasninger af de eksisterende selvreguleringsinstrumenter ville være nødvendige for fuldt ud at nå deres mål?

Selv om MBS-metodologien allerede er blevet indført af mange nationale hotel- og restaurations sammenslutninger i EU, er den fortsat frivillig og omfatter ikke overvågning eller resultatrapportering. Effektiviteten af ikke-reguleringsmæssige foranstaltninger afhænger af den støtte, de får fra industrien, myndighederne og forbrugerne, og de skal samtidig være baseret på passende overvågning af deres præstationer og resultater. Sikkerhedsretningslinjer, der er udviklet af individuelle organisationer, kan være interessante for andre, under forudsætning af at de udbredes i tilstrækkelig grad.

S 40 – Hvad er den mest effektive måde til overvågning af frivillige sikkerhedsforanstaltninger?

S 41 – Hvad er Deres syn på deling af viden om frivillige værktøjer på EU-plan (fordele/ulemper, potentielle vanskeligheder, succeshistorier osv.)?

4.6. **Afsluttende spørgsmål**

¹⁸ Andre eksempler på selvregulering er hotelkoncernen Intercontinentals (IHG) strategiske ramme for sikkerhed og tryghed på hoteller, en risikostyringsproces, der skal sætte hotelejerne og hotelpersonale i stand til eller hjælpe dem med at styre risici effektivt, eller hotelkoncernen Carlson and Rezidors formel TRIC=S for strukturering af sikkerhed og tryghed (Threat assessment (trusselsvurdering) + Risk mitigation (risikoafbødning) + Incident response (reaktion på uheld) + Crisis management, Communication and Continuity (krisestyring, kommunikation og beredskab) = Safe, Secure and Sellable brands (sikre, trygge og salgbare mærker)).

5. AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER

Formålet med dette dokument er at indsamle oplysninger om faktuelle aspekter og om de interesserede parters holdning og forventninger samt at fremme en offentlig debat om sikkerheden i forbindelse med turistindkvartering. Europa-Kommissionen er fast besluttet på at foretage en omhyggelig afvejning af politikker, forslag og ethvert andet instrument på alle trin lige fra planlægning til gennemførelse og revision¹⁹. Grønbogen har derfor til formål at erhverve passende viden om de emner, den dækker, og indebærer ikke et forudbestemt handlingsforløb – eller behovet for nye foranstaltninger på EU-plan – som resultat af høringen.

Kommissionen opfordrer alle interesserede parter til at indsende deres bidrag som svar på de spørgsmål, der er stillet i dette dokument. Bidragene skal ikke nødvendigvis omfatte alle de spørgsmål, der er rejst i dette dokument.

Bidragene vil blive offentliggjort på internettet, medmindre respondenter udtrykkeligt anmoder om, at de behandles fortroligt. Det er vigtigt at læse den specifikke erklæring om databeskyttelse, hvoraf det fremgår, hvordan Deres personoplysninger og bidrag vil blive behandlet.

En sammenfattende rapport om bidragene vil desuden blive offentliggjort på vores websted: http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/consultation_20141130_tourism_en.htm

Yderligere spørgsmål kan sendes til:

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

¹⁹ http://ec.europa.eu/smart-regulation/index_en.htm



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 22.7.2014
COM(2014) 464 final

ANNEX 1

BILAG

til

Grønbog

Sikkerhed i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Fakta og tal.....	3
1.1. Eksisterende instrumenter og håndhævelse.....	3
1.1.1. På nationalt plan.....	3
1.1.2. På europæisk plan.....	4
1.1.3. Overvågning og håndhævelse.....	5
1.2. Tværgående spørgsmål.....	6
1.2.1. Små og mellemstore virksomheder.....	6
1.2.2. Eurobarometerundersøgelser.....	6
1.2.3. Standarder.....	17
1.3. Niveau og instrumenter.....	17
1.3.1. Alternative instrumenter.....	17
2. Særlige foranstaltninger, som Kommissionen har truffet vedrørende sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering.....	18
2.1. Tidligere foranstaltninger (2003-2012).....	18
2.2. De seneste foranstaltninger (2012-2013).....	20

1. FAKTA OG TAL

Dette afsnit indeholder de fakta og tal, der er til rådighed i forbindelse med de spørgsmål, som tages op i grønbogen. Ikke alle aspekter, som er omfattet af afsnit 4 "Spørgsmål" i dokumentet, er afspejlet i dette bilag, da der ikke nødvendigvis findes støttemateriale for hvert af dem.

1.1. Eksisterende instrumenter og håndhævelse

1.1.1. På nationalt plan

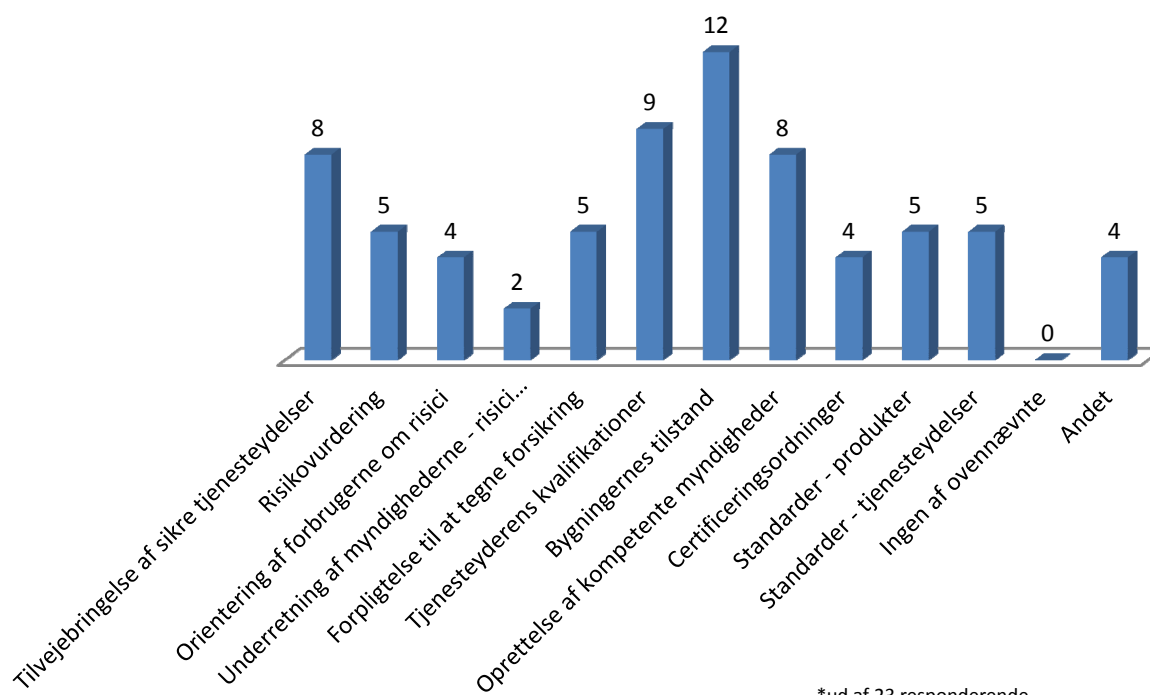
Når det drejer sig om turistindkvarteringsfaciliteter varierer de forskellige typer af politikker generelt betydeligt. I 2013 blev medlemsstaterne i et spørgeskema opfordret til at beskrive de nationale regler vedrørende sikkerhed i forbindelse med bl.a. turistindkvarteringsfaciliteter. Af de 24 medlemsstater, der indsendte oplysninger, oplyste 21, at der findes generel lovgivning, der dækker tjenesteydelser som en kategori (enten generel lovgivning om sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser eller om produktsikkerhed eller sikkerhed på arbejdspladsen), mens 17 medlemsstater oplyste, at de havde en detaljeret lovgivning om indkvarteringsfaciliteter suppleret med selvregulering i seks tilfælde. To medlemsstater anførte hverken horisontale eller sektorvise politikker.

En gennemgang af indholdet af den sektorlovgivning, der blev anført, gjorde det muligt at foretage en mere detaljeret sammenligning mellem medlemsstaterne. De relevante myndigheder fik udleveret en liste over sikkerhedsrelaterede bestemmelser (se tabellen nedenfor) og blev anmodet om at angive, hvilke af dem der fandtes i deres nationale lovgivning. Et stort flertal (13) af de 17 medlemsstater, hvor der findes sektorlovgivning (AT, BE, CY, CZ, DE, EL, ES, ET, FR, HR, IT, LT, LU, MT, PL, PT og SK), nævner forpligtelser vedrørende bygningernes stand. I otte tilfælde findes der en generel forpligtelse til kun at stille sikkerhedstjenester til rådighed og i 10 tilfælde forpligtelser vedrørende tjenesteudbyderens kvalifikationer. På den anden side findes der kun i halvdelen af disse medlemsstater (DE, EL, CZ, HR, LU, MT, PL, PT og SK) lovkrav om oprettelse af myndigheder, som skal foretage overvågning og gribe ind. Endvidere anfører kun fem medlemsstater (LU, MT, CZ, PL og EL) bestemmelser om identifikation og vurdering af risici, og kun i to medlemsstater (CZ og PL) findes der en forpligtelse til at underrette myndighederne om risici og ulykker i forbindelse med leveringen af tjenesteydelsen – et væsentligt værktøj til at foretage sammenligninger på EU-plan.

Nedenstående graf viser indholdet af den eksisterende sektorlovgivning i de 17 rapporterende medlemsstater.

17 lande* har sektorlovgivning om TURISTINDKVARTERINGSFACILITETER

■ Antal medlemsstater, der har særlige sikkerhedsforanstaltninger



1.1.2. På europæisk plan

Fri udveksling af tjenesteydelser er omhandlet i artikel 56-62 i TEUF. Navnlig direktiv 2006/123/EF om tjenesteydelser i det indre marked¹ har til formål at lette udøvelsen af etableringsfriheden for tjenesteydere samt den frie bevægelighed for tjenesteydelser, hvilket gør det lettere for tjenesteydere i EU at operere i en anden EU-medlemsstat. Direktivet vedrører ikke specifikt sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser. Artikel 18 i direktivet giver dog mulighed for undtagelser fra den frie udveksling af tjenesteydelser (artikel 16) på særlige betingelser og navnlig i tilfælde, der vedrører sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser. En medlemsstat, der modtager en tjenesteydelse, kan på disse betingelser undtagelsesvist anvende sine krav på en bestemt tjenesteyder fra en anden medlemsstat med hensyn til ydelsen af en bestemt tjeneste. I henhold til artikel 23 i direktivet kan medlemsstaterne sikre, at tjenesteydere, hvis tjenesteydelser frembyder en direkte og særlig fare for sundheden eller sikkerheden, tegner en erhvervsansvarsforsikring. Forpligtelsen for etableringsmedlemsstaten til at yde gensidig bistand omfatter navnlig oplysninger om risiko for alvorlig skade på sikkerheden og sundheden (artikel 29, stk. 3). Endelig skal der i henhold til artikel 26 etableres en ramme for frivillige kvalitetsfremmende foranstaltninger i forbindelse med certificering eller vurdering af tjenesteyderens virksomhed, udvikling af kvalitetschartre eller mærkningsordninger samt udvikling af frivillige europæiske standarder for tjenesteydelser.

Der findes ingen samlet lovgivning på EU-plan om sikkerhed i forbindelse med turistrelaterede tjenesteydelser. Det eneste instrument vedrørende sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering er Rådets henstilling 86/666/EØF om brandsikring af eksisterende hoteller,

¹ EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36-68.

hvor der fastlægges minimumssikkerhedsstandarder for alle hoteller i EU (med en kapacitet til mindst 20 gæster) og anbefales, at medlemsstaterne træffer alle nødvendige foranstaltninger for at garantere disse sikkerhedsstandarder, når de eksisterende love ikke er tilstrækkelige.

Endvidere kan en række EU-instrumenter og initiativer på forskellige politikområder (f.eks. REACH, byggevarer, sikkerhed på arbejdspladsen, erhvervsmæssige kvalifikationer, miljø og pakkerejser) direkte eller indirekte bidrage til sikkerheden i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter.

Til eksempel anmodede Kommissionen som led i gennemførelsen af forordning (EU) 305/2011 om byggevarer CEN/CENELEC om snarest muligt at udvikle en harmoniseret standard for kulilte-detektorer. Standarden vil omfatte tredjepartscertificering for disse produkter og sikre passende følsomhed og angivelse af levetid.

1.1.3. Overvågning og håndhævelse

Det eneste eksisterende europæiske instrument, der regulerer brandsikkerhed i turistindkvarteringsfaciliteter, er ikkebindende og skal derfor ikke håndhæves. I juni 2001 fremlagde Kommissionen en rapport om anvendelsen af henstillingen i medlemsstaterne². Rapporten konkluderede, at selv om henstillingen bidrog til at øge sikkerheden på hoteller på EU-plan, var de minimumssikkerhedsstandarder, der var fastsat i henstillingen, ikke helt nået.

FTO-ABTA (Federation of Tour Operators, der har fusioneret med British Travel Association) udførte i 2009 på eget initiativ en undersøgelse af turistindkvarteringsudbydernes overholdelse af de eksisterende regler om brandsikkerhed, herunder henstilling 86/666³, ved hjælp af den britiske turistbranches egne inspektions- og rapporteringsmetoder. 2 123 ejendomme i ti EU-medlemsstater blev inspiceret, enten af rejsearrangørernes eget personale (dvs. specialuddannet personale ved resorthoteller eller specialiseret sikkerheds- og sundhedspersonale) eller af eksterne konsulenter.

Undersøgelsen gav et resumé af vurderingerne af de relevante ejendomme for hvert land, der tyder på store nationale forskelle i standarderne for brandsikkerhed på resorthoteller: Til støtte for pålideligheden af de data, der var resultatet heraf, understregede undersøgelsen, at der ikke kunne være nogen mulig begrundelse for, at rejsearrangørens egne statistikker (uanset om de er genereret af rejsearrangøren selv eller af en konsulent) skulle give et mindre tilfredsstillende billede af en ejendom end det, der blev konstateret.

Medlemsstat	Hotellet er ikke egnet til brug eller har store mangler	Hotellet har alvorlige mangler, som bør afhjælpes omgående	Hotellet har mangler, som bør afhjælpes snarest muligt	Hotellets brandsikkerhed er af en tilfredsstillende standard – alle mangler er små og kan nemt afhjælpes	Hoteller, hvor der er udført audits, i alt:
Østrig	43 %	32 %	11 %	15 %	324
Bulgarien	22 %	32 %	14 %	32 %	76
Cypern	10 %	19 %	16 %	55 %	186
Frankrig	31 %	15 %	27 %	28 %	199
Grækenland	12 %	19 %	12 %	57 %	292

² KOM(2001) 348 endelig, http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/fire_safe/ps06_da.pdf

³ An analysis of the implementation of existing regulations on fire safety in tourist accommodation, en FTO-undersøgelse af europæiske turistindkvarteringsfaciliteter udført af Stewart Kidd, 2009.

Italien	20 %	22 %	11 %	46 %	171
Malta	16 %	19 %	14 %	52 %	64
Portugal	11 %	13 %	12 %	64 %	171
Spanien	6 %	19 %	17 %	58 %	640
I ALT					2 123

Endvidere konkluderede undersøgelsen, at 38 % af de ejendomme, hvor rejseoperatørerne og deres konsulenter har udført auditter, sandsynligvis ikke er i overensstemmelse med henstilling 86/666 om brandsikring af eksisterende hoteller.

1.2. Tværgående spørgsmål

1.2.1. Små og mellemstore virksomheder

Små turistvirksomheder eller mikroturistvirksomheder har i de sidste fem år tegnet sig for over 97 % af alle udbydere af turistindkvarteringsfaciliteter.

Gruppe I55: Indkvarteringsfaciliteter							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Mikrovirksomheder (0-9)	196 491	218 843	204 934	205 676	210 742	213 047	219 777
Små virksomheder (10-49)	35 563	38 155	37 276	39 920	40 436	40 835	42 081
Mellemstore virksomheder (50-249)	5 677	6 346	5 883	6 063	6 113	6 163	6 354
Store virksomheder (over 250)	614	592	583	624	640	634	656
Alle SMV'er	237 731	263 344	248 094	251 017	256 752	259 346	267 422
I alt	238 345	263 936	248 677	251 628	257 378	259 965	268 063

1.2.2. Eurobarometerundersøgelser

En Flash Eurobarometerundersøgelse om sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser, der blev offentliggjort i 2012⁴, vedrørte sikkerhedsaspekterne ved visse kategorier af tjenesteydelser, som ydes mod betaling, herunder turistindkvartering.

25 524 europæiske borgere på 15 år eller derover blev interviewet mellem den 7. og den 10. maj 2012 i alle 27 EU-medlemsstater. Formålet med undersøgelsen var at undersøge europæernes opfattelse af og erfaringer med sikkerheden i forbindelse med bestemte tjenesteydelser, herunder turistindkvartering. De undersøgte aspekter var nærmere bestemt:

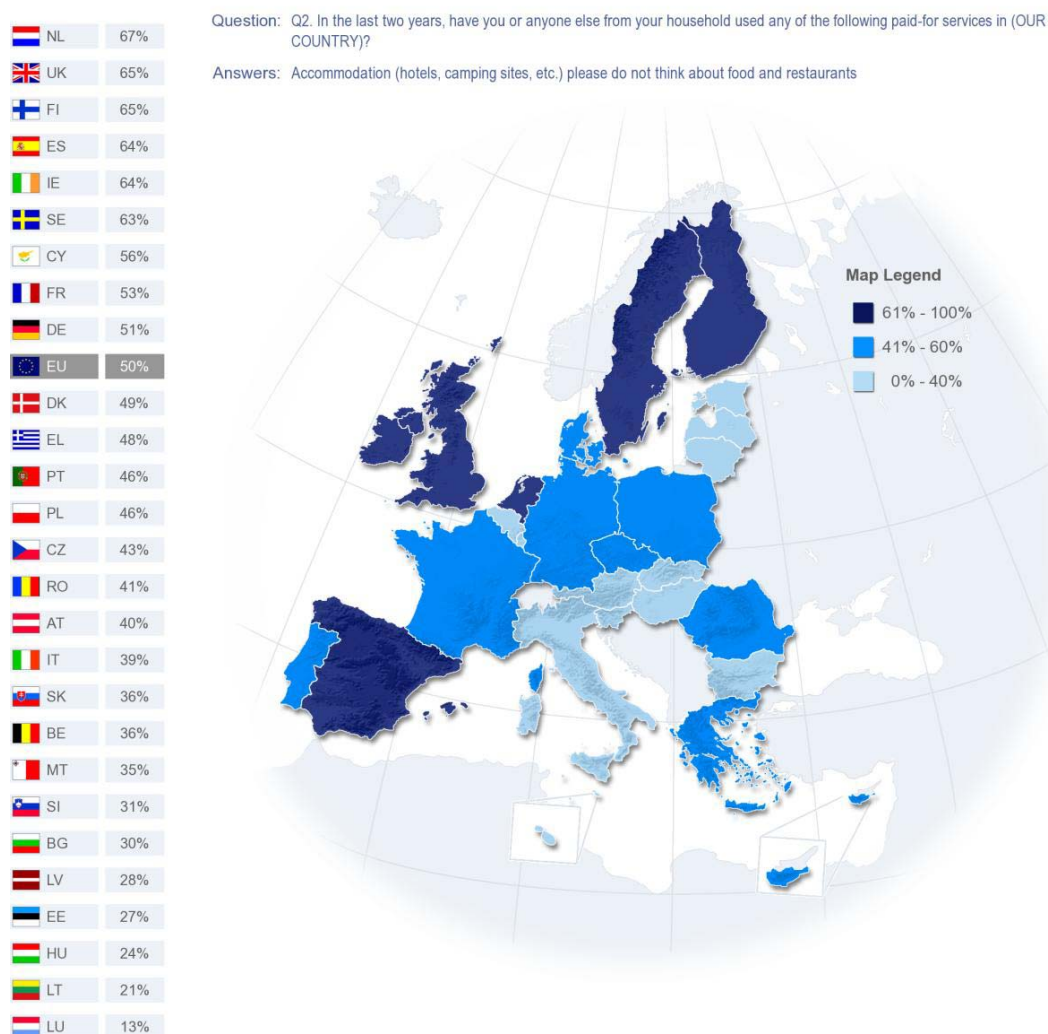
- opfattelser af sikkerheden i forbindelse med disse tjenester
- andelen af benyttelse af den enkelte tjenesteydelse og hyppigheden af ulykker, der forårsagede personskade
- erfaringen med sikkerhedsaspekter ved benyttelsen af de enkelte tjenester (selve bygningen, værelset og udstyret, hygiejneforhold, brandskilte og brandslukningsudstyr, rekreative faciliteter, poolfaciliteter, varmesystem og sikkerhed mod kulilteudslip)
- de opfattede årsager og følgerne af ulykker, som fører til personskade

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

- hvorvidt forbrugerne klager over ulykker og grundene til, at de ikke klager.

De vigtigste resultater af undersøgelsen var følgende:

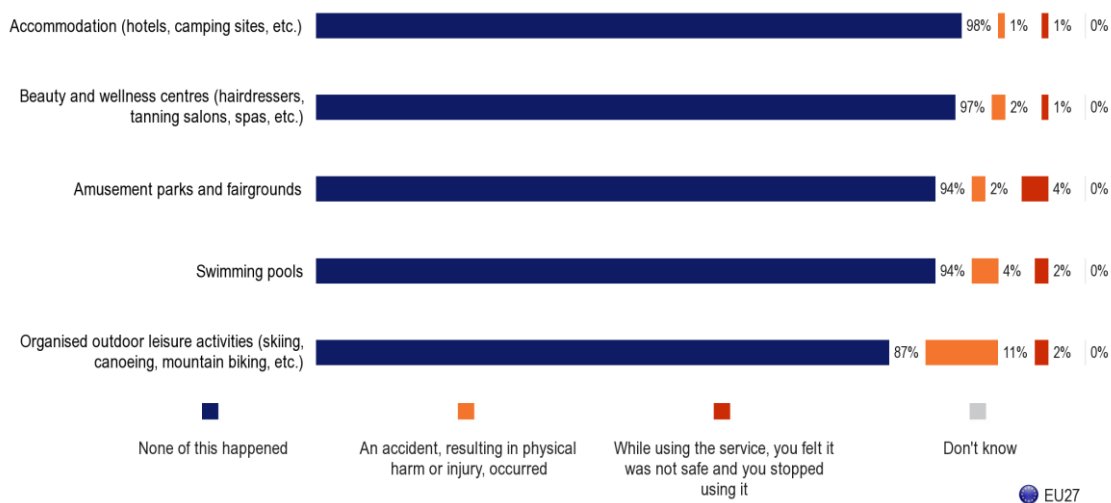
- Generelt var der ikke ret mange meldinger om ulykker, der forårsager personskade ved benyttelse af tjenester.
- De fleste respondenter (54 %) oplyste, at ulykker, der forårsager personskader i forbindelse med tjenester, som ydes mod betaling, var forårsaget af dem selv/brugeren.
- Med hensyn til indkvartering rapporterede 98 % af respondenterne ikke om nogen ulykker under ophold i indkvarteringsfaciliteter, der stilles til rådighed mod betaling, i de sidste to år.



Spørgsmål: Har De eller nogen anden fra Deres husholdning benyttet nogen af følgende tjenester, der stilles til rådighed mod betaling i (VORES LAND)?

Svar: Indkvartering (hoteller, campingpladser osv.) bortset fra fødevarer og restauranter.

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?



S 3. Indtraf nogen af følgende hændelser for hver type af tjenester, som De eller nogen anden fra Deres husholdning har benyttet mod betaling i de sidste to år i (VORES LAND)?

- Indkvartering (hoteller, campingpladser osv.)
- Skønheds- og wellnesscentre (frisører, solarier, spabade osv.)
- Forlystelsesparker og markedspladser
- Swimmingpools
- Organiserede udendørs fritidsaktiviteter (skisport, kanosejls, kørsel med mountainbike osv.)

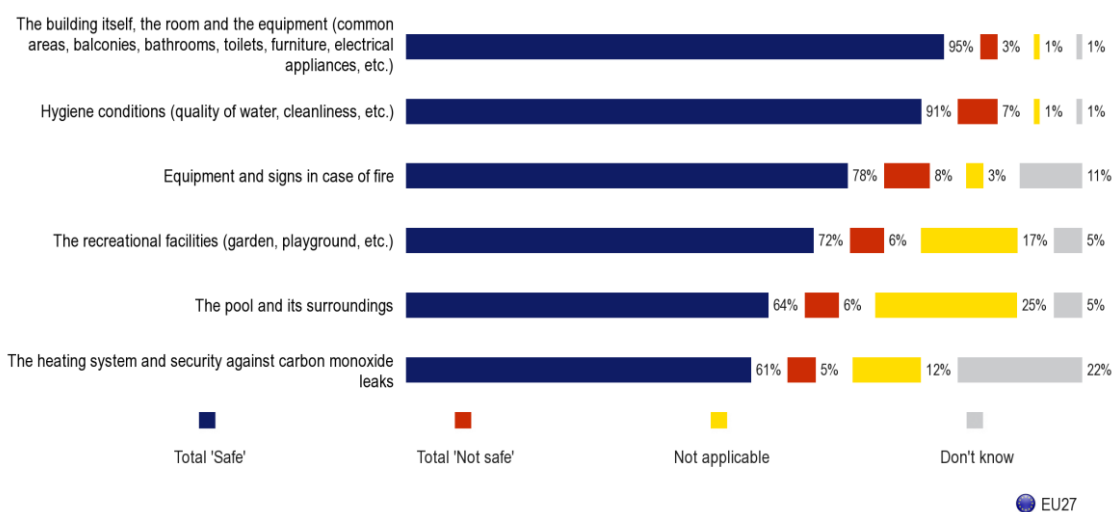
Svar:

- Ingen af disse hændelser indtraf
- Der indtraf en ulykke, som førte til fysisk skade eller personskade
- Da De benyttede faciliteten, havde De på fornemmelsen, at den ikke var sikker og holdt op med at bruge den
- Ved ikke

Basis: Dem, der benyttede indkvartering i de sidste to år = 12 858. Dem, der benyttede skønheds- og wellnesscentre i de sidste to år = 11 749. Dem, der besøgte forlystelsesparker og markedspladser i de sidste to år = 9 677. Dem, der anvendte swimmingpools i de sidste to år = 12 200. Dem, der deltog i organiserede udendørs fritidsaktiviteter i de sidste to år = 6 147.

Mindst ni ud af ti brugere af indkvartering, som stilles til rådighed mod betaling, vurderede, at bygningen, udstyret og hygiejneforholdene i forbindelse med indkvarteringen var sikre, men de var mindre overbevist om sikkerheden i forbindelse med poolen (64 % sikre) og varmesystemerne (61 % sikre).

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?



S 4. Når De tænker på den sidste gang, De benyttede indkvartering mod betaling i (VORES LAND), fortæl så, hvor sikre De anså følgende aspekter af indkvarteringen for at være

- Selve bygningen, værelset og udstyret (fællesarealer, altaner, badeværelser, toiletter, møbler, elektriske apparater osv.)
- Hygiejneforhold (vandkvalitet, renhedstilstand osv.)
- Udstyr og skilte i tilfælde af brand
- De rekreative faciliteter (have, legeplads osv.)
- Swimmingpoolen og dens omgivelser
- Varmesystemets sikkerhed mod kulilteudslip

Antal, der svarer "sikker", i alt

Antal, der svarer "ikke sikker", i alt

Ikke relevant

Ved ikke

Basis: Dem, der benyttede indkvartering i de sidste to år, og som ikke var ude for nogen ulykke = 11 792

Respondenterne er mest tilbøjelige til at sige, at brandskiltene og udstyret i deres indkvarteringsfaciliteter var usikre (8 %) efterfulgt af hygiejneforholdene (7 %). Det er værd at bemærke, at 91 % af respondenterne vurderede hygiejneforholdene i deres indkvarteringsfaciliteter som sikre – mod 78 % for brandskilte og udstyr.

Godt én ud af tyve (6 %) oplyste, at de rekreative faciliteter i forbindelse med deres indkvartering var usikre.

Poolfaciliteterne blev også vurderet som værende usikre af 6 % af respondenterne. Blandt alle de aspekter, der blev spurgt om, var respondenterne mest tilbøjelige til at oplyse, at der ikke var knyttet en pool (25 %) eller rekreative faciliteter (17 %) til deres indkvartering.

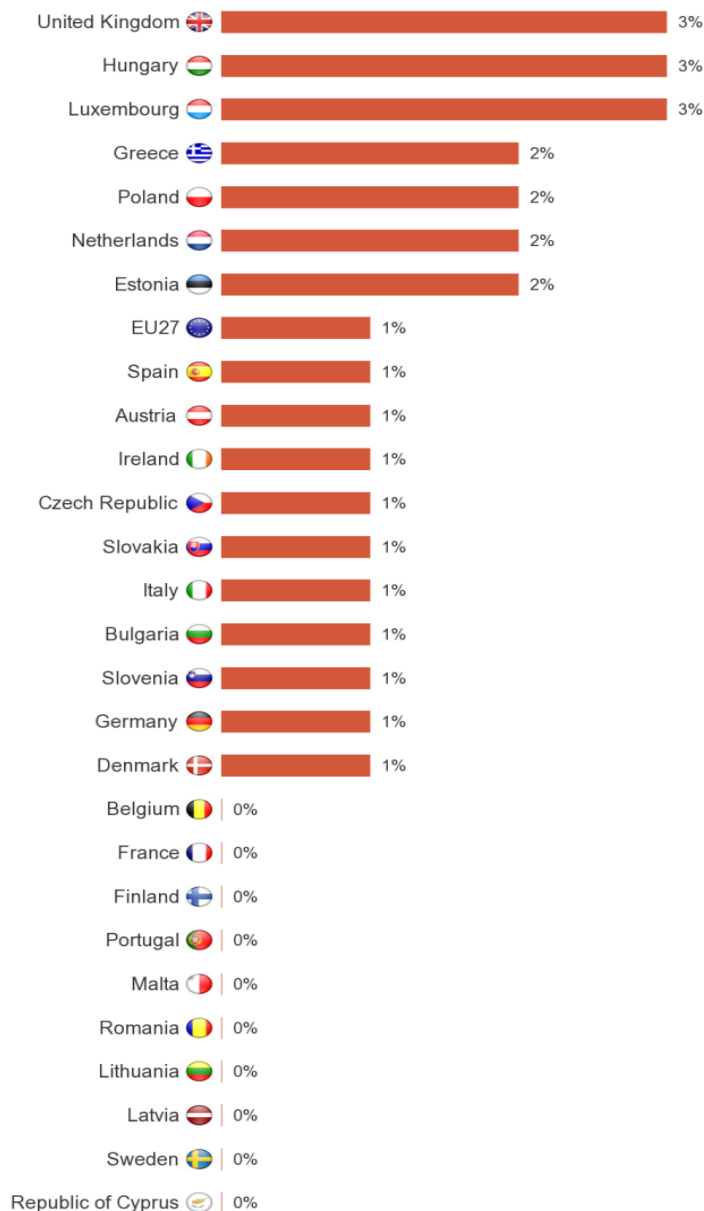
Én ud af tyve (5 %) oplyste, at varmesystemet i deres indkvartering var usikkert og sikkerheden mod kulilteudslip utilstrækkelig. Mere end én ud af fem (22 %) var dog ikke i stand til at udtale sig om varmesystemet i deres indkvartering.

Af 12 585 brugere af indkvarteringsfaciliteter i EU27 oplyste 164, at de havde været ude for en ulykke, der førte til fysisk skade eller personskade. Fordelingen pr. land ifølge Eurobarometerrapporten ses nedenfor.

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**



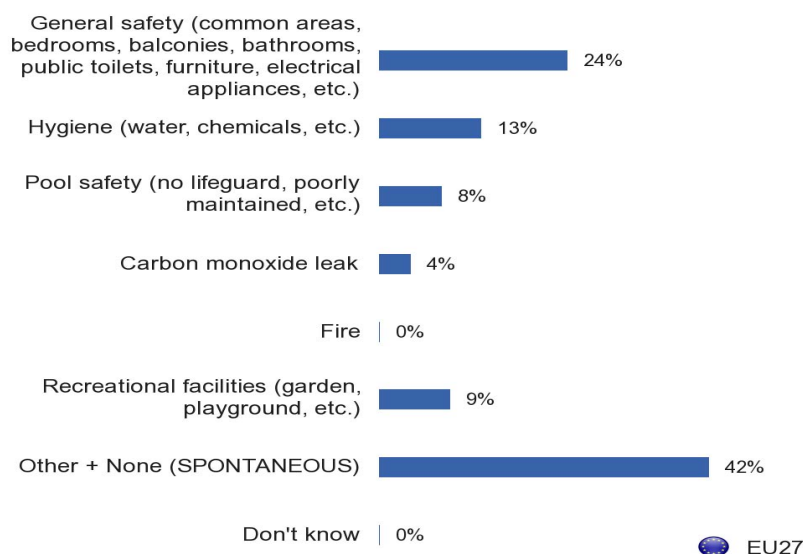
Spørgsmål: S 3.1. Indtraf nogen af følgende hændelser for hver type af de tjenester, som De eller nogen anden fra Deres husholdning har benyttet mod betaling i de sidste to år i (VORES LAND)?

Mulighed: Indkvartering (hoteller, campingpladser osv.)

Svar: **Der indtraf en ulykke, som førte til fysisk skade eller personskade**

På spørgsmålet om, hvad ulykken kunne tilskrives, oplyste disse 164 borgere følgende i deres svar:

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

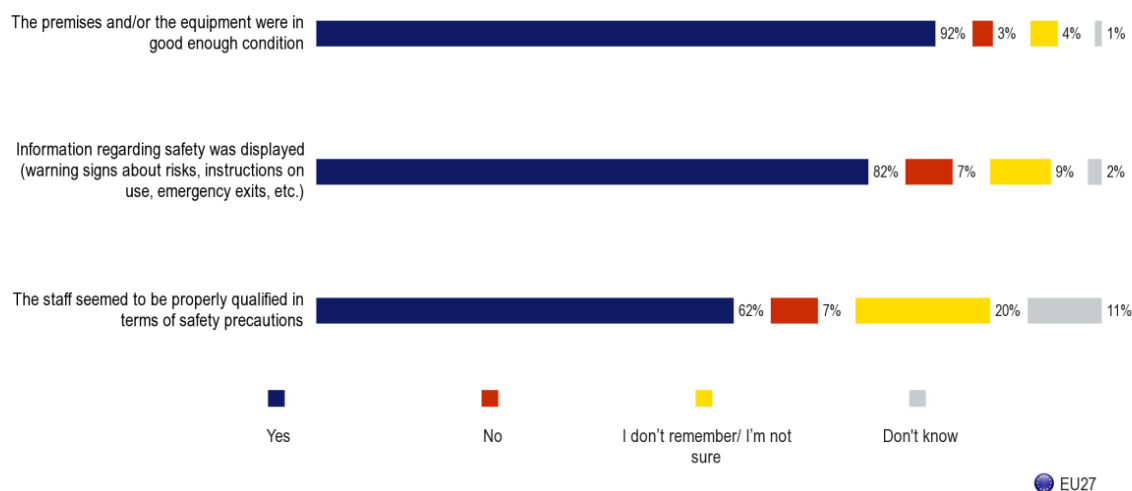


S 10. Kunne ulykken i indkvarteringsfaciliteterne tilskrives nogen af følgende forhold?

- | |
|---|
| - Den generelle sikkerhed (fællesarealer, soveværelser, altaner, badeværelser, offentlige toiletter, møbler, elektriske apparater osv.) |
| - Hygiejneforhold (vand, kemikalier osv.) |
| - Sikkerhed i forbindelse med poolen (ingen livreddere, dårlig vedligeholdelse osv.) |
| - Kulilteudslip |
| - Brand |
| - Rekreative faciliteter (have, legeplads osv.) |
| - Andet + ingen af disse forhold (spontant) |
| - Ved ikke |

Næsten alle (92 %) oplyste, at bygningerne og udstyret var i god nok stand, mens 82 % oplyste, at der blev skiltet med sikkerhedsoplysninger, og 62 % oplyste, at personalet syntes at være tilstrækkeligt kvalificeret med hensyn til sikkerhedsforanstaltninger. Respondenterne var mest usikre på personalets sikkerhedskvalifikationer, idet 20 % oplyste, at de ikke kunne huske noget eller ikke var sikre.

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



S 5. Når De tænker på sikkerheden sidste gang, De benyttede indkvartering mod betaling i (VORES LAND), fortæl så, om ...

- Bygningerne og/udstyret var i god nok stand
- Der blev skiltet med oplysninger om sikkerheden (advarselsskilte om risici, brugsanvisninger, nødudgange osv.)
- Personalet syntes at være tilstrækkeligt kvalificeret med hensyn til sikkerhedsforanstaltninger

Svar

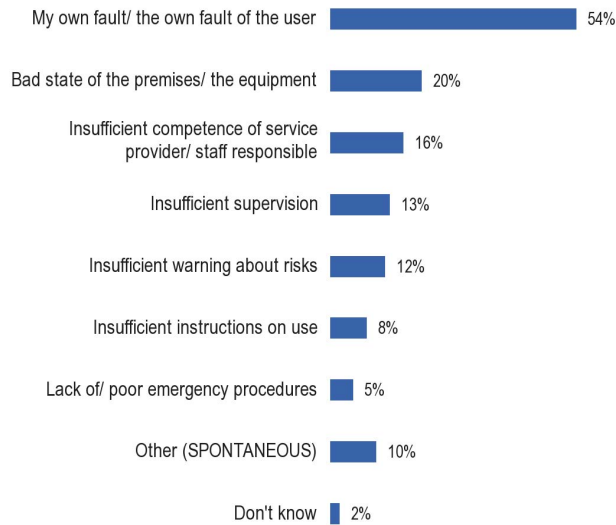
- Ja
- Nej
- Kan ikke huske det/Er ikke sikker
- Ved ikke

Basis: Dem, der benyttede indkvartering i de sidste to år, og som ikke var ude for nogen ulykke = 11 792

Generelt blev der også indsamlet oplysninger om kundernes syn på, hvorfor der sker ulykker, følgerne af disse ulykker, og om der var børn involveret i disse ulykker.

De fleste af respondenterne (54 %) oplyste, at det var deres egen eller brugerens fejl. Én ud af fem (20 %) oplyste, at det skyldtes bygningernes eller udstyrets dårlige stand, mens 16 % oplyste, at personalet var ansvarligt på grund af utilstrækkelige kvalifikationer. Ca. én ud af ti gav utilstrækkeligt opsyn (13 %), utilstrækkelige advarsler om risici (12 %) eller utilstrækkelige brugsanvisninger (8 %) skylden. Én ud af tyve (5 %) oplyste, at manglende eller mangelfulde beredskabsprocedurer var skyld i ulykken. Én ud af ti (10 %) anførte "andet" som årsag.

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



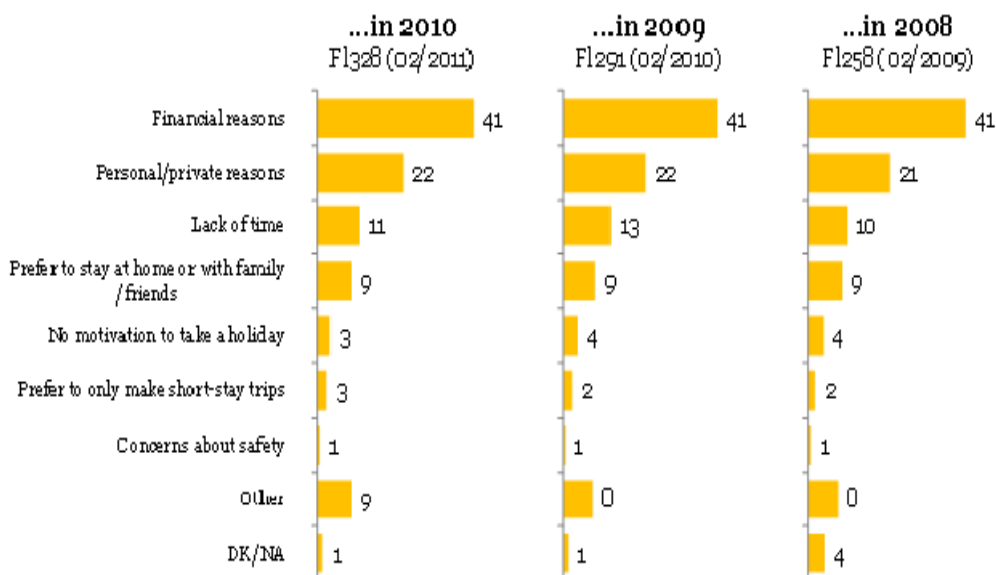
EU27

S 12. Kunne ulykken efter Deres opfattelse tilskrives ...?
– Min egen skyld/brugeres egen skyld
– Bygningernes/udstyrets dårlige stand
– Utilstrækkelige kvalifikationer hos tjenesteudbyderen/det ansvarlige personale
– Utilstrækkeligt opsyn
– Utilstrækkelig advarsel om risici
– Utilstrækkelige brugsanvisninger
– Manglende/mangelfulde beredskabsprocedurer
– Andet (SPONTANT)
– Ved ikke

Generelt tilvejebragte denne undersøgelse dokumentation for forskellige aspekter af de indtrufne ulykker og bekræftede, at den generelle evaluering af sikkerhedsaspekterne ikke var negativ, men næsten 10 % af brugerne afdækkede generelle sikkerhedsproblemer, som skulle tages op (primært personalets uddannelse og kvalifikationer og manglende oplysninger om sikkerhedsprocedurer og risici).

Endvidere er turisternes bekymringer over sikkerheden siden 2008 regelmæssigt blevet fulgt gennem "Eurobarometerundersøgelsen af europæernes holdning til turisme"⁵. Fire undersøgelser i træk mellem 2008 og 2012 bekræftede, at sikkerheden ikke havde nogen virkning i henseende til at afholde europæiske rejsende fra at tage på ferie.

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-borgernes vigtigste grund til at ikke at tage på ferie – EU27
S 4 (2011-2010)/S 5 (2009) – Hvad var den vigtigste grund til, at De ikke tog på ferie i 2010/2009/2008?
I procent. Basis: respondenter, der ikke tog på en ferierejse (og dem, der ikke havde rejst overhovedet), EU 27
– Økonomiske grunde
– Personlige/private grunde
– Manglende tid
– Foretrækker at blive hjemme eller være sammen med familie/venner
– Ingen motivation til at tage på ferie
– Foretrækker kun at tage på korte ferier
– Bekymret for sikkerheden
– Andet
– Ved ikke/Ikke relevant

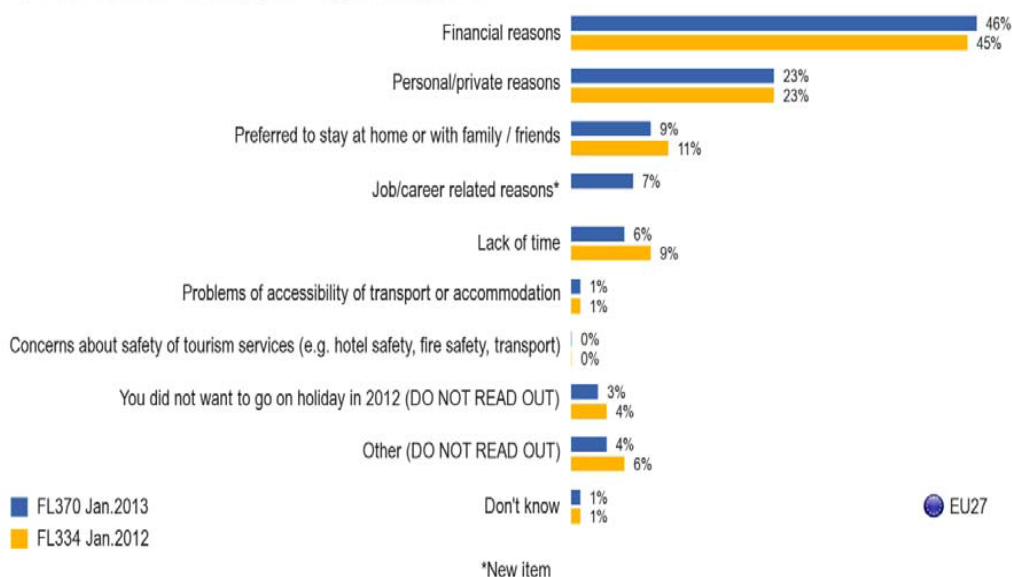
⁵ Flash EB 258/2009, 291/2010, 328/2011, 334/2012 og 370/2013.

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



S 4. Hvad var den vigtigste grund til, at De ikke tog på ferie i 2011?
- Økonomiske grunde
- Personlige/private grunde
- Foretrak at blive hjemme eller være sammen med familie/venner
- Manglende tid
- Problemer med adgang til transport eller indkvartering
- Bekymret for sikkerheden
- De ønskede ikke at tage på ferie i 2011 (PRÆCISERES IKKE)
- Andet (PRÆCISERES IKKE)
- Ved ikke

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



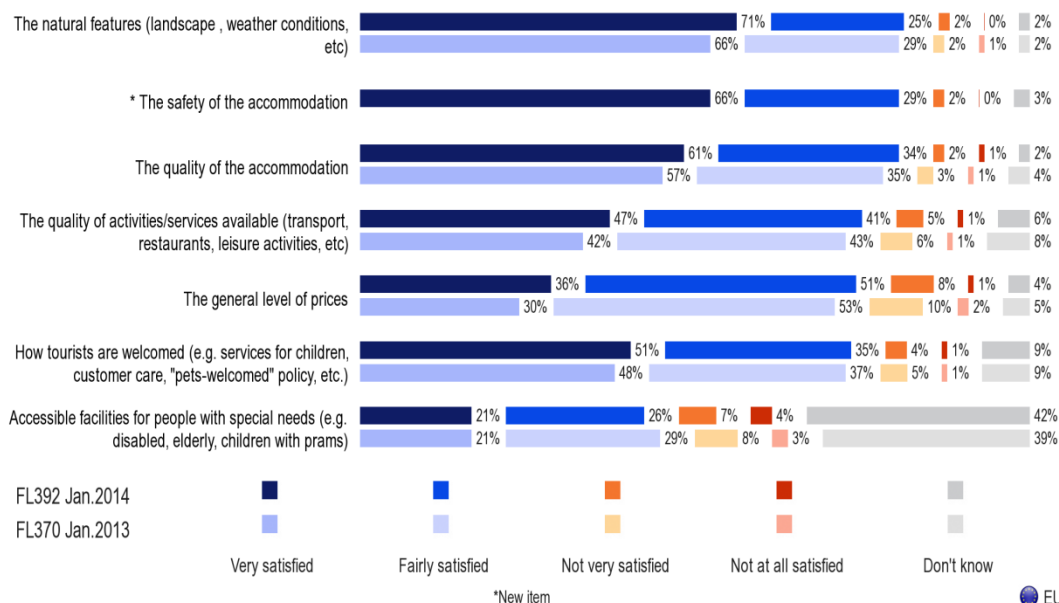
S 4. Hvad var den vigtigste grund til, at De ikke tog på ferie i 2012?
--

– Økonomiske grunde
– Personlige/private grunde
– Foretrak at blive hjemme eller være sammen med familie/venner
– Job- eller karriererelaterede grunde * (nyt punkt)
– Manglende tid
– Problemer med adgang til transport eller indkvartering
– Bekymret for sikkerheden i forbindelse med turistfaciliteter (f.eks. sikkerheden på hoteller, brandsikkerhed, transport)
– De ønskede ikke at tage på ferie i 2012 (PRÆCISERES IKKE)
– Andet (PRÆCISERES IKKE)
– Ved ikke

Den seneste Eurobarometerundersøgelse (der blev lanceret i 2014)⁶ skulle gøre det klart, om der var særlige bekymringer over sikkerheden i forbindelse med turistindkvartering. Resultaterne var som følger:

- Kun et mindretal af respondenterne havde været ude for sikkerhedsproblemer i forbindelse med indkvartering mod betaling under deres ferie i 2013. Samlet set havde kun 4 % af de respondenter, der rejste mindst én gang i 2013, indgivet en klage på deres rejse.
- En stor andel af respondenterne (95 %) var tilfreds med sikkerheden i forbindelse med deres indkvartering. En tilsvarende andel (95 %) var tilfreds med kvaliteten af deres indkvartering.

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.



S 9A. Når De tænker tilbage på Deres hovedferie i 2013, hvor tilfreds var De så med ...? Ved "hovedferie" forstås den ferie, der var vigtigst for Dem i 2013.

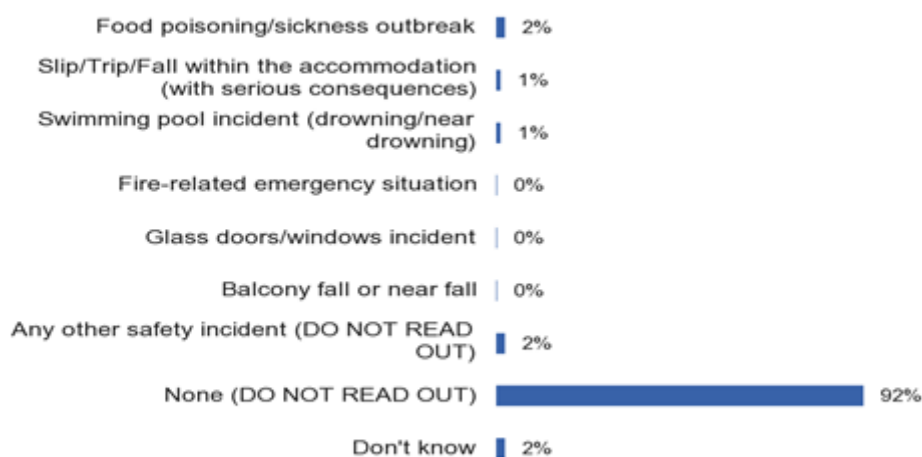
– Naturforholdene (landskabet, vejrforholdene osv.)
– Sikkerheden i forbindelse med indkvarteringen * (nyt punkt)

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

– Indkvarteringskvalitet
– Kvaliteten af de aktiviteter/tjenester, der var til rådighed (transport, restauranter, fritidsaktiviteter osv.)
– Det generelle prisniveau
– Hvordan turisterne modtages (f.eks. faciliteter for børn, kundepleje, politik med "husdyr tilladt" osv.)
– Adgangsforhold for personer med særlige behov (f.eks. handicappede, ældre, børn med barnevogne)

- Det store flertal af respondenterne (92 %) var ikke ude for nogen sikkerhedsproblemer ved benyttelse af indkvartering mod betaling under deres hovedferie i 2013. Af de 6 %, der havde været ude for problemer, var det mest almindelige problem fødevareforgiftning eller sygdom (2 %) efterfulgt af skred, snublen eller fald (1 %) og ulykker i forbindelse med swimmingpools (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

S 9B – Var De eller nogen fra Deres gruppe ude for nogen af følgende sikkerhedsproblemer ved benyttelsen af indkvartering mod betaling under Deres hovedferie i 2013?
– Fødevareforgiftning/sygdomsudbrud
– Skred/snublen/fald i indkvarteringsfaciliteterne (med alvorlige følger)
– Ulykker i forbindelse med swimmingpools (drukning/næsten drukning)
– Nødsituationer i forbindelse med brand
– Ulykker med glasdøre/vinduer
– Fald eller næsten fald fra altan
– Eventuelle andre sikkerhedshændelser (PRÆCISERES IKKE)
– Ingen (PRÆCISERES IKKE)
– Ved ikke

1.2.3. Standarder

Forordning (EU) nr. 1025/2012⁷ om europæisk standardisering, der trådte i kraft den 1. januar 2013, fastsætter betingelser for europæisk standardisering med en klar henvisning til

⁷ EUT L 316 af 14.11.2012, s. 12.

udvikling af standarder på tjenesteydelsesområdet og åbner op for europæisk standardisering, der kan støtte anvendelsen af EU-lovgivning og politikker vedrørende sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser. Det fremgår af artikel 2, stk. 4, litra c), at den tekniske specifikation i standarderne (kravene) vedrørende tjenesteydelser henviser til deres kvalitetsniveauer, ydeevne, interoperabilitet, miljøbeskyttelse, sikkerhed eller sundhed⁸. Dette kan give anledning til diskussion om standardisering af sikkerheden i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter.

1.3. Niveau og instrumenter

1.3.1. Alternative instrumenter

I 2008 udviklede Association of Hotels, Restaurants and Cafés in Europe (HOTREC), der fortsat foretrak en resultatbaseret tilgang i branchen frem for en beskrivende, normativ tilgang, et selvreguleringsinitiativ kendt som MBS-metodologien (Management, Building, Systems), der havde til formål yderligere at forbedre brandsikkerheden på alle hoteller i Europa. Kommissionens tjenestegrene deltog i et rådgivende udvalg for interessenter, der var involveret i hele metodologiens udviklingsforløb. MBS-metodologien omfatter et sæt resultatorienterede anbefalinger med henblik på at vejlede hotellernes ledelse for at sikre, at trækene ved hotellets bygning og systemer effektivt kan opfylde de mål, der er fastsat i Rådets henstilling 86/666.

Der har været bred opbakning til princippet om en branchestyret selvregulerende foranstaltning. Det er fastsat i Kommissionens meddelelse om turisme⁹ fra 2010, at Kommissionen fortsat vil arbejde tæt sammen med medlemsstaterne, turistindustrien og interesseparternes brancheorganisationer for at forbedre sikkerheden i indkvarteringsfaciliteter, bl.a. med hensyn til brandfare¹⁰.

2. SÆRLIGE FORANSTALTNINGER, SOM KOMMISSIONEN HAR TRUFFET VEDRØRENDE SIKKERHED I FORBINDELSE MED TURISTINDKVARTERING

Kommissionen har i de seneste år udviklet visse foranstaltninger i forbindelse med turistindkvarteringsfaciliteter, som er skitseret nedenfor.

2.1. Tidligere foranstaltninger (2003-2012)

Den ældste endnu eksisterende tekst på EU-plan, der er relevant for sikkerhed i forbindelse med turistindkvartering, er ovennævnte henstilling 86/666/EØF om brandsikring af eksisterende hoteller.

Da EU-lovgiveren moderniserede reglerne for sikkerhed ved forbrugerprodukter, blev sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser ikke medtaget i samme initiativ. I henhold til artikel 20 i direktiv 2001/95/EU om produktsikkerhed i almindelighed skal Kommissionen

⁸ Set i et sikkerhedsperspektiv understreges det i betragtning 3, at "standarder kan opretholde og forbedre kvaliteten, give oplysninger og sikre interoperabilitet og kompatibilitet og derved øge sikkerheden og værdien for forbrugerne".

⁹ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget – En ny turismepolitik for Europa – verdens førende rejsemål [KOM\(2010\) 352 endelig](#)

¹⁰ Som svar på meddelelsen henviser Europa-Parlamentet i sin initiativbetænkning ([2010/2206\(INI\)](#)) til selvregulerende værktøjer, idet det mener, "at der bør gøres en indsats for at fremme anvendelsen af BMS-metoden (Building Management System), med forbehold for gældende nationale bestemmelser, i overensstemmelse med Rådets henstillinger fra 1986, eller at der bør træffes alternative lovgivningsmæssige foranstaltninger overalt, hvor selvregulering ikke lykkes".

"fastslå behovene, mulighederne og de vigtigste mål for Fællesskabets indsats vedrørende tjenesteydelsers sikkerhed og inden den 1. januar 2003 forelægge Europa-Parlamentet og Rådet en rapport herom, i givet fald ledsaget af relevante forslag".

Kommissionen iværksatte derfor en høring og udsendte en beretning i 2003 om forbrugernes sikkerhed i forbindelse med udbud af tjenesteydelser¹¹, hvori det specifikt var nævnt, at "det vil være hensigtsmæssigt at fokusere på de sektorer, som er mest relevante for forbrugerne med hensyn til udbuddet af tjenesteydelser på tværs af landegrænser, f.eks. overnatningsmuligheder som hoteller, campingpladser og andre turistfaciliteter samt sports- og fritidsaktiviteter i tilknytning hertil". Rådet godkendte resultaterne af Kommissionens beretning og vedtog i 2003 en resolution¹² om forbrugernes sikkerhed i forbindelse med udbud af tjenesteydelser, hvori det anmodede Kommissionen om "at undersøge, om der er behov for konkrete fællesskabsinitiativer og -aktiviteter på dette område, der bl.a. kan omfatte udviklingen af en retslig ramme med særlig vægt på de udpegede prioriterede områder". Det opfordrede endvidere Kommissionen til i samarbejde med medlemsstaterne at undersøge rækkevidden af prioriteterne i forbindelse med og de mest hensigtsmæssige og effektive fremgangsmåder, metoder og procedurer til en forbedring af videnbasen om sikkerhed i forbindelse med udbud af tjenesteydelser og dataindsamling samt undersøge, hvordan europæiske standarder kan bidrage til at opnå et højt fælles sikkerhedsniveau for forbrugerne i forbindelse med udbud af tjenesteydelser.

I 2005 iværksatte Kommissionen en undersøgelse¹³ med henblik på at kortlægge og beskrive de eksisterende metoder til overvågning af ulykker og dataindsamling i forbindelse med forbrugertjenester med særlig fokus på turisttjenester og hertil knyttede aktiviteter, at foretage en sammenlignende analyse af disse metoder og foreslå muligheder for en fremtidig ordning på EU-plan. Det fremgik af undersøgelsen, at ulykker i forbindelse med turisme og fritidsaktiviteter er meget ujævnt fordelt mellem regionerne (og endog mellem de enkelte byer i turistområder) i samme medlemsstat. Derimod synes de fleste produktrelaterede ulykker at være jævnt fordelt mellem de fastboende befolkninger. De dataindsamlingsmetoder, der er bedst egnede til sikkerhedsmæssige behov, adskiller sig derfor væsentligt fra dem, der er bedst egnede til produktsikkerhedsbehov, og dette begrænser muligheden for, at én database kan opfylde begge behov optimalt. Undersøgelsen konkluderede, at det på mellemlang sigt ikke ville være muligt at oprette en enkelt central database med oplysninger om alle relevante ulykker i forbindelse med turist- og fritidstjenester. Den vigtigste anbefaling var, at der på lang sigt burde være en fælles forpligtelse på EU-plan for leverandører af forbrugertjenester til at indberette alle alvorlige hændelser, der involverer forbrugere, idet der blev peget på medlemsstaternes ansvar for at udarbejde nationale ulykkesestimater for hver turist- og fritidssektor i et standardformat, der nemt kan samles på et europæisk websted med henblik på at tilvejebringe sammenligningstabeller.

I 2005 anmodede Kommissionen medlemsstaterne om at tilkendegive deres syn på en mulig revision af henstilling 86/666. På det tidspunkt var de eksisterende krav på EU-plan og nationalt plan tilstrækkelige for nogle medlemsstater, mens andre gerne så en ajourføring af brandsikkerhedskravene for hoteller på EU-plan, navnlig for at forbedre forhold såsom

¹¹ Beretning fra kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet om forbrugernes sikkerhed i forbindelse med udbud af tjenesteydelser [KOM\(2003\) 313 endelig](#)

¹² Rådets resolution af 1. december 2003 om forbrugernes sikkerhed i forbindelse med udbud af tjenesteydelser ([2003/C 299/01](#))

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

håndtering af brandsikkerhed, sikkerhedsinstrukser, uddannelse af personalet og beredskabsplaner. Der blev ikke opnået enighed på det tidspunkt.

Anbefalingerne fra undersøgelsen om dataindsamlingssystemer blev yderligere drøftet og uddybet på en international workshop om indsamling af data om ulykker og personskader i forbindelse med nonfoodprodukter og risikovurdering af tjenesteydelser, som blev holdt i 2006 i Bruxelles. I overensstemmelse med resultaterne af undersøgelsen konkluderede workshoppen også, at der burde gives bedre adgang til eksisterende databaser og oplysninger om ulykker via internettet, og at udbredelsen af eksisterende bedste praksis ville være den bedste metode på kort og mellemlang sigt.

Sideløbende hermed iværksatte Kommissionen i løbet af 2006 en undersøgelse¹⁴ af mulige forbedringer af EU's database over personskader (IDB) med henblik på indsamling af data om tjenesteydelser. Undersøgelsen konkluderede, at selv om det i praksis ville være vanskeligt at forbedre databasen, så den kommer til at omfatte personskader i forbindelse med tjenesteydelser, kunne der gennemføres opfølgende forskning baseret på allerede tilgængelige data i IDB for at få bedre indsigt i ulykker i forbindelse med tjenesteydelser.

Som det fremgår af Kommissionens meddelelse fra 2007 – Agenda for en bæredygtig og konkurrencedygtig europæisk turisme¹⁵, er en anden udfordring sikkerhed og tryghed for turister også i de lokale samfund, hvor der tilbydes turistydelse, da dette ligeledes er en grundlæggende forudsætning for en vellykket udvikling af turismen. Det er et vigtigt aspekt for turistsektoren at garantere turisternes sikkerhed i tråd med den nuværende tendens, hvor det er afgørende at indgyde tillid.

I 2010 iværksatte Kommissionen en ambitiøs undersøgelse med henblik på at beskrive hotelsektoren i hver medlemsstat for at afdække dens vigtigste sikkerhedsrisici (bortset fra fødevarerelaterede risici) og udarbejde en oversigt over personskader og ulykker, som har fundet sted på hoteller i de seneste år. Undersøgelsen opfyldte dog ikke sine målsætninger bl.a. på grund af de store forskelle i hotelsektoren og den manglende adgang til ulykkesstatistikker specifikt vedrørende leveringen af tjenesteydelser, også i tilknytning til omdømmemæssige aspekter. Anbefalingerne i undersøgelsen var ikke af den forventede kvalitet til, at de kunne anvendes som grundlag for politiske beslutninger, og undersøgelsen blev derfor ikke accepteret af Kommissionens tjenestegrene.

I Kommissionens tidligere nævnte meddelelse om turisme fra 2010 skitseres en politik, der sigter mod at støtte denne sektor i den europæiske økonomi, og der foreslås initiativer til fremme af dens konkurrenceevne samt dens bæredygtige og kvalitetsbaserede udvikling. Det nævnes specifikt, at "*Kommissionen fortsat vil arbejde tæt sammen med medlemsstaterne, turistindustrien og interesseparternes brancheorganisationer for at forbedre sikkerheden i indkvarteringsfaciliteter, bl.a. med hensyn til brandfare.*" I meddelelsen understreges muligheden for at sætte gang i turismen ved at forbedre sikkerheden i turistindustrien.

Endelig understreger Europa-Parlamentet i sin initiativbetænkning¹⁶ som svar på denne meddelelse, "*at det er vigtigt med mere opmærksomhed omkring sikkerhed i forbindelse med*

¹⁴ "Improving the product and service dimension of the IDB – a feasibility study", udført af Consumer Safety Institute.

¹⁵ [KOM/2007/0621 endelig](#)

¹⁶ [\(2010/2206\(INI\)\)](#) – Betænkning om en ny turismepolitik for Europa – verdens førende rejsemål, Transport- og Turismeudvalget.

forskellige typer indkvartering, navnlig hvad angår brandsikkerhedsforskrifter og sikkerhedsforanstaltninger i forbindelse med carbonmonoxid" (kulilte).

2.2. De seneste foranstaltninger (2012-2013)

En af de muligheder, som Kommissionens tjenestegrene drøftede for nylig, var at foretage en revision af henstilling 86/666 om brandsikring af eksisterende hoteller på grundlag af MBS-metodologien. Med dette for øje blev der i juni 2012 holdt en rådgivende interessentworkshop for at drøfte denne mulighed. Der var fuld enighed om de generelle principper i dette initiativ, navnlig om nødvendigheden af at tilpasse og forbedre indholdet af henstillingen, bl.a. for så vidt angår dens krav, anvendelsesområde og anvendelse på nationalt plan. Endvidere gik et flertal af interessenterne et skridt videre og satte spørgsmålstegn ved, om henstillingen i kraft af dens ikkebindende karakter var det bedst egnede værktøj til at tackle brandsikkerhedsproblemet på hoteller på europæisk plan på grund af den manglende konsekvens i gennemførelsen og håndhævelsen i medlemsstaterne. Der var dog ikke fuld enighed blandt interessenterne om, hvad der videre skulle ske, navnlig med hensyn til indholdet af MBS-metodologien. Der blev fremsat en række forslag vedrørende de aspekter, der skulle overvejes yderligere, og som er medtaget i denne grøn bog.