

Til: **Barne- og familiedepartementet**

Fra: **Hurtigruten**

Oslo, 7. april 2020

## **Høring om midlertidig forskrift om tiltak ved avbestilling/avlysning av pakkereiser som følge av ekstraordinære omstendigheter (Covid-19)**

Hurtigruten vil benytte anledningen til å besvare høringen om midlertidig forskrift om tiltak ved avbestilling/avlysning av pakkereiser som følge av ekstraordinære omstendigheter (Covid-19).

Oppsummert vil Hurtigruten påpeke følgende:

- Utsettelse av refusjon og innføring av kreditnota understreker behovet for en statlig garanti for reiselivsnæringen for perioden 2020 - 2022. En kreditnota er et viktig alternativ i den situasjonen reiselivsnæringen er i nå, men den må være obligatorisk og den må ha en statlig sikring.
- Felles rammevilkår som våre naboland og EU er krevende i nåværende situasjon, men viktig å tilstrebe.

### **Om Hurtigruten**

Siden 1893 har Hurtigruten vært livsnerven langs norskekysten. Hurtigruten skaper mer enn 3000 arbeidsplasser og verdier for flere milliarder kroner hvert år fra Bergen til Kirkenes. Frem til for få uker siden seilte Hurtigruten 365 dager i året med to daglige anløp i 34 havner. Nå er aktivitet, ut over to skip i en spesialtilpasset rute mellom Bodø og Kirkenes, innstilt.

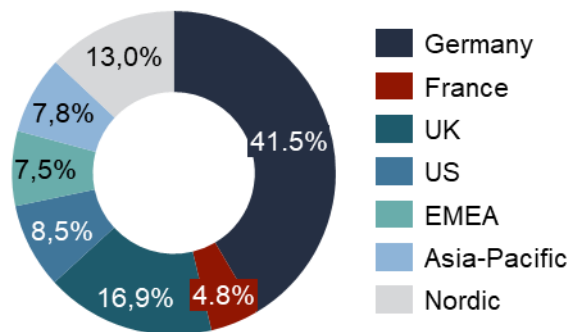
I 2015 kjøpte Hurtigruten og gjestene varer og tjenester for 2 milliarder kroner av norske leverandører. Flere hundre små og store bedrifter langs hele norskekysten bidrar til at nesten all maten som serveres om bord på de 11 skipene er laget av norske råvarer og tilbyr Hurtigrutens gjester flere utflukter enn noen gang. Sammen med gode samarbeidspartnere vil vi fortsette å bidra til verdiskapning langs kysten gjennom innovasjon og tradisjon, og sikre at transport og opplevelser på kjøll forblir viktige og bærekraftige næringsveier også etter at koronakrisen er over.

### **Hurtigruten som pakkereiseaktør**

I 2019 var ca. 80 prosent av omsetning knyttet til våre reiser langs norskekysten pakketerte reiser med start og slutt i Norge (enten med fly/hotell evt. begge deler). Det tilsier ca. 3 mrd. i årlig omsetning og 1,1 millioner gjestenetter per år på Norskekysten. Det er disse gjestene som bruker alle opplevelsesbedriftene langs kysten. Vi er også det størst medlemmet i Reisegarantifondet som har den største garantisummen og det er langt ned til nummer 2 på listen.

### **Hurtigrutens marked**

Hurtigruten henter inn gjester til det norske markedet fra hele verden. Hovedtyngden ligger i det tyske markedet og UK, men spredningen er stor. Under en oversikt som viser 80 % av fordelingen for norskekysten som destinasjon målt ut fra omsetning:

2020 booked revenue by geography<sup>2</sup>

Som følge av de fleste gjestene kommer fra land utenfor Norge, er Hurtigruten er svært opptatt av at norske myndigheter ser til felles lovgiving og ordninger med våre naboland og på kontinentet. Reiselivsmarkedet er sterkt avhengig av tillit til bookinger, og reiselivsnæringen har nå et stort behov for at det stille langsiktige garantier for å sikre den nødvendige tilliten i en krevende periode.

#### Generelt til høringen

Hurtigruten deler departementets vurdering av at det «foreligger ekstraordinære omstendigheter i den perioden reiser frarådes på grunn av Covid-19-pandemien av UD og helsemyndighetene» som åpner for å tilpasse vedtatt lovverk til denne situasjonen.

Vi har merket oss debatten som går i EU angående pakkereisedirektivet og åpningen som er gitt for å fravike krav om 14 dagers refusjonsfrist og utstrakt bruk av tilgodelapp. Dette er et tiltak vi ønsker velkomment i en slik situasjon næringen er i nå, men for at tilgodelappen skal gi ønsket effekt må den være obligatorisk for gjestene som omfattes av kanselleringer som følge av COVID-19.

For Hurtigruten er det viktig at norsk lovgivning følger utviklingen i EU og EU-landenes tilpasning til situasjonen. Hurtigruten er opptatt av at det sikres like konkurransevilkår i så stor utstrekning som mulig. Selv med den ekstraordinære situasjonen vi nå ser må norske myndigheter tilstrebe seg at norske selskaper ikke minster konkurransekraften eller svekkes unødige økonomisk i denne krevende perioden.

Hurtigruten registrerer at regjeringen argumenterer med at forlengelsen av fristen bør samordnes med tidsrammen for kompensasjonsordningen regjeringen innføre for næringslivet. Det er forståelig at regjeringen anser det som logisk at ordninger skal følge hverandre i tid, men det reflekterer verken situasjonen næringen er i eller fremtidsutsiktene. En utvidet periode for tilgodelappen vil bidra til å styrke likviditetssituasjonen for aktører i reiselivsnæringen, også etter at ordningen med kompensasjon er avsluttet.

Hurtigruten vil understreke at skal næringen kommer seg gjennom krisen, og ut på den andre siden med et best mulig grunnlag må det tenkes langsiktig fra myndighetenes side umiddelbart.

Kortsiktige tiltak bidrar til å hjelpe aktører i akutt krise, men for at næringen skal komme opp å stå igjen etter krisen kreves det langsiktige tiltak. Det er kritisk å stimulere etterspørsel for fremtidige reiser for 2021, da dette vil bidra til verdiskapning gjennom hele verdikjeden. Gjennom grep knyttet til garantier og kompensasjon nå kan dette grunnlaget legges for fremtiden.

Hvis en ikke får reiselivøkosystemet i gang igjen, vil hele næringen settes 10 år tilbake i tid.

### Til de konkrete forslagene:

*Til punkt: 5 Forlengelse av pakkereisearrangørens tilbakebetalingsfrist*

Hurtigruten mener det er rett av regjeringen nå åpner for å avvike fra pakkereiseloven § 24, som er i tråd med EUs anbefalinger, og forlenger fristen pakkereisearrangørens har for tilbakebetaling med tre måneder. Hurtigruten støtter at den gis tilbakevirkende kraft. Dette er en ekstraordinær situasjon og restriksjonene innført mot spredning av COVID-19 tilsier at konsekvensen har vært gjennomgripende. Tiltak som demper lovverk som gitt situasjonen kan fremstå veldig rigid for reiseselskapene er viktig nå. Vi er derimot redd tiltaket ikke vil ha den effekten regjeringen ser ut tillegge det.

Hurtigruten savner at tiltaket introduseres i kombinasjon med tiltak som ville gitt bedre effekt på hele verdikjeden. Næringsministeren uttalte i forbindelse med offentliggjøring av høringen at tiltaket vil gi «et etterlengtet pusterom for bedriftene, og det gir myndighetene muligheten til å få bedre oversikt». Hurtigruten vil påstå at det først og fremst vil holde enkelte konkursrammede selskaper kunstig i livet hvis ikke betalingsutsettelse kombineres med kompensasjon for refusjonene. Den brede kompensasjonsordningen introdusert 2. april vil ikke kunne dekke det omfanget av kostnader det i slike tilfeller er snakk om.

Behovet en rekke pakkereiseselskap har er først og fremst at det kommer på plass en kompensasjon for refusjonene før tilbakebetalingsfristen utløper. De som i dag tynges av refusjoner vil fortsatt stå i den situasjonen noen måneder frem i tid – og det medfører kun at konkurser utsettes i tre måneder. Styrene i de selskapene vil uansett være tvunget til å melde oppbud umiddelbart hvis en refusjonsordning ikke introduseres.

Vi anbefaler at departementet ser til dansk modell i utarbeidelse av en løsning som hjelper kunder og selskaper i en den akutte situasjon med refusjoner, avhjelper i en periode og sikre en tredjeparts administrering av utbetalinger.

Den 26. mars vedtok det danske Folketinget endringer i det danske Reisegarantifondet *Lov om ændring af lov om en rejsegarantifond* for å tilpasse fondet til den krevende tiden for næringen. Danskene har gitt Reisegarantifondet i oppgave å håndtere refusjoner.

Folketingets endringer i det danske Reisegarantifondet:

- Fondet kan tilbakebetale det forhåndsbetalte beløpet til reisekunden hvis kunden ennå ikke har mottatt det fra reiseleverandøren.
- Hvis reiseleverandøren har refundert det forhåndsbetalte beløpet til reisekunden, kan fondet tilbakebetale reiseleverandøren beløpet.
- Hvis reiseleverandøren har utstedt et kupong / gavekort til kunden, kan fondet betale det forhåndsbetalte beløpet til kunden mot avbestilling av kupongen / gavekortet.

Det danske folketinget vedtok også en garanti for det danske Reisegarantifondet på 1,5 danske kroner for å dekke refusjoner og konkurser.

*Til punkt: 6 Momenter ved utforming av en ordning med kreditnota*

Hurtigruten har registrert at det pågår debatter og vedtak i en rekke EU-land angående pakkereiseloven og frist for en kreditnota, og at EU-kommisjonen har påpekt vanskelighetene som pakkereisedirektivets tilbakebetalingsplikt skaper for pakkereisearrangørene. Vi utelukker heller ikke at det kan komme ytterligere endringer i direktivet fra EU.

Hurtigruten vil først understreke at det i den situasjonen reiselivsnæringen er i nå er viktig å sikre likviditet til selskapene, og bidra, til tross for en krevende situasjon, til at det er mest mulig like konkurransevilkår innenfor det europeiske markedet.

Hurtigruten ser to konkrete utfordringer med forslaget om kreditnota:

1. Kreditnotaen er frivillig slik at kunden kan kreve tilbakebetaling etter 3 måneder. Dette frykter vi vil tvinge fram et konkursras hvis ikke valgfriheten for en kreditnota fjernes ut 2021. Samtlige reiselivsaktører er i dag rammet av nasjonale og internasjonale restriksjoner. Varigheten på restriksjonene er ukjent, noe som taler for at perioden for kreditnota bør forlenges ut 2021.
2. Kreditnotaen skal være backet av garantistillelse inn i Reisegarantifondet. Når alle garantiene skal fornyes om 3-6 måneder er det overveiende sannsynlig at den svake finansielle stillingen til næringen vil føre til manglende evne til å stille garantier siden banker og forsikringsselskaper kan komme til å fjerne eller redusere sin garantistillelse på vegne av reiselivsselskapene som er medlem av Reisegarantifondet. Da vil hele ordningen med kreditnota kollapse siden ingen i reiselivsnæringen har finansiell ryggrad til både sikre kreditnotaer og ta på seg nye bestillinger. Her må myndigheten være klar til å introdusere en statlig garantiordning for reiselivsnæringen som kan ta posisjonen til forsikringsselskaper og banker i perioden 2020-2022 når de finansielle institusjonene faller i fra. En slik garanti vil bidra til å gi nødvendig sikkerhet både for kreditnota samt nye bestillinger frem i tid.

a) Frivillig kreditnota

Hurtigruten deler formålet med at et system med kreditnota er å bidra til at arrangører klarer seg gjennom denne midlertidige perioden med inntektstap, uten å gå konkurs. Det er derimot et problem at en kreditnota skal værere «*frivillig for den reisende å akseptere*». Med den ekstraordinære situasjonen næringen står i etter at restriksjoner er innført og myndigheten utsteder anbefaling om å ikke reise noe sted bør det være en mulighet for å pålegge den reisende en kreditnota ut over de tre månedene.

Ved en frivillig kreditnota vil ikke aktører ha muligheten til å bruke dette som det hjelpemiddelet det kan være for å få næringen gjennom noe som vil være en lengre periode uten aktivitet. Som regjeringen selv påpeker i høringsforslaget: *konkurs vil ha omfattende negative virkninger for både arrangører, underleverandører, reisende og norsk reiseliv generelt. Alle bør derfor gjøre sitt ytterste for at konkurs kan unngås i størst mulig utstrekning.* Årets sesong er avlyst for de aller fleste reiselivsaktørene og de tiltak som regjeringen nå innfører må ha som formål å sikre at det legges grunnlag for fremtidig aktivitet.

Hovedutfordringen med forslaget ligger i teksten avslutningsvis under punkt 6.2 *Hensyn bak en ordning med kreditnota: «Innløsning av en kreditnota må likevel samordnes med den utsatte fristen for pakkereisearrangøren til å tilbakebetale den reisende innen tre måneder».*

I kombinasjon er dette kun en utsettelse av problemet for de selskapene som står med betalingsproblemer i dag, og for de selskapene som har behov for langsiktig løsning som trygger kunden i fremtidige sesonger gir ikke denne løsningen de rette incentivene. Dette blir en varslet utsettelse av insolvens med tre måneder som igjen vil svekke Reisegarantifondet og kundenes tillit ytterligere. I tillegg vil det fjerne legitimiteten til kreditnotaen og fjerne forutsigbarheten for underleverandører i verdikjeden som har behov for at det kommer langsiktighet inn i næringen.

b) Garantisikring

Til punkt 6.3 *Garantisikring* vil Hurtigruten påpeke at regjeringens forslag ikke vil tilfredsstille selskapene behov i den nåværende situasjonen, og heller ikke hva EU-kommisjonen har bedt om angående denne problemstillingen. EU-kommisjonen ber statene sørger for at kreditnotaene er konkurssikret, *enten ved at de omfattes av stilt garanti, eller at det stilles ny garanti*. Formålet med å sørge for at kreditnotaen er garantisikret ved arrangørens insolvens, er å få reisende til å godta en kreditnota, altså en utsettelse av tilbakebetalingskravet, og dermed bidra til at arrangørens likviditet ikke svekkes og ender med konkurs. Forslaget til regjeringen gir verken den nødvendige tryggheten for den reisende eller reiseselskapet.

Det er ikke uten grunn at EU ber statene gå inn og sørge for at kreditnotaen blir stilt garantier for. Hurtigruten vil påpeke følgende; medlemmene av Reisegarantifondet må jevnlig stille nye garantier inn i fondet for å understreke kredittverdigheten. Hva skjer når selskapene som utsteder kreditnotaene ikke får forlenget garantiene sine til Reisegarantifondet? Med dagens marked vil det være stor sannsynlighet for at dette skjer. Det er stor risiko for at ingen banker eller forsikringsselskaper vil stille garantier på vegne av en finansielt svak næring. Konsekvensen er at hele ordningen rakner hvis hovedandelen av medlemmene i Reisegarantifondet ikke får fornyet garantiene sine for Q3 og Q4 2020 slik at de utløper. Da vil hele kreditnotaordningen også falle sammen.

Derfor må staten inn å tilby et garantiprodukt til næringen for perioden 2020-2022 som et substitutt til banker og forsikringsselskaper hvis de trekker garantistillelsen. Sannsynligheten er stor for at de trekker garantier eller stiller langt svakere garantier i tiden som kommer. Hurtigruten mener regjeringen må se på sammenhengen mellom å stille garantier for kreditnota og garantiene for reiselivsaktørene i et scenario der man ikke har et effektivt garantimarked fra banker og forsikringsselskaper.

c) Lengde på kreditnota

Hurtigruten stiller seg spørrende til departementets tekst under 6.4 *Kreditnotaens varighet*. Samtidig som det vises forståelse for at pakkeselskapenes økonomiske situasjon ikke vil være uproblematisk straks Covid-19 tiltakene oppheves antydes det at kreditnotaen vil bli misbrukt etter at koronasituasjonen er over for å bedre selskapets likviditet. Dette må ses i sammenheng med når myndigheten mener koronasituasjonen er over, men om det er representativt for når koronakrisen er over for reiselivsnæringen er Hurtigruten svært usikker på.

Slik situasjonen er innenfor reiselivsnæringen er det helt klart at den ikke er over i det restriksjonene løftes. Det krever langt mer arbeid for pakkereiseselskapene for å få opp aktiviteten enn at restriksjonen løftes. Deretter vil det bero på hvilke restriksjoner det henstilles til som representerer at koronasituasjonen er over. Reiser internt i Norge, reiser internt i Europa eller reiser globalt? Ut over dette vil betydningen av leverandører som fortsatt eksisterer og muligheten til å planlegge under krisen for fremtidig aktivitet være avgjørende. Reiselivsnæringen har fått grunnlaget revet bort og konsekvensene er enorme og setter dypere og dypere spor.

Departementet foreslår at kreditnotaen skal innløses senest 31.12.2021, og alternativt foreslår departementet at kreditnotaen skal innløses senest ett år etter at UD's reiseråd som følge av Covid-19 er opphevet. Hurtigruten støtter at kreditnotaen gis en varighet ut 2021 for å sikre selskaper denne muligheten i markeder hvor det over lang tid vil være svært usikkert hvilke restriksjoner som vil bli videreført og i hvor stor grad områdene vil være påvirket av koronasituasjonen.

Hurtigruten leverer pakkereiser som er sterkt sesongbaserte pakker. De er naturlig at det er ønskelig at de kundene som blir berørt av restriksjonene vil ha muligheten til å benytte en tilsvarende pakke

når koronasituasjonen er over. Det tilsvarer at det er viktig å inkludere tilsvarende sesong et år frem i tid. Lengden og tryggheten i en kreditnota blir da avgjørende.

I tillegg konkurrer vi og andre i markeder hvor det lokalt er introdusert en kreditnota som ikke er frivillig i perioder langt ut over de tre månedene Norge legger opp til. Spesielt har vi merket oss at Tyskland har introdusert en kreditnota på 18 måneder og at det er ønskelig at den ikke skal være frivillig – etter fransk modell. I teorien kan en fransk turist få pengene tilbake innen tre måneder fra en norsk pakkereiseoperatør og så flytte pengene til Frankrike og reiseoperatøren i Frankrike kan si at pengene der er sikret ut 2021. Risikoen øker for norske selskaper hvis vi står i en situasjon der Norge står tilnærmet alene med en løsning i markedet som tvinger fram en mulighet til å få kontanter på kort sikt.

Skal norsk reiselivsnæring få tilbake utenlandske turister vil det ta tid, men også kreve at konkurransevilkårene likestilles en lengre periode enn norske myndigheter her legger opp til.

d) Ansvar for innløsning av kreditnotaen

Hurtigruten deler departementets vurdering av ansvar for innløsning av kreditnota, og mener dette er uavhengig av om den er frivillig eller ikke.

e) Kreditnotaens form mv.

Hurtigruten deler departementets vurdering av at kreditnotaens form bør være så enkel som mulig som f.eks. med e-post fra pakkereisearrangør til den reisende.

Her vil vi påpeke problemet med at dette er frivillig opp mot de konsekvensene det vil ha for å holde på bookinger, legger grunnlaget for fremtidig aktivitet og konkurransen opp mot aktører i andre markeder som har andre rammevilkår.

*Til punktet: 7 Økonomiske og administrative konsekvenser*

a) For garantistene

Utfordringen med at selskapenes bank og forsikringsselskaper trekker sin garanti inn mot Reisegarantifondet blir ikke adressert i høringsnotatet. Hurtigruten vil påpeke behovet for at det stilles garantier for verdikjeden. På bakgrunn av koronakrisen har reiseselskapene en svekket finansiell stilling og mangler den finansielle sikkerheten i markedet og Reisegarantifondet ellers legger grunnlaget for. Ved fornyelse av garantier inn mot Reisegarantifondet er det nødvendig at det nå stilles sikkert for de nye garantiene og for fondet i sin helhet.

Her må departementet se på en løsning, som næringen har etterspurt, om garantier for Reisegarantifondet eller tilsvarende for å bevare den nødvendige sikkerheten for selskapene og kundene.

Staten går inn som garantist på vegne av alle medlemmene i Reisegarantifondet for perioden 2020-2022 for å sikre medlemmene der forsikringsselskapet eller bankene ikke vil fornye eller ende garantiene som har blitt stilt for 2020. Staten tar seg betalt for denne garantien gjennom 1% av garantisummen som stilles på vegne av reiseselskapene slik at det sikres en armlengdes avstand. I praksis betyr dette at, i en overgangsperiode, så tar staten rollen til banker og forsikringsselskaper som garantitilbyder og tar seg betalt for garantitjenesten staten tilbyr. GIEK kan brukes som instrument i denne sammenhengen. Dette vil ikke koste Staten penger så lenge reiselivet kommer tilbake til «normalen» så raskt som mulig.