Barne- og likestillingsdepartementet

Høringsnotat – forslag til gjennomføring av nytt pakkereisedirektiv i norsk rett

Forkortelser og referanser mv. 9
1 Pakkereisedirektivet og norsk rett 13
1.1 Presentasjon av direktivet 13
1.1.1 Bakgrunn 13
1.1.2 Hovedinnhold i direktivet (2015/2302/EU) 14
1.2 Gjeldende norsk rett mv. 15
2 Direktivets harmoniseringsnivå, virkeområde og definisjoner mv. 15
2.1 Direktivets harmoniseringsnivå 15
2.2 Virkeområde 16
2.2.1 Gjeldende rett mv. 16
2.2.2 Direktivet 16
2.2.3 Departementets vurderinger 18
2.3 Definisjoner 19
2.3.1 Innledning 19
2.3.2 Reisetjeneste 19
2.3.3 Pakkereise 20
2.3.4 Pakkereiseavtale 23
2.3.5 Pakkereisens begynnelse 24
2.3.6 Sammensatt reisearrangement 24
2.3.7 Reisende 27
2.3.8 Næringsdrivende 28
2.3.9 Arrangør 29
2.3.10 Formidler 30
2.3.11 Etablering 31
2.3.12 Varig medium 31
2.3.13 Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter 33
2.3.14 Mangel 33
2.3.15 Mindreårig 34
2.3.16 Utsalgssted 34
2.3.17 Hjemtransport 35
3 Forhåndsopplysninger og krav til avtalen 35

3.1 Opplysningskrav før avtale om pakkereise inngås 35
3.1.1 Generelt 35
3.1.2 Når opplysningene skal gis 36
3.1.3 Hvem skal gi opplysningene 37
3.1.4 Hvordan opplysningene skal gis 38
3.1.5 Opplysningskravene 39
3.1.6 Departementets vurderinger 41
3.2 Pakkereiseavtalen og dokumenter 41
3.2.1 Gjeldende rett 41
3.2.2 Direktivet 42
3.2.3 Departementets vurderinger 44
3.3 Virkning av brudd på opplysningskravene 44
3.3.1 Gjeldende rett 44
3.3.2 Direktivet 45
3.3.3 Departementets vurderinger 45
3.4 Bevisbyrde 45
3.4.1 Gjeldende rett og direktivet 45
3.4.2 Departementets vurderinger 45
4 Endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner 46
4.1 Overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende 46
4.1.1 Gjeldende rett 46
4.1.2 Direktivet 46
4.1.3 Departementets vurderinger 47
4.2 Endringer i pakkereiseavtalen - endringsadgang 48
4.2.1 Gjeldende rett 48
4.2.2 Direktivet 48
4.2.3 Departementets vurderinger 49
4.3 Endringer i pakkereiseavtalen – tvungne endringer 50
4.3.1 Gjeldende rett 50
4.3.2 Direktivet 51
4.3.3 Departementets vurderinger 52
5 Opphør av avtale før pakkereisen begynner 52

5.1 Den reisendes rett til avbestilling mv. 52
5.1.1 Gjeldende rett mv. 52
5.1.2 Direktivet mv. 54
5.1.3 Departementets vurderinger 55
5.2 Angrerett 56
5.2.1 Gjeldende rett mv. 56
5.2.2 Direktivet 56
5.2.3 Departementets vurderinger 57
5.3 Arrangørens adgang til å avlyse en pakkereise 57
5.3.1 Gjeldende rett mv. 57
5.3.2 Direktivet 58
5.3.3 Departementets vurderinger 59
5.4 Oppgjør 59
5.4.1 Gjeldende rett 59
5.4.2 Direktivet 60
5.4.3 Departementets vurderinger 60
6 Gjennomføring av pakkereisen 60
6.1 Gjeldende rett mv. 60
6.1.1 Krav som kan gjøres gjeldende dersom pakkereisen har mangler 60
6.1.2 Kundens reklamasjonsplikt 62
6.1.3 Kundens plikt til å overholde ordensregler mm. 62
6.2 Direktivet 62
6.2.1 Generelt 62
6.2.2 Arrangørens ansvar for gjennomføringen av pakkereisen 63
6.2.3 Den reisendes reklamasjonsplikt 63
6.2.4 Krav på avhjelp 63
6.2.5 Krav på passende alternative ytelser 63
6.2.6 Heving av pakkereiseavtalen 64
6.2.7 Dekning av nødvendig innkvartering 64
6.2.8 Krav på prisreduksjon og erstatning 65
6.2.9 Arrangørens plikt til å yte bistand 65
6.2.10 Foreldelse 65

6.3 Departementets vurderinger 66
6.4 Særlig om transportrettslige erstatningsregler 67
6.4.1 Gjeldende rett 67
6.4.2 Direktivet 67
6.4.3 Departementets vurderinger 68
7 Sammensatte reisearrangementer mv. 69
7.1 Innledning 69
7.2 Opplysningskrav ved sammensatte reisearrangementer 69
7.2.1 Gjeldende rett 69
7.2.2 Direktivet 69
7.2.3 Departementets vurderinger 70
8 Særlig om formidleren 71
8.1 Gjeldende rett 71
8.2 Direktivet 72
8.3 Departementets vurderinger 73
9 Reisegaranti 76
9.1 Reisegaranti ved pakkereiser 76
9.1.1 Gjeldende rett mv. 76
9.1.2 Direktivet mv. 78
9.1.3 Insolvensbeskyttelse i nordiske land 80
9.1.4 Departementets vurderinger 81
9.2 Reisegaranti ved sammensatte reisearrangementer mv. 83
9.2.1 Gjeldende rett mv. 83
9.2.2 Direktivet 83
9.2.3 Departementets vurderinger 84
9.3 Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise 87
9.3.1 Gjeldende rett 87
9.3.2 Direktivet 87
9.3.3 Departementets vurderinger 87
9.4 Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og administrativt samarbeid 88
9.4.1 Gjeldende rett 88
9.4.2 Direktivet 88

9.4.3 Departementets vurderinger 88
10 Alminnelige bestemmelser 89
10.1 Ufravikelighet 89
10.1.1 Gjeldende rett 89
10.1.2 Direktivet 89
10.1.3 Departementets vurderinger 89
10.2 Regress 90
10.2.1 Gjeldende rett 90
10.2.2 Direktivet 90
10.2.3 Departementets vurderinger 90
10.3 Tvisteløsning 90
10.3.1 Gjeldende rett mv. 90
10.3.2 Direktivet 92
10.3.3 Departementets vurderinger 92
10.4 Håndheving og sanksjoner 94
10.4.1 Gjeldende rett 94
10.4.2 Direktivet 95
10.4.3 Departementets vurderinger 95
10.5 Ansvar for bestillingsfeil 96
10.5.1 Gjeldende rett 96
10.5.2 Direktivet 96
10.5.3 Departementets vurderinger 97
10.6 Endringer i annet regelverk 97
10.6.1 Avtaleloven og angrerettloven 97
10.6.2 Sjøloven 99
10.6.3 Forskrifter 100
11 Om forskrifter 100
11.1 Innledning 100
11.2 Om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet mv. 100
11.2.1 Gjeldende rett mv. 100
11.2.2 Direktivet 102
11.2.3 Departementets vurderinger 103

11.3 Om standardiserte opplysningsskjemaer 104
11.3.1 Gjeldende rett 104
11.3.2 Direktivet 104
11.3.3 Departementets vurderinger 106
11.4 Øvrige forskriftsendringer 107
11.4.1 Gjeldende rett 107
11.4.2 Departementets vurderinger 107
12 Økonomiske og administrative konsekvenser 107
12.1 Konsekvenser for næringslivet 107
12.1.1 Økonomiske konsekvenser 107
12.1.2 Administrative konsekvenser 109
12.2 Konsekvenser for forvaltningen o.l. 109
12.2.1 Økonomiske konsekvenser 109
12.2.2 Administrative konsekvenser 110
12.3 Konsekvenser for den reisende 110
12.3.1 Økonomiske konsekvenser 110
12.3.2 Administrative konsekvenser 111
13 Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget 111
13.1 Merknader til bestemmelsene i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven) 111
13.2 Merknader til endringene i angrerettloven 127
13.3 Merknader til endringene i avtaleloven 127
13.4 Merknader til endringene i sjøloven 127
Utkast til lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven) 128
Utkast til forskrifter til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. 146
Forskrift om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet mv. 146
Forskrift om pakkereiser mv. 150
Øvrige forskriftsendringer 151

Forkortelser og referanser mv.

Lover

Angrefristloven (opphevet)	Lov av 24.03.1972 nr. 11 om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp mm.
Angrerettloven	Lov av 20.06.2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler
Avtaleloven	Lov av 31.05.1918 nr. 4 om avslutning av avtaler, om fuldmagt og om ugyldig viljeserklæringer
Ehandelsloven	Lov av 23.05.2003 nr. 35 om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester
Finansavtaleloven	Lov av 25.06.1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag
Foreldelsesloven	Lov av 18.05.1979 nr. 18 om foreldelse av fordringer
Klageloven[1]	Lov av 17.06.2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker
Luftfartsloven	Lov av 11.06.1993 nr. 101 om luftfart
Markedsføringsloven (mfl.)	Lov av 09.01.2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv.
Pakkereiseloven	Lov av 25.08.1995 nr. 57 om pakkereiser og reisegaranti
Reisebyråloven	Lov av 30.06.1950 nr. 4 om reisebyrå (opphevet)
Sjøloven	Lov av 24.06.1994 nr. 39 om sjøfarten
Tidspartloven	Lov av 25.05.2012 nr. 27 om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv.
Tjenesteloven	Lov av 19.06.2009 nr. 103 om tjenestevirksomhet
Vergemålsloven	Lov av 26.03.2010 nr. 9 om vergemål

Forskrifter

[1] Loven har ingen offisiell korttittel

Forskrift om turisme mv. på Svalbard	Forskrift av 18.10.1991 nr. 671 om turisme, feltopplegg og annen reisevirksomhet på Svalbard
Pakkereiseforskriften	Forskrift av 19.04.1996 nr. 395 til lov om pakkereiser
Prisopplysningsforskriften	Forskrift av 14.11.2012 nr. 1066 om prisopplysninger for varer og tjenester
Reisegarantiforskriften	Forskrift av 03.01.2007 nr. 3 om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet
Transportklagenemndforskriften	Forskrift av 20.01.2012 nr. 84 om klagenemnd for passasjertransport
	Forskrift av 20.12.2001 nr. 1586 om forbrukernes kollektive interesser

Forarbeider

Ot.prp. nr. 35 (1994-1995)	Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) Lov om pakkereiser (pakkereiseloven)
Ot.prp. nr. 71 (1994-1995)	Ot.prp. nr. 71 (1994-1995) om lov om endringer i pakkereiseloven (reisegaranti)
Ot.prp. nr. 41 (2005-2006)	Ot.prp. nr. 41 (2005-2006) Lov om endringer i lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven)
Prop. 57 L (2011-2012)	Prop. 57 L (2011-2012) Lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv.
Prop. 64 L (2013-2014)	Prop. 64 L (2013-2014) Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)
Prop. 43 L (2016-2017)	Prop. 43 L (2016-2017) om endringer i markedsføringsloven (telefonmarkedsføring mv.)
Prop. 93 L (2016-2017)	Prop. 93 L (2016-2017) endringer i markedsføringsloven og angrerettloven (håndhevingsreglene)

EU-rettsakter

Forbrukerrettighetsdirektivet	Direktiv 2011/83/EU av 25.10.2011 om forbrukerrettigheter

Godkjenningsdirektivet	Direktiv 2007/46/EF av 05.09.2007 om fastleggelse av en ramme for godkjenning av motorvogner og tilhengere til disse, samt av systemer, komponenter og separate tekniske enheter til slike kjøretøy
Pakkereisedirektivet (direktivet)	Direktiv 2015/2302/EU av 25.11.2015 om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer
Timesharedirektivet	Direktiv 2008/122/EF av 14.01.2009 om forbrukervern med hensyn til visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett, langtidsferieprodukter, videresalg og bytte.
Tjenestedirektivet	Direktiv 2006/123/EF av 12.12.2006 om tjenester i det indre marked
1990-direktivet	Direktiv 1990/314/EØF av 13.06.1990 om pakkereiser
	Direktiv 2013/11/EU av 21.05.2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker
Aten-forordningen	Forordning (EF) nr. 392/2009 av 23.04.2009 om erstatningsansvar for transportørar ved ulykker under sjøtransport av passasjerar
Busspassasjerforordningen	Forordning (EU) nr. 181/2011 av 16.02.2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av rådsforordning (EF) nr. 2006/2004.
Båtpassasjerforordningen	Forordning (EU) nr. 1177/2010 av 24.11.2010 om rettigheter til båtpassasjerer til sjøs og på innenlandske vannveier og om endring av forordning 2006/2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter ansvarlige for beskyttelse av forbrukerrettigheter
Flypassasjerforordningen	Forordning (EF) nr. 261/2004 av 11.02.2004 om fastsettelse av felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flyging samt om oppheving av forordning (EØF) nr. 295/91
Jernbanepassasjerrettighetsforordningen	Forordning (EF) nr. 1371/2007 av 23.10.2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser
	Forordning (EF) Nr. 1107/2006 av 05.07.2006 om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport

Kommisjonens direktivforslag	Kom (2013) 512 av 09.07.2013 "Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions bringing the EU Package Travel rules into the Digital Age"

Konvensjoner

Aten-konvensjonen	Aten-konvensjonen av 1974 om befordring av passasjerer og deres bagasje til sjøs
COTIF	Overenskomst om internasjonal jernbanetrafikk (COTIF) av 9. mai 1980
Montreal-konvensjonen	Montreal-konvensjonen av 1999 om visse ensartede regler for internasjonal luftbefordring

Annet

Kommisjonens retningslinjer til flypassasjerforordningen	C 214/5 av 15.6.2016 "interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004"
SOU 2016: 56	SOU 2016:56 Ny paketreselag (svensk utredning)
SOU 2016:84	SOU 2016:84 Ny resegarantilag (svensk utredning)
"Risikovurdering av Reisegarantifondet"	"Risikovurdering av Reisegarantifondet" av professor Erik Bølviken og aktuar Arne Eyland (2003)
Alminnelige vilkår for pakkereiser	Alminnelige vilkår for pakkereiser utarbeidet av Virke og Forbrukerombudet

1 Pakkereisedirektivet og norsk rett

1.1 Presentasjon av direktivet

1.1.1 Bakgrunn

Pakkereisedirektivet (europaparlamentets og rådets direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer) ble vedtatt 25. november 2015. Direktivet erstatter pakkereisedirektivet av 1990 (direktiv 1990/314/EØF om pakkereiser).

Direktivet av 1990 var minimumsharmonisert, det vil si at medlemsstatene stod fritt til å vedta eller opprettholde strengere bestemmelser til beskyttelse av forbrukere på området direktivet regulerte. Dette har ført til ulike regler i EØS-landene. Pakkereiseloven (lov av 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser) som gjennomførte direktivet i norsk rett, er endret flere ganger etter vedtakelsen i 1995. I dag gir loven forbrukerne bedre beskyttelse enn det som fulgte av 1990-direktivet.

Pakkereisedirektivet skal tilpasse reglene til utviklingen i reisemarkedet, presisere tidligere uklarheter og avhjelpe manglende regulering på området, jf. fortalen punkt 1. Formålet med direktivet er å bidra til at det indre marked fungerer på en tilfredsstillende måte og å oppnå et så høyt nivå for forbrukervern som mulig, jf. artikkel 1. Det vises i fortalen punkt 5 til at det indre markedet på dette området må ha en riktig balanse mellom et høyt nivå for forbrukervern og foretakenes konkurranseevne.

De viktigste endringene i det nye pakkereisedirektivet sammenlignet med direktivet av 1990 er

- utvidet definisjon av pakkereiser, slik at flere reisearrangementer omfattes,
- innføring av nytt begrep "sammensatte reisearrangementer", dvs. arrangementer som består av flere reisetjenester, men likevel ikke er en pakkereise. Også ved slike arrangementer skal det stilles insolvensbeskyttelse,
- mer utfyllende krav til forhåndsopplysninger og til hva en avtale skal inneholde,
- regler om den reisendes rett til å avbestille pakkereisen,
- generelt mer detaljerte regler om arrangørens plikter og den reisendes rettigheter, blant annet ved endring og opphør av avtale, og gjennomføring av pakkereise,
- direktivet beskytter reisende, og ikke bare forbrukere. Reisende omfatter også næringsdrivende,
- adgang for arrangøren til å begrense eventuell erstatning til tre ganger pakkereisens beløp, med mindre skaden gjelder personskade eller er voldt forsettlig eller uaktsomt,
- krav om at medlemsstatene har regler om håndheving og sanksjoner.

Det ventes at pakkereisedirektivet blir innlemmet i EØS-avtalen i løpet av 2017.

Fristen for å gjennomføre direktivet i medlemsstatenes nasjonale rett er 1. januar 2018. Bestemmelsene som gjennomfører direktivet skal tre i kraft innen 1. juli 2018.

1.1.2 Hovedinnhold i direktivet (2015/2302/EU)

Direktivet er totalharmonisert, hvilket vil si at EØS-statene i sin nasjonale lovgivning ikke kan innføre eller opprettholde regler som avviker fra direktivet, med mindre noe annet er fastsatt i direktivet, jf. artikkel 4. Direktivet gir medlemslandene adgang til å ha enkelte særregler. Dette er først og fremst adgang til å pålegge formidleren ansvar for gjennomføring av pakkereisen i tillegg til arrangøren (artikkel 13 nr. 1 annet ledd), å innføre angrerett for salg av pakkereiser utenfor faste forretningslokaler (artikkel 12 nr. 5) og å innføre språkkrav og krav til skriftlig bekreftelse ved avtale inngått per telefon (artikkel 27 nr. 2).

Direktivet kapittel I inneholder formålsbestemmelse (artikkel 1), direktivets virkeområde (artikkel 2), definisjoner (artikkel 3) og harmoniseringsnivå (artikkel 4).

Direktivet kapittel II inneholder regler om hvilke forhåndsopplysninger som skal gis den reisende før avtale inngås (artikkel 5), og i hvilken grad opplysningene er bindende (artikkel 6). Kapittelet inneholder videre regler om innholdet i avtalen og hvilke dokumenter som skal utleveres før reisen starter (artikkel 7). Artikkel 8 gjelder bevisbyrden for at opplysningene i kapittelet er gitt.

Direktivet kapittel III regulerer endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner. Dette gjelder overdragelse av avtalen til en annen reisende (artikkel 9), endringer i prisen (artikkel 10), ensidig endring av andre avtalevilkår (artikkel 11), avbestilling og angrerett (artikkel 12).

Direktivet kapittel IV omhandler gjennomføring av pakkereisen. I artikkel 13 pålegges reisearrangøren ansvaret for levering av reisetjenestene som inngår i pakkereisen. Det åpnes imidlertid opp for at medlemslandene kan ha regler om at også formidleren kan holdes ansvarlig. Kapittelet inneholder bestemmelser om den reisendes rettigheter dersom pakkereisen er mangelfull. Det gis regler om prisreduksjon og erstatning dersom det er mangler ved pakkereisen (artikkel 14). Det stilles videre krav om at den reisende skal kunne kontakte arrangøren via formidleren (artikkel 15), samt arrangørens plikt til å yte bistand dersom den reisende får vanskeligheter (artikkel 16).

Direktivet kapittel V omhandler den reisendes beskyttelse mot reisearrangørens insolvens. Artikkel 17 stiller krav til insolvensbeskyttelsens effektivitet og omfang. Det gis regler for administrativt samarbeid og gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse i medlemsstatene (artikkel 18). Medlemslandene skal utpeke sentrale kontaktpunkter som skal lette det administrative samarbeidet og tilsynet med reisearrangører som opererer i ulike medlemsstater.

Direktivet kapittel VI gjelder opplysningskrav og beskyttelse ved insolvens hos næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer (artikkel 19).

Direktivet kapittel VII inneholder alminnelige bestemmelser. Her gis bestemmelser om særlige forpliktelser for formidleren når reisearrangøren er etablert utenfor EØS-området (artikkel 20), ansvar for feil i forbindelse med bestillingen (artikkel 21), regress (artikkel 22), direktivets ufravikelige karakter (artikkel 23), håndheving (artikkel 24), sanksjoner (artikkel 25), samt bestemmelser om kommisjonens rapportering og revisjon (artikkel 26).

1.2 Gjeldende norsk rett mv.

Lov om pakkereiser og reisegaranti (pakkereiseloven) ble vedtatt i 1995 og bygger på direktiv 1990/314/EØF. Før pakkereiseloven hadde vi ingen særskilt lovregulering av pakkereiser. I 1983 inngikk imidlertid Forbrukerombudet og Den Norske Reisebransjeforening en avtale om hvilke vilkår som skulle gjelde for tradisjonelle pakkereiser.

Pakkereiseloven tilsvarte opprinnelig i stor grad 1990-direktivet. På enkelte punkter gikk imidlertid pakkereiseloven lenger i å beskytte forbrukeren, blant annet når det gjaldt rett til å avbestille pakkereisen, rett til erstatning og prisavslag. Det var også adgang til å holde formidleren ansvarlig for manglende levering av pakkereisen. Pakkereiseloven fikk anvendelse overfor "kunder", hvilket omfattet en større krets av personer enn "forbruker" som direktivet tok sikte på å beskytte. Loven var imidlertid ufravikelig kun i forbrukerforhold.

I 2006 ble pakkereiseloven endret. Definisjonen av pakkereiser ble utvidet, blant annet ved at kravet til at reisen skulle være "på forhånd tilrettelagt" ble fjernet. Hvilke typer reisearrangementer som utløser plikt til å stille reisegaranti ble utvidet, og det ble innført regler om klagenemnd, se Ot.prp. nr. 41 (2005-2006). Utvidelsen av reisegarantiordningen gjaldt reiser bestående av transport og innkvartering som i det vesentlige likner på pakkereiser. Utvidelsen gjaldt også "seat only"-arrangementer, det vil si garantiplikt når den reisende kjøper kun transportdelen av en pakkereise. I begge tilfellene ble garantiplikten begrenset til reiser som hovedsakelig er til personlig bruk for kunden. Lovendringen innebar en styrket beskyttelse av forbrukere, sammenlignet med kravene i 1990-direktivet.

2 Direktivets harmoniseringsnivå, virkeområde og definisjoner mv.

2.1 Direktivets harmoniseringsnivå

Pakkereisedirektivet er i utgangspunktet et fullharmonisert direktiv, jf. artikkel 4:

> "Medlemsstatene skal i nasjonal lovgivning ikke beholde eller innføre bestemmelser som avviker fra bestemmelsene i dette direktiv, herunder strengere eller mindre strenge bestemmelser, for å sikre et annet nivå for vern av reisende, med mindre noe annet er fastsatt i dette direktiv."

Bestemmelsen var ikke foreslått av kommisjonen, men kom inn under behandlingen i parlamentet. Formuleringen er imidlertid nærmest identisk med bestemmelsen i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 4.

Når rettsaktformen direktiv er valgt, innebærer det etter EØS-avtalen artikkel 7 bokstav b, at det skal overlates til "avtalepartenes myndigheter å bestemme formen og midlene for gjennomføringen". Det vil si at til tross for at direktivet er fullharmonisert, vil medlemsstatene ha en viss skjønnsmargin ved gjennomføringen i nasjonal rett, så lenge rettsreglene til gjennomføring av direktivet gir det resultat direktivet gir anvisning på. Det vil derfor være rom for å fravike både direktivets ordlyd og systematikk ved gjennomføringen av direktivet i norsk rett, så lenge det sikres at det materielle resultatet blir det samme som direktivet gir anvisning på.

Utgangspunktet med fullharmonisering gjelder kun "med mindre noe annet er fastsatt i dette direktivet", jf. artikkel 4 innledningsvis. For eksempel slår artikkel 12 nr. 5 fast at det er opp til statene å innta bestemmelser om 14 dagers adgang til å gå fra avtalen uten å gi noen begrunnelse (angrerett), dersom avtalen er inngått utenfor faste forretningslokaler. Og etter artikkel 13 nr. 1 annet ledd kan medlemsstatene innføre ansvar også for formidleren. Dette innebærer at artikkel 13 får karakter av å være en minimumsharmonisert regel hvor medlemsstatene kan gå lenger enn direktivet gir anvisning på. Se nærmere punkt 5.2 om angrerett og punkt 8 om ansvar for formidleren.

2.2 Virkeområde

2.2.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise, jf. § 1-1. Enkelte av lovens bestemmelser gjelder også for transport som skjer sammen med en pakkereise, og separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise, forutsatt at transporten eller den pakkereiselignende reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden.

Kongen bestemmer i hvilken grad loven skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen, og kan gi særlige regler av hensyn til de stedlige forhold, jf. § 1-1 annet ledd. Bestemmelsene om reisegaranti gjelder også for turoperatører og formidlere som driver med turisme på Svalbard, og som dekkes av definisjonen av arrangører og formidlere i pakkereiseloven, jf. forskrift om turisme, feltopplegg og annen reisevirksomhet på Svalbard av 18.10.1991 nr. 671.

2.2.2 Direktivet

2.2.2.1 Generelt

Direktivets bestemmelser får anvendelse på pakkereiser som tilbys for salg eller selges av næringsdrivende til reisende, og på sammensatte reisearrangementer som næringsdrivende formidler til reisende. Se punkt 2.3 om definisjon av pakkereise, sammensatte reisearrangementer og reisende.

2.2.2.2 Unntak fra direktivets virkeområde

Noen reisearrangementer unntas fra direktivets virkeområde, selv om de omfattes av definisjonen av pakkereiser eller sammensatte reisearrangementer, jf. artikkel 2 nr. 2. Dette er:

a) pakkereiser og sammensatte reisearrangementer av kortere varighet enn 24 timer, uten innkvartering
b) pakkereiser som tilbys, og sammensatte reisearrangementer som tilrettelegges leilighetsvis og på et ideelt grunnlag og bare til en begrenset gruppe reisende,
c) pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på grunnlag av en generell avtale (rammeavtale) om organisering av forretningsreise mellom en næringsdrivende og en annen fysisk eller juridisk person som opptrer for formål som gjelder vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet.

Behovet for beskyttelse av de reisende er mindre i forbindelse med korte reiser, jf. fortalen punkt 19. Også for å unngå en unødvendig byrde for næringsdrivende, bør reiser som varer i mindre enn 24 timer, og som ikke omfatter innkvartering, ikke omfattes av direktivets virkeområde.

Med unntaket i direktivet artikkel 2 nr. 2 bokstav b siktes det til arrangement med et ideelt preg, f.eks. sykkelutflukter, pilgrimsferder, speiderturer etc. Hvor sjelden eller uregelmessig en pakkereise må gjennomføres for å anses som "leilighetsvis" må vurderes konkret. Vilkårene i artikkel 2 nr. 2 bokstav b er kumulative, dvs. at vilkårene ideelt grunnlag, kun leilighetsvis, og kun til en begrenset gruppe reisende, må alle foreligge for at man skal være utenfor direktivets virkeområde. Som eksempel nevner fortalen punkt 19 reiser som bare arrangeres et par ganger i året av veldedige organisasjoner, idrettsklubber eller skoler for sine medlemmer, og som ikke tilbys offentligheten.

Unntaket for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på grunnlag av en generell avtale, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav c, tar sikte på avtaler om fremtidig kjøp av reisearrangementer i en bestemt periode, for eksempel med et reisebyrå. Denne typen reisearrangementer krever ikke det vernenivået som er tiltenkt forbrukere, i henhold til fortalen punkt 7.

2.2.2.3 Forholdet til nasjonal avtalerett

Direktivet påvirker ikke den nasjonale alminnelige avtalerett, herunder bestemmelser om avtalens gyldighet, utforming eller virkning, all den tid alminnelige avtalerettslige aspekter ikke er regulert i direktivet, jf. artikkel 2 nr. 3.

2.2.2.4 Anvendelse av direktivets regler utenfor virkeområdet

Medlemsstatene kan anvende bestemmelsene i direktivet på områder som ikke er omfattet av virkeområdet, jf. fortalen punkt 21. Medlemsstatene kan derfor opprettholde eller innføre nasjonal lovgivning som gir alle, eller enkelte av bestemmelsene i direktivet, anvendelse på avtaler som faller utenfor direktivets virkeområde. Fortalen nevner som eksempel at medlemsstatene kan opprettholde eller innføre tilsvarende bestemmelser for reiser som direktivet unntar fra sitt virkeområde i artikkel 2. Det vil blant annet si pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som tilbys på et ideelt grunnlag til en begrenset gruppe av reisende og kun av og til, eller pakkereiser og sammensatte

reisearrangementer som varer i mindre enn 24 timer, og som ikke omfatter innkvartering. Medlemsstatene kan også opprettholde eller innføre direktivets bestemmelser for visse avtaler som gjelder enkeltstående reisetjenester, for eksempel leie av feriehus.

2.2.3 Departementets vurderinger

Direktivet er totalharmonisert, jf. artikkel 4. Se nærmere punkt 2.1. Med mindre annet fremgår av direktivet, kan medlemsstatene ikke ha avvikende bestemmelser innenfor direktivets virkeområde. Utenfor virkeområdet kan medlemsstatene ha de reglene de ønsker, så lenge det ikke strider mot annet EU-regelverk de er bundet av.

Spørsmålet er derfor om man bør benytte denne muligheten, dvs. om man skal gi loven videre virkeområde enn pakkereisedirektivet. En annen mulighet er om man skal la enkelte av bestemmelsene gjelde for reisetjenester eller -arrangement som ikke omfattes av direktivets virkeområde. Adgangen til å gi direktivets bestemmelser utvidet virkeområde gjelder pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som direktivet unntar, og reisetjenester og -arrangementer som for øvrig faller utenfor direktivets virkeområde, for eksempel enkle reisetjenester, se definisjonen av reisetjenester under punkt 2.3.2.

Når det gjelder direktivets unntak for pakkereiser av kortere varighet enn 24 timer uten overnatting, er dette i overensstemmelse med gjeldende pakkereiselov. Departementet foreslår å gjennomføre direktivets unntak for pakkereiser av kortere varighet enn 24 timer, uten overnatting.

Direktivets unntak for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som tilbys på ideelt grunnlag til en begrenset gruppe reisende og kun leilighetsvis har ingen parallell i gjeldende lov. Gjennomføring av unntaket innebærer en innsnevring av virkeområdet sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. Gjeldende pakkereiselov anser imidlertid ikke den som kun utøver virksomhet leilighetsvis og ikke er et ledd i næringsvirksomhet, som arrangør. Denne begrensningen innebærer at det i stor grad vil være samsvar mellom gjeldende rett og direktivet. Se punkt 2.3.9 om definisjon av arrangør. Departementet foreslår at det generelle unntaket også for slike pakkereiser gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv.

Direktivets unntak fra virkeområdet for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på bakgrunn av en rammeavtale om kjøp av fremtidige forretningsreiser mv., jf. direktivet artikkel 2 nr. 2 bokstav c, innebærer også en innsnevring sammenlignet med gjeldende lov som dekker alle forretningsreisende. Kundebegrepet i gjeldende lov omfatter både personer som kjøper pakkereiser til personlig bruk og personer som kjøper pakkereiser i forretningsøyemed. I praksis blir forskjellen mellom gjeldende lov og direktivet antagelig ikke stor, ettersom gjeldende rett er fravikelig, med mindre pakkereisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 1-2. Departementet slutter seg til begrunnelsen i fortalen om at næringsdrivende med rammeavtale ikke har samme behov for beskyttelse som forbrukere og små næringsdrivende.

Departementet foreslår at ingen av bestemmelsene i direktivet skal gjelde for reisetjenester som ikke omfattes av direktivets anvendelsesområde. Kjøp av slike enkeltstående reisetjenester medfører ikke samme behov for særregler som det en pakkereise gjør. Avhengig av hva slags reiseytelser det er, omfattes de av annet regelverk, f.eks. om passasjerrettigheter. Avtaleloven vil også kunne komme til anvendelse. Et viktig hensyn ved nytt regelverk er like regler over grensene, og at næringsdrivende ikke skal pålegges større byrder enn sine konkurrenter i andre land.

Gjeldende pakkereiselov gir imidlertid bestemmelsene om reisegaranti anvendelse også på kjøp av transportdelen av en pakkereise, for eksempel et flysete, selv om kjøpet klart faller utenfor definisjonen av pakkereise. Hensynet til forbrukeren, og ønsket om ikke å svekke beskyttelsen av norske forbrukere som allerede har nytt godt av et sterkt forbrukervern i slike tilfeller, taler for at kravet om reisegaranti ved slike reiser videreføres.

Departementet foreslår etter dette at virkeområdet i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv., tilsvarer direktivet artikkel 2. Et unntak gjøres likevel for transportdelen av en pakkereise, hvor gjeldende rett foreslås videreført, se punkt 9.3.

Departementet foreslår at hjemmelen til i forskrift å bestemme i hvilken grad loven skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen, videreføres. Imidlertid foreslås det at kompetansen flyttes fra Kongen til departementet.

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 1.

2.3 Definisjoner

2.3.1 Innledning

Direktivet artikkel 3 definerer en lang rekke begreper anvendt i direktivet. Flere av begrepene er allerede definert i norsk regelverk, med innhold som tilsvarer definisjonene i pakkereisedirektivet. For sammenhengens skyld foreslås likevel at alle definisjonene i direktivet inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv.

2.3.2 Reisetjeneste

2.3.2.1 Gjeldende rett og direktivet

Reisetjeneste er definert i direktivet artikkel 3 nr. 1 bokstavene a til d som:

a) persontransport
b) innkvartering som ikke er en integrert del av persontransport, og som ikke skjer med tanke på bosetning
c) utleie av biler, andre motorvogner som definert i artikkel 3 nr. 11 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/46/EF, eller motorsykler som krever et førerkort for klasse A i samsvar med artikkel 4 nr. 3 bokstav c i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/126/EF

d) enhver annen turisttjeneste som ikke er en integrert del av en reisetjeneste i henhold til bokstav a, b eller c.

Bokstavene a til d er alternative, slik at hver bokstav alene utgjør en reisetjeneste. Reisetjeneste er nærmere forklart i fortalen punkt 17. Innkvartering med tanke på bosetning, for eksempel i forbindelse med langvarige språkkurs, bør ikke anses som innkvartering i henhold til direktivet. Finansielle tjenester som for eksempel reiseforsikringer bør heller ikke anses som reisetjenester. Tjenester som utgjør en integrert del av en annen reisetjeneste, bør ikke i seg selv anses som reisetjenester. Det fremgår av fortalen punkt 17 at

> "[d]ette omfatter for eksempel transport av bagasje som inngår som et ledd i persontransport, mindre transporttjenester som for eksempel persontransport som et ledd i en omvisning eller transport mellom et hotell og en lufthavn eller en jernbanestasjon, måltider, drikkevarer og rengjøring som inngår som en del av innkvarteringen, eller tilgang til fasiliteter på stedet som svømmebasseng, badstue, spa- eller treningsanlegg beregnet på hotellgjester. Dette betyr også at det i tilfeller der det, i motsetning til et cruise, inngår innkvartering med overnatting som et ledd i persontransport på vei, jernbane, med båt eller fly, bør innkvarteringen ikke anses som en reisetjeneste i seg selv når det er åpenbart at hovedkomponenten er transport."

"[E]nhver annen turisttjeneste" i bokstav d er utdypet i fortalen punkt 18. Eksempler som nevnes er adgang til konserter, sportsbegivenheter, utflukter eller fornøyelsesparker, omvisninger, skiheiskort, leie av sportsutstyr, for eksempel skiutstyr, eller spabehandlinger.

Begrepet reisetjeneste brukes ikke i gjeldende pakkereiselov.

2.3.2.2 Departementets vurderinger

Direktivets definisjon av reisetjeneste tilsvarer stort sett elementene som i dag utgjør en pakkereise. Begrepet reisetjeneste anvendes som et nøkkelbegrep i direktivet. Departementet foreslår at begrepet "reisetjeneste" erstatter "elementer" i gjeldende lov, og at direktivets definisjon av reisetjeneste inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 1.

2.3.3 Pakkereise

2.3.3.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereise er definert i pakkereiseloven § 2-1. Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris og som inneholder minst to av følgende elementer:

1) transport,
2) innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, eller
3) andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, men som ikke er direkte knyttet til transport eller innkvartering.

Opprinnelig definisjon i loven gjennomførte definisjonen i pakkereisedirektivet av 1990 artikkel 2 nr. 1. I henhold til 1990-direktivet skulle pakkereisen være "på forhånd" tilrettelagt. Uttrykket "på forhånd" ble fjernet fra definisjonen ved endringslov 8. september 2006, se Ot.prp. nr. 41 (2005-2006) punkt 3.1.4. Årsaken var blant annet uklarheter knyttet til hva som er "på forhånd tilrettelagt" ved bestilling av reise på internett. Denne salgskanalen var ukjent da 1990-direktivet og pakkereiseloven ble utarbeidet. Uklarhetene ga rom for omgåelser av regelverket og uthulte reisegarantiordningen. Ved lovendringen i 2006 ble definisjonen utvidet, slik at også arrangement der arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres, skal anses som pakkereise. Som eksempel kan tilbud av flyreiser og hotell presenteres hver for seg på en nettside. Kunden kan fritt velge ulike alternativer fra "menykartet", jf. Ot.prp. nr. 41 (2005-2006), spesialmerknader til § 2-1.

Et arrangement regnes som pakkereise selv om de enkelte elementene blir fakturert hver for seg, jf. § 2-1 annet ledd.

2.3.3.2 Direktivet

Pakkereise defineres som en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester med henblikk på samme reise eller ferie, jf. artikkel 3 nr. 2 første ledd. Det foreligger en pakkereise dersom reisetjenestene settes sammen av én næringsdrivende, herunder på anmodning fra den reisende eller i samsvar med den reisendes valg, før det inngås én avtale om alle tjenestene, jf. bokstav a. Det foreligger også en pakkereise dersom det inngås separate avtaler med individuelle ytere av reisetjenester, såfremt nærmere kriterier knyttet til måten reisetjenestene presenteres eller kjøpes på er oppfylt. Etter bokstav b romertall i til v foreligger det en pakkereise når forskjellige typer reisetjenester som gjelder samme reise eller ferie:

i) kjøpes fra ett utsalgssted, og disse tjenestene blir valgt før den reisende samtykker i å betale, det vil si i løpet av samme bestillingsprosess,

ii) tilbys, selges eller faktureres til en inklusivpris eller totalpris,

iii) annonseres eller selges under betegnelsen "pakkereise" eller lignende betegnelse,

iv) kombineres etter inngåelse av en avtale der en næringsdrivende gir den reisende rett til å velge blant et utvalg av forskjellige typer reisetjenester,

v) kjøpes fra separate næringsdrivende gjennom lenkede nettbestillingsprosesser der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den første næringsdrivende det inngås en avtale med, til den andre næringsdrivende. Avtalen med den andre næringsdrivende må inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten blir bekreftet. I dette tilfellet er det et krav at avtalene inngås på internett, dvs. verken per telefon eller på et fysisk utsalgssted.

Kriteriene i bokstav a og bokstav b romertall i, ii, iii, iv og v er alternative. Med unntak av bokstav b romertall v, gjelder kriteriene både ved kjøp på internett og på fysiske utsalgssteder, jf. direktivets fortale punkt 8.

Dersom flere reisetjenester bestilles hos et reisebyrå, og bestillingen av en reisetjeneste ikke er avsluttet før bestillingen av en annen reisetjeneste, er kravet til pakkereise oppfylt, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav b romertall i. Et eksempel er bestilling av en flytur der den reisende ikke har samtykket i at et bestemt beløp blir trukket fra vedkommendes kredittkort, før vedkommende velger en reisetjeneste til, f.eks. et hotell. Et annet eksempel er der den reisende legger flere reisetjenester i en handlekurv på internett, før vedkommende går "til kassen" for å betale. For at det ikke skal være en pakkereise må en bestilling være fullstendig avsluttet før den neste tjenesten velges.

Visse kombinasjoner av reisetjenester skal ikke anses som en pakkereise. Dette gjelder "andre turisttjenester", jf. direktivet artikkel 3 nr. 1 bokstav d. I slike tilfeller er det bare pakkereise dersom "andre turisttjenester" utgjør en vesentlig andel av pakkereisens verdi, eller annonseres som eller på annen måte utgjør en vesentlig andel av reisen eller ferien, jf. artikkel 3 nr. 2 annet ledd. Hvis andre turisttjenester utgjør 25 % eller mer av kombinasjonens verdi, bør de anses å utgjøre en vesentlig andel av pakkereisen, jf. fortalen punkt 18.

Selv om kravene til vesentlighet fylles, er det likevel ikke en pakkereise dersom turisttjenesten ikke velges og kjøpes før leveringen av den andre reisetjenesten har startet. Dersom en hotellinnkvartering er bestilt, og det kjøpes andre turisttjenester etter den reisendes ankomst til hotellet, for eksempel konsertbilletter, bør dette altså ikke utgjøre en pakkereise. På den annen side bør det ikke føre til omgåelse av direktivet, ved at arrangør eller formidler på forhånd tilbyr den reisende et utvalg ekstra turisttjenester, som først kan bestilles etter at leveringen av den første reisetjenesten har startet, f.eks. ved ankomst til hotellet.

2.3.3.3 Departementets vurderinger

Direktivets definisjon av pakkereiser har store likheter med definisjonen i gjeldende pakkereiselov. I begge tilfeller dreier det seg om et arrangement som består av flere ulike tjenester, som kan settes sammen eller velges av enten arrangøren eller den reisende (kunden). Gjeldende lov er i overensstemmelse med direktivet, ved at det kan foreligge en pakkereise, uten at den er "på forhånd" tilrettelagt.

Det typiske for en pakkereise er at det er én arrangør som har ansvaret for korrekt gjennomføring av pakkereisen. En pakkereise kan imidlertid kjøpes fra en eller flere næringsdrivende så lenge reisetjenestene settes sammen, presenteres eller kjøpes på nærmere bestemte måter. Nytt i direktivet er at det også kan anses som pakkereise dersom reisetjenester kjøpes fra flere næringsdrivende gjennom lenkede bestillingsprosesser på internett. Dette forutsetter at den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den næringsdrivende som den første avtalen inngås med, til en eller flere andre næringsdrivende, og at avtalen med en av de sistnevnte næringsdrivende inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

Departementet kjenner imidlertid ikke til eksempler på avtaler som oppfyller dette alternativet av pakkereisedefinisjonen.

Direktivets definisjon av pakkereise avviker fra definisjonen i 1990-direktivet og gjeldende pakkereiselov ved at kravet til minst 24 timers varighet for at en reise skal anses som pakkereise, ikke lenger inngår som del av definisjonen av pakkereise. Kravet inngår som avgrensning av virkeområdet, se punkt 2.2.2. Det vil si at selv om kravene til pakkereise isolert sett er oppfylt, kan man befinne seg utenfor direktivets virkeområde dersom reisearrangementet varer mindre enn 24 timer. Pakkereisedefinisjonen avviker også fra systemet i gjeldende rett ved at den i nytt direktiv består av to elementer: reisetjenester og en meny med krav til hvordan reisetjenestene settes sammen, presenteres og kjøpes. Se punkt 2.3.2 om definisjon av reisetjeneste. Begrepet pakkereise omfatter fortsatt arrangementer som ikke omfatter en transportdel, for eksempel kombinasjoner som består av reisetjenestene hotellopphold og konsert.

For at bestilling av flere reisetjenester ikke skal utgjøre en pakkereise, må det være et klart skille mellom bestillingen av de ulike reisetjenestene. Det vil si at bestilling av en reisetjeneste må være avsluttet før den neste reisetjenesten bestilles. I henhold til kommisjonen i ekspertgruppe er en bestilling avsluttet når den reisende for eksempel har gitt tillatelse til at et spesifisert beløp for den valgte flygningen trekkes fra kredittkortet. Det skal ikke bero på skjønn, men på objektive kriterier hvorvidt det dreier seg om en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Det antas at det i praksis ofte vil være bestemte kombinasjoner av reisetjenester som utgjør pakkereise eller sammensatt reisearrangement. Kommisjonen antar at enkelte typesituasjoner vil få sin avklaring ved domstolene, og eventuelt til slutt i EU-domstolen. Selv om det foreligger et klart skille mellom bestillingen av reisetjenestene, kan det likevel være en pakkereise, for eksempel dersom reisetjenestene bestilles gjennom lenkede bestillingsprosesser på internett.

En entydig definisjon av pakkereisebegrepet i medlemsstatene er vesentlig for å oppnå lik praktisering av direktivets bestemmelser. Fordi direktivet er totalharmonisert og gir lite rom for avvikende regler, foreslås det å gjennomføre direktivets detaljerte definisjon i sin helhet i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 2.

2.3.4 Pakkereiseavtale

2.3.4.1 Gjeldende rett og direktivet

Pakkereiseavtale defineres i direktivet som "en avtale om en pakkereise som helhet eller, dersom pakkereisen omfattes av separate avtaler, alle avtaler som omfatter reisetjenestene som inngår i pakkereisen", jf. artikkel 3 nr. 3. Definisjonen er ikke utdypet i direktivets fortale.

Pakkereiseloven definerer pakkereise, men ikke "pakkereiseavtale".

2.3.4.2 Departementets vurderinger

At en pakkereise kan bestå av flere avtaler, følger av definisjonen av pakkereise, jf. direktivet artikkel 3 nr. 2 bokstav b. Direktivets definisjon av pakkereiseavtale fastslår at ulike avtaler som utgjør en pakkereise, likevel skal anses som én avtale. Dette får

betydning for ulike bestemmelser i direktivet, som omhandler pakkereiseavtalen i entall, for eksempel bestemmelsene om overdragelse av pakkereiseavtalen, heving, endring av vilkår mv. Dersom den reisende for eksempel ønsker å overdra pakkereiseavtalen, vil overdragelsen gjelde alle avtalene om de ulike reisetjenestene som inngår i pakkereisen.

Departementet foreslår at definisjonen gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 3.

2.3.5 Pakkereisens begynnelse

2.3.5.1 Gjeldende rett og direktivet

Pakkereiseloven inneholder ingen definisjon eller bestemmelse som fastslår når en pakkereise starter. Direktivet artikkel 3 nr. 4 definerer pakkereisens begynnelse som "tidspunktet da gjennomføringen av reisetjenestene som inngår i pakkereisen, begynner".

2.3.5.2 Departementets vurderinger

Begrepet "pakkereisens begynnelse" er anvendt en rekke ganger i direktivet og i fortalen, blant annet som skjæringspunkt for hvor lenge en avtale kan avbestilles eller kanselleres, om beregning av avbestillingsgebyr og hvor lenge det kan foretas endringer i avtalen.

Departementet foreslår at definisjonen gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 4.

2.3.6 Sammensatt reisearrangement

2.3.6.1 Gjeldende rett og direktivet

Verken i gjeldende pakkereiselov eller annen norsk rett er begrepet "sammensatt reisearrangement" definert.

Sammensatt reisearrangement defineres i direktivet som minst to forskjellige typer reisetjenester som kjøpes med henblikk på samme reise eller ferie, og som ikke utgjør en pakkereise, jf. artikkel 3 nr. 5. Det vil si at det ikke er én bestillingsprosess, og at reisen heller ikke selges som en "alt inkludert"-reise eller med totalpris, som ved pakkereiser. Ved sammensatte reisearrangement inngås separate avtaler om reisetjenester med én eller flere næringsdrivende, men slik at avtale om én reisetjeneste er inngått og betalt for, før det inngås avtale om og betales for en annen reisetjeneste. Bestemmelsen gjelder for næringsdrivende med et fysisk utsalgssted og nettbaserte næringsdrivende som hjelper reisende med å inngå separate kontrakter med individuelle tjenesteytere, jf. fortalen nr. 13. Bestemmelsen gjelder også for nettbaserte næringsdrivende som gjennom tilknyttede nettbaserte bestillingsprosesser målrettet tilrettelegger for kjøp av minst en ekstra reisetjeneste fra en annen næringsdrivende.

For at det skal være et sammensatt reisearrangement etter artikkel 3 nr. 5 bokstav a må avtalene inngås i løpet av det samme besøket eller kontakten med den næringsdrivendes utsalgssted, og den reisende må foreta separate valg og separate betalinger for hver reisetjeneste.

Kommisjonen har opplyst at det ikke kan utelukkes at det foreligger et sammensatt reisearrangement selv om den reisende har foretatt en samlet betaling, tross ordlyden i direktivet. Det er avdekket et "hull" mellom definisjonene av sammensatt reisearrangement og pakkereise som kommisjonen ønsker å tette: Dersom den reisende under ett besøk hos den næringsdrivende for eksempel velger to reisetjenester i ulike bestillingsprosesser, og mottar to separate fakturaer som vedkommende deretter betaler samlet i sin nettbank, vil man etter direktivets ordlyd verken stå overfor en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. I følge kommisjonen bør situasjonen likevel kunne utgjøre et sammensatt reisearrangement. Det avgjørende må derfor være hvorvidt det har vært en separat *bestilling* av hver reisetjeneste. Ordlyden i artikkel 3 nr. 5 bokstav a må derfor forstås som den reisendes separate valg og separate betaling *eller separate samtykke om betaling* for hver reisetjeneste i løpet av ett besøk.

I kommisjonens ekspertgruppe er det reist spørsmål om hva som menes med "ett besøk" eller "én henvendelse", jf. artikkel 3 nr. 5 bokstav a, derunder om lengden på besøket eller det at kunden forlater utsalgsstedet mellom ulike kjøp har betydning. Kommisjonen mente at dette må vurderes konkret. Dersom den reisende gjør en ny bestilling mens vedkommende fortsatt er hos reisebyrået eller på samme nettside, kan det anses som "ett besøk". Dersom vedkommende forlater siden eller utsalgsstedet og kommer tilbake etter for eksempel en time vil det antagelig ikke være "ett besøk" og følgelig ikke et sammensatt reisearrangement etter bokstav a. Men, partene kan ha avtalt at den reisende skulle komme tilbake for å gjøre en avtale til, slik at kontakten bare er avbrutt midlertidig. I et slikt tilfelle kan det likevel anses å være ett besøk.

Selv om bestillingen blir gjennomført via flere besøk kan det likevel oppstå et sammensatt reisearrangement. Dette er tilfellet dersom den næringsdrivende formidler "målrettet kjøp" av en ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende, når en avtale med en slik annen næringsdrivende inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet, jf. artikkel 3 nr. 5 bokstav b. Et eksempel er der den reisende bestiller flybilletter via en næringsdrivendes nettside og etter avsluttet bestilling mottar lenke til bestilling av hotell på destinasjonsstedet. Bestilles hotelloppholdet innen 24 timer, uten at det formidles opplysninger om den reisende mellom de næringsdrivende, har man med et sammensatt reisearrangement å gjøre. Formidles den reisendes navn, epost- og betalingsopplysninger blir det ansett som en pakkereise, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav b romertall v. Bestilles hotelloppholdet senere enn 24 timer etter at flybillettene ble bestilt, er det verken en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement.

Formålet med ordene "målrettet kjøp" (eng. "in a targeted manner") er å skille kjøp av reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer fra ren informasjon og reklame om reisetjenester. Det siteres fra fortalen punkt 12:

> "Det bør også skilles mellom nettbaserte sammensatte reisearrangementer og lenkede nettsteder der formålet ikke er at det skal inngås en kontrakt med den reisende, samt lenker som utelukkende gir reisende opplysninger om andre reisetjenester på en generell måte, for eksempel dersom et hotell eller en arrangør på sitt nettsted legger ut en liste over alle operatører som tilbyr transporttjenester til hotellet eller arrangementsstedet uavhengig av

eventuelle bestillinger, eller dersom det brukes «informasjonskapsler» eller metadata til å plassere reklame på nettstedene."

Etter fortalen punkt 12 vil altså bruk av cookies (informasjonskapsler) til å plassere reklame på et nettsted falle utenfor definisjonen av sammensatte reisearrangementer.

Kravet om at den næringsdrivende må formidle et målrettet kjøp av en ytterligere reisetjeneste, indikerer at oppmuntringen til å foreta et ytterligere kjøp må skje i forbindelse med bestillingen av den første reisetjenesten. Den reisende må få en oppfordring om å bestille en ytterligere reisetjeneste, jf. fortalen punkt 13. Formidling av en ytterligere reisetjeneste vil ofte være basert på en kommersiell forbindelse som omfatter et vederlag mellom den næringsdrivende som formidler kjøpet av ytterligere reisetjenester og den andre næringsdrivende, uavhengig av metoden som brukes til å beregne nevnte vederlag, som for eksempel kan være basert på antall klikk eller omsetning.

Det må sondres mellom sammensatte reisearrangementer og reisetjenester som reisende bestiller på egen hånd, ofte på forskjellige tidspunkter, selv om de gjelder samme reise eller ferie, jf. fortalen punkt 12.

Det presiseres også i fortalen punkt 15 at et frittstående kjøp av en reisetjeneste i form av en enkelt reisetjeneste verken skal anses for å være en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Det er bare kombinasjoner av forskjellige typer reisetjenester, for eksempel innkvartering, persontransport med buss, jernbane, båt eller fly eller utleie av motorvogner eller visse motorsykler, som bør tas i betraktning for å fastslå om det dreier seg om en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Når det gjelder hva som anses som reisetjenester, og hva som faller utenfor, vises det til punkt 2.3.2 om reisetjenester. Også "andre turisttjenester", jf. artikkel 3 nr. 1 bokstav d, f.eks. adgang til konserter eller sportsbegivenheter, kan føre til at det opprettes et sammensatt reisearrangement. Forutsetningen er at de utgjør en vesentlig andel av det sammensatte reisearrangementets verdi, eller annonseres som eller på annen måte utgjør en vesentlig del av reisen eller ferien. I fortalen punkt 18 står det at dersom andre turisttjenester utgjør 25 % eller mer av kombinasjonen, bør slike tjenester anses for å utgjøre en vesentlig andel av de sammensatte reisearrangementene.

2.3.6.2 Departementets vurderinger

Det karakteristiske med sammensatte reisearrangementer er at minst to ulike reisetjenester kjøpes for samme reise eller ferie, uten å utgjøre en pakkereise. I henhold til fortalen punkt 13 siste punktum utgjør sammensatte reisearrangementer en alternativ forretningsmodell, som ofte er i nær konkurranse med pakkereiser.

For at det ikke skal være en pakkereise, må en bestilling være fullt avsluttet før den neste tjenesten velges.

Det må skilles mellom tilbud om reisetjenester som kan inngå i et sammensatte reisearrangement og informasjon om reisetjenester som kun er generell reklame. Det kan være vanskelig å fastsette hvor denne grensen går. Mange næringsdrivende som selger reisetjenester har bannerannonser på sine nettsider. Bannerannonser er små annonser på en

nettside som formidler et enkelt budskap og som gjerne inneholder lenker til varene eller tjenestene som tilbys, som regel fra en annen næringsdrivende. Bannerannonsene er ofte tilpasset den konkrete reisende som besøker siden. For eksempel vil en reisende som bestiller flybilletter til London, se bannerannonser for hoteller i London. For at det skal opprettes et sammensatt reisearrangement er det avgjørende at det skjer en målrettet formidling av ytterligere en reisetjeneste fra den næringsdrivende. Det kan reises spørsmål om eksistensen av slike bannerannonser utgjør en målrettet formidling. Ettersom bruk av bannerannonser gjerne er knyttet til cookies (informasjonskapsler) taler dette for at bestilling ved bruk av bannerannonser ikke skal anses å utgjøre en målrettet formidling, og følgelig ikke utgjøre en del av et sammensatt reisearrangement. På den annen side er det vanskelig å ikke se en slik bannerannonse som en oppfordring om å bestille en ytterligere reisetjeneste på det valgte reisemålet.

Etter departementets vurdering befinner man her seg i gråsonen mellom et sammensatt reisearrangement og generell reklame. Dersom bannerannonser skal anses som målrettet formidling fra den næringsdrivende, som kan resultere i sammensatte reisearrangementer, vil definisjonen av sammensatte reisearrangementer favne svært vidt. En mulig konsekvens av dette kan være at slik annonsering forsvinner fra næringsdrivendes nettsider. Departementet heller mot en mer snever forståelse av definisjonen av sammensatte reisearrangementer, slik at kjøp via bannerannonser som nevnt i eksempelet over, ikke bør utgjøre en målrettet formidling av en ytterligere reisetjeneste. Kjøp via bannerannonser vil dermed ikke bidra til at det dannes et sammensatt reisearrangement. Ettersom direktivet er totalharmonisert må like tilfeller håndheves likt innenfor EØS-området. Det betyr at avgjørelsen av hvor grensen går må få sin endelige avklaring i EU-domstolen. Departementet er kjent med at kommisjonen arbeider med problemstillingen.

Reglene om reisegaranti for sammensatte reisearrangementer har store likheter med gjeldende retts regler om reisegaranti for pakkereiselignende reiser, se punkt 9.2 vedrørende dette.

En definisjon av sammensatt reisearrangement er nødvendig for å gjennomføre pakkereisedirektivet i norsk rett. Departementet foreslår at definisjonen av sammensatte reisearrangementer inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 5.

2.3.7 Reisende

2.3.7.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven anvender begrepet "kunde", mens det er "forbrukeren" som anvendes i pakkereisedirektivet av 1990. Kundebegrepet er omtalt i Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 4.1.2. Det ble vist til at kundebegrepet ble valgt fordi direktivets forbrukerbegrep omfatter mer enn det som i norsk kontraktslovgivning for øvrig er definert som "forbruker". Begrepet "kunde" skulle omfatte enhver som inngår avtale om kjøp av en pakkereise, enten formålet er forretningsmessig eller ikke. Kundebegrepet omfatter også personer som lar andre gjøre selve kjøpet, så lenge avtalen er inngått i deres navn. I merknadene til § 2-3 er også begrepet "kunde" omtalt. Begrepet omfatter ikke bare den direkte avtaleparten,

men også en medreisende som en annen har kjøpt billetten til, og den som får en pakkereise overdratt til seg.

2.3.7.2 Direktivet

En reisende defineres som enhver person som har til hensikt å inngå en avtale eller er berettiget til å reise på grunnlag av en avtale inngått innenfor rammen av direktivet, jf. artikkel 3 nr. 6. Begrepet er nærmere forklart i fortalen punkt 7:

> "De fleste reisende som kjøper pakkereiser eller sammensatte reisearrangementer, er forbrukere i henhold til Unionens forbrukerregelverk. Det er imidlertid ikke alltid lett å skille mellom forbrukere og representanter for små bedrifter eller næringsdrivende som bestiller reiser knyttet til egen virksomhet eller eget yrke gjennom de samme reservasjonskanalene som forbrukere. Slike reisende har ofte behov for et tilsvarende vernenivå. Derimot finnes det selskaper eller organisasjoner som organiserer reisearrangementer på grunnlag av en generell avtale som ofte er inngått med henblikk på flere reisearrangementer i en bestemt periode, for eksempel med et reisebyrå. Denne siste typen reisearrangementer krever ikke det vernenivået som er tiltenkt forbrukere. Dette direktiv bør derfor få anvendelse på forretningsreisende, herunder utøvere av frie yrker eller selvstendig næringsdrivende eller andre fysiske personer, når disse ikke reiser på grunnlag av en generell avtale. For å unngå en sammenblanding med definisjonen av termen «forbruker» brukt i annet EU-regelverk, bør personer som omfattes av vern i henhold til dette direktiv, kalles «reisende»."

2.3.7.3 Departementets vurderinger

Pakkereisedirektivet avgrenser sitt virkeområde mot reisende som har inngått en avtale som ledd i en rammeavtale, dvs. på grunnlag av en generell avtale om organisering av forretningsreiser mellom en næringsdrivende og en fysisk eller juridisk person som opptrer for formål som er knyttet til vedkommendes næring, forretning, håndverk eller yrke. Departementet kan ikke se at ordet "kunde" i gjeldende rett innebærer noe annet enn "reisende" i pakkereisedirektivet. Departementet foreslår at definisjonen av reisende inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv.

Se utkastet til § 5 nr. 6.

2.3.8 Næringsdrivende

2.3.8.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven anvender ikke begrepet næringsdrivende, men arrangør og formidler. Begrepet "næringsdrivende" er anvendt ulike steder i norsk lovgivning, blant annet i markedsføringsloven § 5 bokstav b, som definerer næringsdrivende som en fysisk eller juridisk person som utøver næringsvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne. Avtaleloven § 38 a annet ledd siste punktum definerer næringsdrivende som en fysisk eller juridisk person som handler, herunder ved fullmektig, som ledd i næringsvirksomhet. Andre steder i lovgivningen defineres næringsdrivende som den som opptrer i næringsvirksomhet, f.eks. forbrukerkjøpsloven § 1 første og annet ledd, angrerettloven § 1 første ledd.

2.3.8.2 Direktivet

Artikkel 3 nr. 7 definerer "næringsdrivende" som

> "enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direktiv, handler for formål som gjelder vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne, uansett om vedkommende opptrer i egenskap av arrangør, formidler eller næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement, eller som yter av reisetjenester".

2.3.8.3 Departementets vurderinger

Departementet foreslår å innta definisjonen av næringsdrivende i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Dette skyldes at begrepet anvendes som fellesbenevnelse for formidler og arrangør, og når det er felles regler knyttet til disse. Ettersom pakkereiseloven vil gjelde forholdet mellom reisende og næringsdrivende, og reisende defineres i loven, er det for fullstendighetens skyld ønskelig at også næringsdrivende defineres.

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 5 nr. 7.

2.3.9 Arrangør

2.3.9.1 Gjeldende rett mv.

Som arrangør anses den som tilrettelegger pakkereiser og som tilbyr eller selger slike, enten direkte eller gjennom formidler, jf. pakkereiseloven § 2-2 første ledd. Vedkommende regnes likevel ikke som arrangør når virksomheten bare utøves leilighetsvis og ikke er et ledd i næringsvirksomhet. Det er ikke krav om å arrangere pakkereiser jevnlig eller ofte for å anses som arrangør. F.eks. vil den som bare arrangerer én tur per år, men gjør dette hvert år i form av et mer eller mindre fast opplegg omfattes av arrangørbegrepet, f.eks. den som arrangerer den store, årlige isbjørnsafarien. Det er en forutsetning for å bli ansett som arrangør at vedkommende "tilbyr eller selger" pakkereiser. Av merknader til bestemmelsen i Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) fremgår det at det må være en kunderelatert virksomhet:

> "Hvis en idrettsklubb lager et reiseopplegg for sine supportere til lagets bortekamper, men ikke tilbyr det selv, men overlater reiseopplegget til f.eks. et reisebyrå som markedsfører det, vil denne være arrangør og ikke klubben".

2.3.9.2 Direktivet mv.

Arrangør defineres i artikkel 3 nr. 8 som

> "en næringsdrivende som kombinerer og selger eller tilbyr for salg pakkereiser, enten direkte eller gjennom eller sammen med en annen næringsdrivende, eller den næringsdrivende som overfører den reisendes opplysninger til en annen næringsdrivende i samsvar med nr. 2 bokstav b) v)".

Definisjonen er nærmere utdypet i fortalen punkt 22:

> "Det er bare når en annen næringsdrivende opptrer som arrangør av en pakkereise, at en næringsdrivende, som oftest et reisebyrå som er på et fysisk utsalgssted eller er Internettbasert, bør kunne opptre bare som formidler eller mellommann og ikke være ansvarlig som arrangør. Hvorvidt en næringsdrivende opptrer som arrangør for en bestemt

pakkereise, bør avhenge av nevnte næringsdrivendes grad av medvirkning i organiseringen av pakkereisen, og ikke av hvordan den næringsdrivende beskriver sin virksomhet. Ved vurderingen av om en næringsdrivende er en arrangør eller en formidler bør det ikke spille noen rolle om nevnte næringsdrivende leverer ytelser eller fremstiller seg som en agent som opptrer på vegne av den reisende."

I kommisjonens ekspertgruppe ble det reist spørsmål om hvem som er arrangør, dersom man har en situasjon med en kjede av lenker. En næringsdrivende har for eksempel en lenke til en annen næringsdrivende, og denne har i sin tur en lenke til en tredje næringsdrivende. Spørsmålet var om den første næringsdrivende skal anses som arrangør når det gjelder alle tjenestene, eller om det kan være flere arrangører. Det ble påpekt at det er en pakkereise når en næringsdrivende overfører relevant informasjon til en annen næringsdrivende. Dersom denne næringsdrivende overfører de samme opplysningene til en tredje næringsdrivende, blir det dannet en annen pakkereise. I henhold til definisjonen av arrangør, vil de næringsdrivende som overfører informasjonen nevnt i artikkel 3 nr. 2 bokstav b romertall v bli arrangører. Disse, den første og den andre næringsdrivende i eksempelet over, vil være ansvarlig for de to tjenestene som er inkludert i deres pakkereise. Når det gjelder reisetjenesten som inngår i begge pakkereisene, kan den reisende henvende seg til begge arrangørene.

Dersom det inngås separate avtaler med ytere av ulike reisetjenester, blir spørsmålet hvem som skal anses som arrangør. Det er den næringsdrivende som muliggjør kombinasjonen og salg av de ulike reisetjenestene innen en bestillingsprosess som anses som arrangør. Det vil si den som organiserer bestillingsprosessen til en inklusiv- eller total pris, eller under betegnelsen pakkereiser eller lignende.

2.3.9.3 Departementets vurderinger

Definisjonen avviker fra gjeldende lov ved at også den som videresender den reisendes opplysninger til en annen næringsdrivende skal anses som arrangør. Dersom flyselskapet videresender passasjerens bookinginformasjon til et hotell på bestemmelsesstedet, anses flyselskapet som arrangør også for innholdet i avtalen som inngås med hotellet. Som etter gjeldende lov stilles det ikke krav til å lage jevnlige arrangementer for å anses som arrangør.

Det foreslås at direktivets definisjon inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 8.

2.3.10 Formidler

2.3.10.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven § 2-2 annet ledd definerer formidler som den som tilbyr eller selger pakkereiser som er tilrettelagt av en arrangør. I henhold til Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 4.1.2 kreves det ikke at en for å anses som "formidler" har en viss omsetning, selv om det vil være det vanlige.

2.3.10.2 Direktivet

En formidler defineres som en annen næringsdrivende enn arrangøren som selger eller tilbyr for salg pakkereiser som er kombinert av en arrangør, jf. artikkel 3 nr. 9. I henhold

til fortalen punkt 22 er det bare når en annen næringsdrivende opptrer som arrangør av en pakkereise, at en næringsdrivende, som oftest et reisebyrå som er på et fysisk utsalgssted eller er Internettbasert, bør kunne opptre bare som formidler eller mellommann og ikke være ansvarlig som arrangør. Ved vurderingen av om en næringsdrivende er en arrangør eller en formidler bør det ikke spille noen rolle om nevnte næringsdrivende opptrer på leveringssiden eller presenterer seg som en agent som opptrer på vegne av den reisende.

2.3.10.3 Departementets vurderinger

Etter departementets syn er definisjonen i pakkereiseloven hovedsakelig i overensstemmelse med direktivets definisjon. Det er mulig å være formidler i én relasjon, og arrangør i en annen. Departementet foreslår at direktivets definisjonen av formidler inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 9.

2.3.11 Etablering

2.3.11.1 Gjeldende rett og direktivet

Begrepet "etablering" er ikke definert i gjeldende pakkereiselov.

"Etablering" defineres i direktivet artikkel 3 nr. 10 ved å vise til definisjonen i tjenestedirektivet artikkel 4 nr. 5 som lyder:

> " tjenesteyterens faktiske utøvelse av en økonomisk virksomhet, som omhandlet i traktatens artikkel 43, i et ubestemt tidsrom og ved hjelp av en stabil infrastruktur som tjenesteytingen faktisk skjer fra"

Artikkel 3 nr. 10 var ikke med i kommisjonens direktivforslag. Bestemmelsen er ikke omtalt i fortalen.

2.3.11.2 Departementets vurderinger

Bestemmelsen i tjenestedirektivet er gjennomført i tjenesteloven § 5 bokstav e. Det er derfor ikke nødvendig å innta en definisjon i pakkereiseloven for å gjennomføre definisjonen av "etablering" i direktivet. For sammenhengens skyld foreslår departementet likevel at begrepet også defineres i ny lov. Departementet foreslår å vise til definisjonen i tjenesteloven. Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 5 nr. 10.

2.3.12 Varig medium

2.3.12.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven definerer ikke begrepet "varig medium". I lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. (tidspartloven) § 2 bokstav h defineres "varig medium" som

> "enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger som er rettet til denne personlig og på en slik måte at dette i framtiden vil være tilgjengelig i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål, og som tillater uendret gjengiving av de lagrede opplysningene".

Definisjonen gjennomfører artikkel 2 nr. 1 bokstav h i timesharedirektivet (direktiv 2008/122/EF). Begrepet omfatter tradisjonell skrift på papir, men også elektroniske media,

forutsatt at vilkårene til uforanderlighet mv. er oppfylt, jf. Prp. 57 L (2011-2012) Lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv., merknader til § 2. For eksempel kan informasjonen gjengis elektronisk på PDF-filer som kan lagres hos forbrukeren på minnepinner, harddisker etc. Samme sted står det at begrepet antas å skulle forstås på tilsvarende måte som i andre direktiver og den vanlige forståelsen i norsk rett ellers, for eksempel i angrerettloven.

I angrerettloven av 2014 er varig medium definert i § 5 bokstav f som

> "enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelige i uendret form".

I finansavtaleloven § 12 bokstav n defineres "varig medium" som

> "enhver innretning som gjør det mulig for kunden å lagre informasjon som er rettet personlig til kunden på en måte som tillater fremtidig søking i et tidsrom tilpasset formålet med informasjonen, og som gir mulighet til uendret gjengivelse av den lagrede informasjonen".

2.3.12.2 Direktivet

Varig medium defineres i artikkel 3 nr. 11 som

> "enhver innretning som gjør det mulig for den reisende eller den næringsdrivende å lagre opplysninger som er rettet til disse personlig, på en slik måte at de er tilgjengelige for bruk i framtiden i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål, og som gir mulighet til uendret gjengivelse av de lagrede opplysningene".

2.3.12.3 Departementets vurderinger

Etter en vanlig forståelse av begrepet "varig medium" dreier det seg om mulighet for oppbevaring av informasjon som kan gjenfinnes i uendret versjon på et senere tidspunkt. Begrepet innebærer ikke krav om at mediet skal være søkbart. Papir må derfor anses som varig medium. Også e-post og SMS kan anses som "varig medium". På de fleste nyere mobiltelefoner kan SMS lagres på minnekort, eventuelt overføres til PC og lagres eller skrives ut.

Etter departementets syn er det ikke grunn til å avgrense begrepet ved ytterligere presiseringer. Utviklingen av nye lagringsmedier gjør at definisjonen bør holdes mest mulig åpen og teknologinøytral. Dersom den reisende har tilgang til digital lagring hos den næringsdrivende, er det intet i veien for at for eksempel digitalt medium hos den næringsdrivende kan fylle lovens krav til varig medium. Informasjonen må sikres, slik at den ikke kan endres i ettertid av den næringsdrivende. Informasjonen må heller ikke slettes eller falle bort, dersom den næringsdrivende avslutter eller overfører sin virksomhet til andre. Dette vil imidlertid kreve egne teknologiske løsninger.

Departementet foreslår at direktivets definisjon av varig medium inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 11.

2.3.13 Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter

2.3.13.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven anvender begrepet "force majeure" i § 4-1 som gjelder vederlagsfri avbestilling ved force majeure. Første ledd forklarer force majeure som krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med disse.

I moderne rett benyttes uttrykket "force majeure" ofte om den opphørsgrunn for en forpliktelse som henger sammen med at uforutsette og uavvendelige begivenheter gjør det umulig for en debitor å oppfylle sine forpliktelser. Force majeure innebærer da ansvarsfrihet for skyldneren.

2.3.13.2 Direktivet

"Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter" defineres i artikkel 3 nr. 12 som

> "en situasjon som den parten som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og hvis konsekvenser ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet".

Eksempler på slike omstendigheter er nevnt i fortalen punkt 31 som

> "krig, andre alvorlige sikkerhetsproblemer som terrorisme, vesentlige risikoer for menneskers helse som utbrudd av en alvorlig sykdom på reisemålet, eller naturkatastrofer som oversvømmelser, jordskjelv eller værforhold som gjør det umulig å foreta en trygg reise til reisemålet i henhold til pakkereiseavtalen."

1.1.13.3 Departementets vurderinger

Departementet er ikke kjent med hvorfor direktivet ikke anvender uttrykket "force majeure", som synes å dekke begrepet uunngåelig og ekstraordinære omstendigheter, og som antagelig er unødvendig å definere. Det foreslås likevel å innta direktivets begrep og definisjon i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 12.

2.3.14 Mangel

2.3.14.1 Gjeldende rett mv.

Mangler ved pakkereisen er definert i pakkereiseloven § 6-1:

> "Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over."

I merknader til bestemmelsen i Ot.prp. nr. 35 (1994-95) ble det bemerket at 1990-direktivet ikke har noen mangelsdefinisjon, og at det var et savn under utarbeidelsen av lovutkastet.

2.3.14.2 *Direktivet*

I norsk versjon av direktivet er begrepet oversatt med "manglende samsvar". Dette er definert som manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise. I engelsk språkversjon av direktivet anvendes begrepet "lack of conformity" i artikkel 3 nr. 13. Dette er definert som "a failure to perform or improper performance of

the travel services included in a package". I dansk språkversjon har man anvendt ordet mangel, og definert dette som "det forhold, at de rejseydelser, som pakkerejsen omfatter, ikke er blevet leveret eller ikke er blevet leveret i overensstemmelse med aftalen".

2.3.14.3 Departementets vurderinger

Departementet foreslår å anvende begrepet "mangel", slik det er gjort i dansk språkversjon. Kjerneområdet for hva som uttrykket skal dekke, dvs. anses som mangel, er klart. Det leverte avviker fra det som er avtalt. Hvorvidt en mangel foreligger i det enkelte avtaleforholdet må alltid vurderes konkret. En mangelsdefinisjon gir imidlertid et godt utgangspunkt for vurderingen. Vurderingskriteriet etter direktivet blir hva som er manglende eller feilaktig levering. Definisjonen er mindre konkret enn mangelsdefinisjonen i gjeldende rett. Ettersom direktivet er totalharmonisert og ikke gir rom for avvikende definisjoner, foreslår departementet at direktivets definisjon inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 13.

2.3.15 Mindreårig

2.3.15.1 Gjeldende rett og direktivet

Pakkereiseloven definerer ikke mindreårig. At grensen for å være mindreårig i Norge går ved 18 år er allment kjent i Norge. Dette er dessuten nedfelt i vergemålsloven § 8 som fastslår at personer som ikke har fylt 18 år er mindreårige.

Mindreårig defineres som en person under 18 år, jf. direktivet artikkel 3 nr. 14.

2.3.15.2 Departementets vurderinger

Departementet foreslår at en definisjon av mindreårig for fullstendighetens skyld inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv., selv om den er overflødig i norsk rett, ved siden av vergemålsloven § 8.

Se utkastet til § 5 nr. 14.

2.3.16 Utsalgssted

2.3.16.1 *Gjeldende rett og direktivet*

Pakkereiseloven inneholder ikke definisjon av utsalgssted. Direktivet artikkel 3 nr. 15 definerer utsalgssted som

> "ethvert forretningslokale for detaljhandel, mobilt eller fast, eller et detaljhandelsnettsted eller lignende nettstrukturer, herunder når nettstedene for detaljhandel eller nettsalgsstedene presenteres for reisende som ett salgssted, herunder en telefontjeneste".

2.3.16.2 Departementets vurderinger

Definisjonen av utsalgssted klargjør at det ikke kun er handel på fysiske salgssteder som omfattes av regelverket, men også salg på ulike andre måter, derunder via internett og telefon. Definisjonen tydeliggjør at enhver salgsform omfattes, og at eksemplene i definisjonen ikke er uttømmende. Departementet foreslår å innta tilsvarende definisjon i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 15.

2.3.17 Hjemtransport

2.3.17.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven definerer ikke hjemtransport. Lovens § 6-3 om heving på grunn av mangler inneholder imidlertid i annet ledd en bestemmelse om rett for kunden til å få vederlagsfri transport til avreisestedet eller til annet sted som måtte være avtalt mellom partene, dersom det inngår et transportelement i pakkereisen.

2.3.17.2 Direktivet

Hjemtransport, "repatriation" på engelsk, defineres som den reisendes reise tilbake til avgangsstedet eller til et annet sted som avtalepartene blir enige om, jf. artikkel 3 nr. 16. Definisjonen er ikke utdypet i fortalen.

2.3.17.3 Departementets vurderinger

Direktivets definisjon er i overensstemmelse med systemet i pakkereiseloven. Etter departementets syn er det hensiktsmessig å slå fast at den reisende kan ha mulighet til å bli returnert til annet sted enn opprinnelig avreisested, dersom det er praktisk. Definisjonen foreslås inntatt i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 5 nr. 16.

3 Forhåndsopplysninger og krav til avtalen

3.1 Opplysningskrav før avtale om pakkereise inngås

3.1.1 Generelt

3.1.1.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven kapittel 3 pålegger arrangøren å gi kunden visse opplysninger. Det dreier seg om opplysninger som skal gis før avtale inngås, og opplysninger som skal gis etter at avtale er inngått, men før pakkereisen tar til. Det stilles også krav til opplysninger gitt i kataloger og brosjyrer som stilles til rådighet for kunden.

Pakkereiseloven § 3-5 gir departementet adgang til å gi nærmere regler om opplysninger som skal gis i forskrift, derunder om opplysninger som skal gis før avtale inngås.

Etter omstendighetene kan krav til forhåndsopplysninger også følge av ulovfestede kontraktsrettslige prinsipper, som prinsippet om gjensidig lojalitet i kontraktsforhold. Krav følger også av annet regelverk, f.eks. tjenesteloven, markedsføringsloven, ehandelsloven, angrerettloven og avtaleloven. De generelle kravene i avtaleloven § 38 b om informasjonskrav i forbrukersaker før avtale inngås, og i angrerettloven som gjelder opplysningskrav ved fjernsalg og salg utenfor faste forretningslokaler, gjelder imidlertid ikke avtaler som omfattes av pakkereiseloven, jf. avtaleloven § 38 b annet ledd nr. 3 og angrerettloven § 2 bokstav d. Foruten avtaler om pakkereiser regulerer pakkereiseloven også "seat only" og visse pakkereiselignende reiser. "Seat only" er avtaler om transport som skjer sammen med en pakkereise, jf. pakkereiseloven § 11-1 første ledd. De pakkereiselignende reisene er reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise, forutsatt at

reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd.

3.1.1.2 Direktivet

Artikkel 5 gjelder opplysninger som skal gis den reisende ved salg av pakkereiser eller annet tilsvarende tilbud. Arrangøren skal gi den reisende en rekke standardopplysninger og andre relevante opplysninger, før den reisende blir bundet av en pakkereiseavtale eller annet tilsvarende tilbud. Formålet med uttrykket "tilsvarende tilbud" er å omfatte bindende tilbud fra den reisende, som må aksepteres av arrangøren, jf. kommisjonen i ekspertmøte om gjennomføring av direktivet. Standardopplysningene skal gis ved hjelp av skjema, som fremgår av vedlegg til direktivet. Dersom pakkereisen selges via en formidler, gjelder kravene til å gi opplysninger også for denne. Når det gjelder definisjon av reisende, arrangør, formidler og næringsdrivende vises det til punkt 2.3.

Opplysningskravene i direktivet er uttømmende, men skal likevel ikke berøre opplysningskrav fastsatt i annet relevant EU-regelverk, jf. fortalen punkt 27.

Direktivets krav til forhåndsopplysninger gjelder uansett hvordan pakkereisen blir solgt, enten det er på internett, per telefon, over disk, på messe eller på annen måte.

3.1.2 Når opplysningene skal gis

3.1.2.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven skiller mellom opplysninger som skal gis før avtale inngås, og opplysninger som skal gis før reisen tar til. Etter § 3-3 første ledd skal opplysninger om avtalevilkår og vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen, gis før avtalen blir inngått. I annet ledd gjøres det unntak. For avtaler som inngås så kort tid før pakkereisen skal ta til at det ikke er mulig å overholde bestemmelsen, skal informasjonen gis i den utstrekning det er praktisk mulig. Når det derimot gjelder opplysninger som skal gis før pakkereisen begynner, skal disse gis i god tid før pakkereisen "skal ta til", jf. § 3-4 første ledd.

3.1.2.2 Direktivet

Opplysningene skal gis "før den reisende blir bundet", dvs. før avtalen om pakkereise eller tilsvarende tilbud blir inngått, jf. direktivet artikkel 5 nr. 1. Alle endringer i forhåndsinformasjonen skal formidles til den reisende før avtalen blir inngått, jf. artikkel 6 nr. 1 siste punktum.

3.1.2.3 Departementets vurderinger

Det presiseres ikke nærmere i direktivet hvor lang tid forut for avtaletidspunktet den reisende skal ha opplysningene. Departementet antar imidlertid at en naturlig forståelse av "før den reisende blir bundet" sammenholdt med de hensyn plikten til å gi forhåndsopplysninger bygger på, tilsier at informasjonen må gis slik at den reisende har mulighet til å sette seg inn i opplysningene før avtalen blir bindende. Den reisende er da i stand til å foreta en beslutning på kvalifisert grunnlag. Til forskjell fra gjeldende rett, lemper ikke direktivet på kravene til informasjon for avtaler om pakkereiser som inngås kort tid før reisen skal starte. Dette innebærer at opplysningskravene skjerpes noe.

Direktivets bestemmelse foreslås gjennomført i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 6 første ledd første punktum.

3.1.3 Hvem skal gi opplysningene

3.1.3.1 Gjeldende rett mv.

Etter pakkereiseloven § 3-3 første ledd er det arrangøren som skal gi kunden opplysningene. Pakkereisedirektivet av 1990 artikkel 4 lot det være opp til medlemsstatene å bestemme om det er arrangøren alene og/eller formidleren som har plikt til å gi kunden opplysninger. I Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 4.7 bemerket departementet at det er mest hensiktsmessig at de enkelte handlepliktene ikke deles mellom arrangør og formidler, men at det kun er ett ansvarssubjekt. Det ble ansett som mest naturlig at plikten til å gi opplysninger ble pålagt arrangøren alene, som i de aller fleste tilfeller er kundens avtalepart. Dette var også løsningen i svensk og dansk lov. Departementet bemerket videre at en annen sak var at arrangøren i praksis ofte gjennom avtale med formidleren vil sørge for at denne oppfyller handlepliktene, f.eks. til å gi opplysninger.

3.1.3.2 Direktivet

Arrangøren skal pålegges plikt til å gi den reisende informasjon, jf. artikkel 5 nr. 1. Også formidleren skal ha plikt til å gi den reisende informasjon, dersom pakkereisen eller tilsvarende tilbud selges via formidler. Det er tydeliggjort i fortalen punkt 24 at formidleren *sammen med* arrangøren bør være ansvarlig for at det gis opplysninger før avtale inngås.

Ved avtaler om pakkereiser som kjøpes fra forskjellige næringsdrivende gjennom lenkede bestillingsprosedyrer på internett, jf. direktivet artikkel 3 nr. 2 bokstav b romertall v, skal hver av de næringsdrivende gi den reisende informasjon. Det fremgår av artikkel 5 nr. 2.

3.1.3.3 Departementets vurderinger

Opplysningsplikten etter direktivet synes å gjelde uavhengig av om formidleren er part i avtalen, eller bare formidler salget. At valgfriheten for medlemsstatene i tidligere direktiv er fjernet, innebærer formelt sett et styrket vern ved at den reisende får to aktører å forholde seg til, dersom pakkereisen selges av en annen enn arrangøren. Selv om kun arrangøren er pliktig til å gi den reisende opplysninger etter ordlyden i gjeldende lov, tyder forarbeidene på at også formidleren ofte får slikt ansvar i praksis, på grunn av avtale mellom arrangøren og formidleren. Gjennomføring av direktivets bestemmelser har derfor liten praktisk betydning.

Departementet foreslår at bestemmelsene om hvem som skal gi den reisende relevante standardiserte opplysningsskjema og øvrige relevante opplysninger, inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 6 første og tredje ledd.

3.1.4 Hvordan opplysningene skal gis

3.1.4.1 Gjeldende rett

Dersom arrangøren tilbyr kunden kataloger, brosjyrer etc., skal disse inneholde tydelig og forståelig informasjon om blant annet prisen på pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 3-2 første ledd. Avtalevilkårene som skal gis kunden før avtalen inngås, skal bekreftes skriftlig eller på annen klar måte, jf. pakkereiseloven § 3-3 første ledd tredje punktum. I Ot. prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 6.3 (spesialmerknad til § 3-2) er "annen klar måte" forklart som meddelelse via fjernsyn eller annet elektronisk medium. Det sentrale er at kunden får kjennskap til vilkårene. Ved avtaler som inngås kort tid før pakkereisen tar til, gjøres unntak fra dette kravet, jf. annet ledd. I slike tilfeller er det tilstrekkelig at informasjonen gis i den utstrekning det er praktisk mulig.

3.1.4.2 Direktivet

Den reisende skal gis både standardopplysninger og andre opplysninger som er relevante for pakkereisen. Standardopplysningene skal gis ved hjelp av skjema i vedlegg I, del A, B eller C til pakkereisedirektivet. Hvilket skjema som skal anvendes avhenger av hva som selges og hvordan salget skjer. Se nærmere punkt 11.3 om de ulike skjemaene, og innholdet i standardopplysningene.

Opplysningene skal gis på en klar, forståelig og tydelig måte, jf. artikkel 5 nr. 3. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være leselige. Etter artikkel 6 nr. 1 siste punktum skal også *alle endringer* i forhåndsinformasjonen kommuniseres til den reisende på en klar, forståelig og tydelig måte før avtalen inngås.

Det følger av artikkel 27 nr. 2 at bestemmelsen i forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EU) artikkel 6 nr. 7 gjelder. Etter denne kan medlemslandene bestemme om de vil beholde eller innføre et språkkrav når det gjelder avtaleopplysninger, for å sikre at slike opplysninger er lett forståelige for forbrukeren. Bestemmelsen gjelder forbrukeropplysning ved avtaler som inngås ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler.

Når opplysningene gis, bør den næringsdrivende ta hensyn til de særlige behovene til reisende som er spesielt sårbare på grunn av sin alder eller fysiske svekkelse, som den næringsdrivende med rimelighet kunne forutse, jf. fortalen punkt 25.

Av fortalen punkt 26 fremgår det at ny kommunikasjonsteknologi gjør det enkelt å oppdatere forhåndsopplysningene. Det er derfor ikke lenger behov for å fastsette særlige regler for brosjyrer.

3.1.4.3 Departementets vurderinger

Forhåndsopplysninger om en pakkereise kan gis både muntlig og skriftlig. Det fremgår av direktivet at standardopplysningene skal gis ved hjelp av det relevante skjemaet om pakkereiser i vedlegg I til direktivet. Slik departementet forstår direktivet, skal innholdet i skjemaet B gis muntlig, der avtalen inngås per telefon. Dette er også bekreftet av EU-kommisjonen i ekspertmøter. Det betyr at standardopplysningene kan leses opp i telefonen, i tillegg til de relevante opplysningene som gjelder den konkrete reisen.

Det skal også gis andre relevante opplysninger. Hva som nærmere ligger i vilkåret om at opplysningene skal gis på en "klar, forståelig og tydelig måte", må bero på de konkrete omstendighetene knyttet til avtalen, partene og den konkrete pakkereisen. Departementet antar at det avgjørende vil være hvorvidt opplysningene er gitt på en måte som setter den reisende i stand til å foreta en beslutning på kvalifisert grunnlag.

Direktivet gir medlemsstatene adgang til å fastsette språkkrav, dvs. hvilket språk som skal benyttes ved forhåndsopplysninger og avtalevilkår. Slike krav ble inntatt i lov om opplysninger og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) i § 8 tredje ledd, § 11 første ledd tredje punktum og § 28 tredje ledd tredje punktum. I henhold til disse bestemmelsene skal opplysningene gis på norsk, dersom markedsføringen rettes mot norske forbrukere. Er forhåndsopplysningene gitt på norsk, skal også avtalen utformes på norsk. Angrerettloven gjelder kun ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, og ikke ved kjøp av pakkereiser, jf. § 2 første ledd bokstav d. Departementet foreslår at adgangen til å innføre språkkrav ved opplysninger om pakkereiser benyttes. Det er ikke hensiktsmessig å ha ulike regler om språkkrav ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, avhengig av om man selger pakkereiser eller andre varer eller tjenester.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelser om hvordan forhåndsopplysninger skal gis, gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Språkkravet foreslås likevel gjennomført ved endring av angrerettloven § 2 bokstav d. Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 6 fjerde ledd og angrerettloven § 2 bokstav d.

3.1.5 Opplysningskravene

3.1.5.1 Gjeldende rett

I pakkereiseloven stilles det krav om at informasjon om avtalevilkårene skal gis før avtale inngås, jf. § 3-3. Opplysningskrav stilles i forskrift til pakkereiseloven, med hjemmel i loven § 3-5. Dette er blant annet opplysninger om totalpris, reiserute og reisemål, transportmiddel, innkvartering, måltider etc., jf. pakkereiseforskriften §§ 1 og 2. De enkelte opplysningskravene gjelder ikke dersom de åpenbart er uten betydning for den enkelte pakkereise. Pakkereiseforskriften stiller også krav til hvilke opplysninger som skal gis i kataloger og brosjyrer.

Arrangøren skal gi kunden opplysninger om på hvilken måte kunden kan komme i kontakt med arrangøren under pakkereisen, samt navn og adresse på lokale representanter som kunden kan henvende seg til dersom det skulle oppstå problemer, jf. pakkereiseloven § 3-4 nr. 2. Etter pakkereiseforskriften § 2 bokstav j skal det gis opplysninger om navnet og adressen på arrangør og formidler.

Kataloger og brosjyrer som stilles til rådighet for kunden skal inneholde tydelig og forståelig informasjon om prisen, jf. pakkereiseloven § 3-2 første ledd. Det fremgår av pakkereiseforskriften § 1 bokstav a at prisinformasjonen skal innbefatte avgifter, skatter eller gebyrer for visse tjenester (lufthavn- og havneavgifter, avgifter i forbindelse med om bord- og ilandsstigning, turistavgifter etc.) Tilsvarende opplysninger skal gis før

avtaleinngåelse også der arrangøren ikke stiller kataloger eller brosjyrer til rådighet for kunden, jf. pakkereiseforskriften § 2 første ledd bokstav a.

Kunden skal også få opplysninger om når og hvordan reisen skal betales og det kontantbeløp eller den prosentvise del av prisen som eventuelt skal betales som forskudd, samt angivelse av hvordan restbeløpet skal betales.

Det skal også opplyses om eventuelt krav til et minste antall deltakere for at den enkelte pakkereise skal finne sted, jf. pakkereiseforskriften § 1 første ledd bokstav j. Det skal også fremgå når kunden senest må ha fått skriftlig melding i tilfelle avlysning på grunn av for få deltakere.

Kunden skal informeres om vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen. Dette omfatter blant annet opplysninger om pass, om helsemessige formaliteter, samt om hvilke visumkrav som gjelder for borgere fra stater som er parter i EØS-avtalen, jf. pakkereiseloven § 3-3 første ledd.

3.1.5.2 Direktivet

Direktivet stiller krav til standardopplysninger, som skal gis i standardiserte opplysningsskjema, jf. artikkel 5 nr. 1. Det vises til punkt 11.3. Foruten standardopplysningene, skal den reisende motta en rekke andre opplysninger listet opp i direktivet artikkel 5 nr.1 bokstavene a til h. Kravet er at opplysningene skal gis dersom de er relevant for pakkereisen. Opplysningene som skal gis, er opplysninger om reisetjenestenes viktigste kjennetegn. Disse er listet opp i direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav a romertall i til viii. Dette er blant annet opplysninger om reisemål, transportmidler, datoer, innkvartering, utflukter, måltidsplan, tilgjengelighet og språk.

Arrangørens og formidlerens foretaksnavn, fysiske adresse, telefonnummer, og e-postadresse skal opplyses, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav b. Den samlede prisen for pakkereisen, inklusive avgifter og eventuelle ytterligere gebyrer og andre omkostninger skal opplyses, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav c. Dersom disse omkostningene ikke med rimelighet kan beregnes innen avtalen blir inngått, skal det angis hvilke typer ytterligere omkostninger den reisende eventuelt må betale.

Den reisende skal ha opplysninger om betalingsmåter, herunder eventuelle beløp eller prosentdel av prisen som skal betales på forskudd og tidsplanen for betaling av restbeløp. I tillegg skal det informeres om økonomiske garantier som skal betales eller stilles av den reisende, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav d.

Det skal opplyses om det minste antall personer som kreves for at reisen skal gjennomføres. Det skal også opplyses om fristen for å avlyse reisen, dersom dette antallet ikke nås, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav e. Fristen for å avlyse reisen avhenger av pakkereisens varighet og reguleres av artikkel 12 nr. 3 bokstav a, se punkt 5.3.

Den reisende skal få generell informasjon om pass og visumkrav, derunder hvor lang tid det vanligvis tar å få visum, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav f. Det skal også gis opplysninger om helsepolitiske formaliteter i bestemmelseslandet.

Det skal opplyses om at den reisende til enhver tid før reisen begynner kan avbestille reisen mot betaling av et passende gebyr. Det må også opplyses om størrelsen på gebyret dersom arrangøren opererer med standardiserte satser, jf. artikkel 12 nr. 1. Se nærmere punkt 5.1.2.

Den reisende skal få opplysninger om frivillig eller lovpålagt forsikring for å dekke avbestillingskostnadene for den reisende, eller kostnadene for bistand, derunder hjemreise, i tilfelle av ulykke, sykdom eller død, jf. artikkel 5 bokstav h.

3.1.6 Departementets vurderinger

Krav til opplysninger som skal gis før en avtale om pakkereise inngås, som fremgår av direktivet artikkel 5 nr. 1 og vedlegg til direktivet, samsvarer stort sett med bestemmelsene i pakkereiseloven §§ 3-3 og 3-4 og gjeldende forskriftsbestemmelser. Dette gjelder både de standardiserte forhåndsopplysningene og opplysningene som gjelder en konkret pakkereise. Direktivets begrep "reisetjenestenes viktigste kjennetegn" er presisert i åtte ulike kategorier, og tilsvarer opplysningene som skal gis etter gjeldende rett. Enkelte opplysningskrav er ikke videreført fra 1990-direktivet. Dette er blant annet krav til opplysninger om normale klimatiske forhold.

Som etter gjeldende rett, må det vurderes konkret i det enkelte tilfellet hvorvidt opplysningene er relevante. Dersom pakkereisen ikke kjøpes av en formidler, er det f.eks. ikke nødvendig at arrangøren opplyser om navn på formidleren, jf. direktivet artikkel 5 bokstav b. Dersom arrangøren ikke har standardiserte gebyrer som gjelder når den reisende ønsker å gå fra avtalen, jf. artikkel 5 bokstav g, er det ikke nødvendig å opplyse om at det ikke er slikt gebyr.

Spørsmålet for departementet er om opplysningskravene skal inntas i lov eller forskrift. De detaljerte informasjonskravene i forbrukerrettighetsdirektivet (EU 2011/83/EU), et annet direktiv på forbrukerrettens område, ble gjennomført ved detaljerte regler i angrerettloven og i avtaleloven § 38 b. Departementet foreslår at også de detaljerte opplysningskravene i pakkereisedirektivet nedfelles i lov. Departementet foreslår imidlertid at det inntas en hjemmel i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. til i forskrift å gi bestemmelser om standardiserte opplysningsskjemaer og innholdet i dem.

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 6 femte ledd og § 7.

3.2 Pakkereiseavtalen og dokumenter

3.2.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven stiller krav til opplysninger gitt i kataloger og brosjyrer. Det er ikke noe krav om at slikt informasjonsmateriell utarbeides, men i så fall, skal informasjonsmateriellet inneholde visse opplysninger som er av betydning for kundenes muligheter til å vurdere arrangørens tilbud. I § 3-2 annet ledd fastslås det at opplysninger som er gitt i kataloger, brosjyrer eller annet informasjonsmateriell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, skal regnes som del av avtalen, med mindre opplysningene må

anses å ha vært uten betydning for kundens beslutning om å delta i pakkereisen. Dette gjelder likevel ikke dersom opplysningene er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. At opplysninger kan bli endret, skal arrangøren gjøre oppmerksom på i informasjonsmateriellet. Departementet kan gi bestemmelser om de vilkår avtalen skal inneholde i forskrift, jf. pakkereiseloven § 3-5. Bestemmelser er gitt i pakkereiseforskriften § 2 som i første ledd bokstav a til m inneholder krav til avtalen. Det fremgår av annet ledd at alle opplysninger og vilkår skal være presentert for kunden på en klar og tydelig måte før avtalen inngås.

Pakkereiseloven § 3-4 gjelder opplysninger som arrangøren skal gi den reisende før pakkereisen tar til, dvs. etter avtalen om pakkereise er inngått, men før pakkereisen begynner. Dette er opplysninger om transportarrangement og forsikringsmuligheter, og hvordan kunden kan komme i kontakt med arrangøren under pakkereisen evt. med lokale representanter. Det er også opplysninger om hvordan pårørende kan komme i kontakt med kunden eller med en lokal representant for arrangøren, dersom kunden er mindreårig.

Verken gjeldende pakkereiselov eller -forskrift inneholder krav til avtalens form, dvs. om skriftlighet etc.

3.2.2 Direktivet

Krav til pakkereiseavtalen omhandles i artiklene 6 og 7. Begrepet "pakkereiseavtalen" er definert i artikkel 3 nr. 3, se nærmere punkt 2.3.4.

Enkelte av opplysningene som gis den reisende før avtale inngås skal utgjøre en integrert del av pakkereiseavtalen, jf. artikkel 6 nr. 1. Dette er opplysningskravene i artikkel 5 nr. 1 om

- reiseytelsenes viktigste egenskaper
- pris/kostnader
- betalingsmåter
- minimum deltakerantall
- hvorvidt den reisende kan avslutte avtalen før pakkereisen starter, mot gebyr.

Disse forhåndsopplysningene kan ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler det.

For øvrig skal alle opplysningene som kreves i henhold til direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstavene a til h fremgå av pakkereiseavtalen. Dersom noen av disse forhåndsopplysningene endres før avtalen inngås, skal endringene kommuniseres til den reisende på en klar, forståelig og tydelig måte, jf. artikkel 6 nr. 1. I tillegg til disse forhåndsopplysningene skal en rekke andre opplysninger fremgå av pakkereiseavtalen. Dette er foruten opplysningene omhandlet i artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstavene a til h, en rekke nærmere opplysninger opplistet i direktivet artikkel 7 nr. 2 bokstav a til h. Dette er blant annet den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt, artikkel 7 nr. 2 bokstav a. Dette kan for eksempel være adgang til å røyke på rommet, spesielle diettkrav, språk som skal anvendes av guide etc. Brudd på dette avtalevilkåret gir den reisende rett til å avbestille uten gebyr, jf. direktivet artikkel 11 nr. 2, se nærmere punkt 5.1.2.

Andre opplysninger som skal fremgå av avtalen er blant annet arrangørens ansvar og bistandsplikt, opplysninger om hvordan den reisende kan komme i kontakt med arrangøren eller representanter for arrangøren, og med mindreårig som reiser alene. Det skal også opplyses om kontaktopplysningene til den enhet som har ansvar for insolvensbeskyttelse. Videre skal det opplyses om den reisendes reklamasjonsplikt, adgangen til å overdra reisen til annen reisende, og om klage- og tvisteløsningssystem.

Språket i pakkereiseavtalene skal være klart og forståelig, og avtalene skal være leselige, dersom de er skriftlige, jf. direktivet artikkel 7 nr. 1. At språket er klart, innebærer ikke språkkrav. Det følger imidlertid av direktivet artikkel 27 nr. 2, at medlemsstatene kan stille språkkrav, jf. henvisningen til forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7. Se nærmere punkt 3.1.4. Språkkravet gjelder ved fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. At opplysninger i avtalen skal gis på en klar, forståelig og tydelig måte, fremgår også av artikkel 7 nr. 4.

Direktivet stiller også krav om at arrangøren eller formidleren gir den reisende en kopi eller en bekreftelse av avtalen på et varig medium.

Dersom avtalen inngås utenom faste forretningslokaler, slik dette er definert i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 8 skal en kopi eller bekreftelse av pakkereiseavtalen gis på papir, jf. artikkel 7 nr. 1. Dersom den reisende samtykker, kan opplysningene isteden gis på et annet varig medium. Varig medium er definert i direktivet artikkel 3 nr. 11, se punkt 2.3.12.

Artikkel 7 nr. 3 inneholder en bestemmelse som kun gjelder pakkereiser som omfattes av definisjonen i artikkel 3 nr. 2 bokstav b romertall v. Dette er pakkereiser som dannes gjennom lenkede nettbestillingsprosesser, der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den næringsdrivende som den første avtalen inngås med, til en eller flere andre næringsdrivende, og siste avtale inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet. Den næringsdrivende som inngår den første avtalen, er arrangøren, jf. definisjonen av arrangør, se punkt 2.3.9. Den andre næringsdrivende skal i henhold til artikkel 7 nr. 3 gi arrangøren de opplysningene som er nødvendig for at vedkommende kan oppfylle sine plikter som arrangør. Deretter skal arrangøren gi den reisende opplysningene som fremgår av artikkel 7 nr. 2 bokstav a til h på et varig medium.

Direktivet viderefører ikke bestemmelser fra 1990-direktivet om brosjyrer, jf. også fortalen punkt 26. Det fremgår av fortalen at grunnleggende opplysninger, som forekommer i annonser, på arrangørens nettsted eller i brosjyrer, bør være bindende. Dette med mindre arrangøren forbeholder seg retten til å gjøre endringer i dem, og endringene formidles på en klar, forståelig og tydelig måte til den reisende før pakkereiseavtalen inngås. Det fremgår videre at ny kommunikasjonsteknologi gjør det enkelt å foreta oppdateringer, og det er derfor ikke lenger behov for å fastsette særlige regler for brosjyrer. Det bør imidlertid sikres at endringer i opplysningene før avtaleinngåelse formidles til den reisende.

I god tid for pakkereisen begynner skal arrangøren gi den reisende nødvendige kvitteringer, reisekuponger og billetter, jf. direktivet artikkel 7 nr. 5. Den reisende skal også få opplysninger om planlagte avreisetidspunkter. Dersom det er relevant, skal den reisende også få opplysninger om fristen for innsjekking, om planlagte tidspunkter for stopp underveis, transportforbindelser og ankomst.

3.2.3 Departementets vurderinger

Direktivet artikkel 6 og 7 inneholder krav til pakkereiseavtalens form og innhold, samt bestemmelser om at arrangøren skal gi den reisende nødvendige dokumenter og opplysninger om reisen, før den begynner. Bestemmelsene fastslår klarere enn gjeldende lov at forhåndsopplysningene, uansett hvordan de er fremkommet, skal utgjøre en del av pakkereiseavtalen. Kravene til forhåndsopplysninger, og dermed opplysninger som skal inngå i avtalen, er mer utførlig enn etter gjeldende rett. Enkelte av kravene er i overensstemmelse med gjeldende pakkereiseregelverk, mens andre er nye. Samlet sett styrker kravene til avtalen den reisendes stilling og klargjør arrangørens plikter. For eksempel krever direktivet at krav til opplysninger om tvisteløsning fremgår av avtalen. Kravet i direktivet er i overensstemmelse med markedsføringsloven § 10 a som trådte i kraft 1. juli 2016 og gjennomførte en bestemmelse i direktivet om utenrettslig tvisteløsning (direktiv 2013/11/EU). Etter pakkereiseloven skal slike opplysninger først gis etter at tvist er oppstått.

Gjeldende bestemmelser om opplysninger i kataloger og brosjyrer er ikke inntatt i direktivet, og videreføres ikke.

Bestemmelsen om informasjon fra en næringsdrivende til en annen om at pakkereiseavtale er oppstått, er ny, og skyldes utvidet definisjon av pakkereiser, se punkt 2.3.3. Kravet om at den næringsdrivende som først inngikk avtale med den reisende, dvs. arrangøren, er den som skal gi nærmere bestemte opplysninger til den reisende, forhindrer uklarheter med hensyn til hvem som har ansvaret for å gi disse opplysningene til den reisende. Bestemmelsen om dokumenter som skal gis i god tid før avreise, og hvem som har ansvaret for å gi eventuelle opplysninger om avreisetidspunkt etc. er ny.

Departementet foreslår at direktivets krav inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til §§ 8, 9, 11 og 12.

3.3 Virkning av brudd på opplysningskravene

3.3.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven har ikke bestemmelser om virkningen av brudd på opplysningskravene. Det fremgår av forarbeidene at brudd på opplysningskravene ikke er naturlig å betrakte som en "mangel". Lovens bestemmelser i kapittel 5 om virkningen av mangler kommer derfor ikke til anvendelse.

Overtredelse av plikten til å presentere avtalevilkårene for kunden før avtale inngås kan få betydning for hva som skal anses avtalt. Dette beror på alminnelige prinsipper om

avtaletolkning. Et eventuelt erstatningsansvar på bakgrunn av brudd på opplysningskravene kan følge av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

3.3.2 Direktivet

Dersom arrangøren ikke har oppfylt opplysningskravene som gjelder tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader som omhandlet i artikkel 5 første ledd bokstav c før avtalen inngås, skal den reisende ikke betale nevnte avgifter, gebyrer eller andre kostnader, jf. direktivet artikkel 6 nr. 2. Tilsvarende gjelder ved eventuell formidlers mangelfulle opplysninger.

3.3.3 Departementets vurderinger

En bestemmelse om at den næringsdrivende ikke vil få dekket kostnader det ikke er opplyst om, vil motivere næringsdrivende til å gi fullstendige opplysninger om økonomiske vilkår. I motsatt fall vil det ramme den næringsdrivende selv, som da ikke får dekket disse kostnadene. En tilsvarende bestemmelse er inntatt angrerettloven § 9 som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 6. Kravene til arrangøren gjelder også for formidleren, dersom pakkereisen selges via formidleren, jf. direktivet artikkel 5 nr. 1.

Når det gjelder virkningen av brudd på øvrige bestemmelser om opplysninger som skal gis, vises det til omtalen av direktivet artikkel 25 om sanksjoner, se punkt 10.4.

En bestemmelse om virkningen av brudd på opplysningskrav om kostnader foreslås inntatt i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv., se utkastet til § 13.

3.4 Bevisbyrde

3.4.1 Gjeldende rett og direktivet

Gjeldende pakkereiselov har ingen regler om bevisbyrde. De fleste norske bevisbyrderegler er ulovfestede.

Bevisbyrden for å oppfylle opplysningskravene i kapittel II, dvs. artikkel 5 til 7, påhviler den næringsdrivende, jf. direktivet artikkel 8.

3.4.2 Departementets vurderinger

Den som har bevisbyrden har tvilsrisikoen, dersom det er uklart om et bestemt faktisk forhold foreligger. Dette innebærer at dersom den reisende påstår at den næringsdrivende ikke har oppfylt sine opplysningsplikter, skal dette legges til grunn, med mindre den næringsdrivende sannsynliggjør det motsatte. En regel om bevisbyrde gir arrangøren en særskilt oppfordring til å formidle opplysningene på en måte som er etterprøvbar, for eksempel ved å gi opplysningene skriftlig. Departementet foreslår å gjennomføre direktivet artikkel 8 i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv.

Se utkastet til § 14.

4 Endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner

4.1 Overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende

4.1.1 Gjeldende rett

Kunden har rett til å overdra en pakkereise til en person som oppfyller alle nødvendige betingelser for å delta i pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 4-4. Betingelsene kan for eksempel være krav med hensyn til alder, helse eller at den nye kunden har gyldig visum. Retten til å overdra pakkereisen forutsetter at kunden har underrettet arrangøren eller formidleren om overdragelsen innen rimelig tid før pakkereisen skal ta til.

Den som overdrar pakkereisen og den som får pakkereisen overdratt til seg hefter solidarisk for et eventuelt restbeløp og de ekstra omkostningene som følger av overdragelsen, jf. § 4-4 annet ledd.

Kundens rett til overdragelse av pakkereisen gjelder ikke absolutt. Retten gjelder ikke dersom overdragelsen vil være i strid med regler som arrangøren er bundet av, jf. § 4-4 første ledd. Eksempler på forhold som kan hindre kunden i å overdra pakkereiseavtalen er internasjonale transportrettslige bestemmelser som setter begrensninger for å overdra billetter, eller at avtale mellom arrangøren og en underleverandør forhindrer arrangøren fra å endre utstedte billetter og hotellreservasjoner.

4.1.2 Direktivet

Medlemsstatene skal sikre den reisende rett til å overdra pakkereiseavtalen til en person som oppfyller alle vilkårene som gjelder for avtalen, jf. artikkel 9 nr. 1. Pakkereiser kjøpes ofte lang tid i forveien, og uforutsette begivenheter som gjør det ønskelig å overdra pakkereiseavtalen til en annen person kan derfor inntreffe.

Den reisendes rett til å overdra avtalen forutsetter at vedkommende har gitt arrangøren et rimelig varsel på et varig medium. Et varsel som er gitt senest 7 dager før pakkereisen begynner anses i alle tilfeller som rimelig.

Den som overdrar pakkereiseavtalen, og den som får avtalen overdratt til seg, skal være solidarisk ansvarlige for betaling av restbeløpet og eventuelle tilleggsavgifter, gebyrer eller andre kostnader som overdragelsen medfører, jf. artikkel 9 nr. 2. Arrangøren bør ha mulighet til å få dekket sine utgifter, for eksempel dersom en underleverandør krever et gebyr for å endre den reisendes navn, eller for å annullere en transportbillett og utstede en ny, jf. fortalen punkt 30. Kostnadene kan ikke settes urimelig høyt, og heller ikke høyere enn arrangørens faktiske kostnader forbundet med overdragelsen. Arrangøren skal gi den som overdrar pakkereiseavtalen dokumentasjon på kostnadene som overdragelsen medfører, jf. artikkel 9 nr. 3.

Medlemsstatene kan i sin nasjonale lovgivning opprettholde eller innføre bestemmelser om at formidleren også har ansvar for gjennomføring av pakkereisen, se artikkel 13 annet ledd. I et slikt tilfelle får bestemmelsene for arrangøren i artikkel 9 tilsvarende anvendelse for formidleren.

4.1.3 Departementets vurderinger

I likhet med gjeldende rett skal medlemsstatene i henhold til direktivet sikre den reisende rett til å overdra en pakkereise til en annen før reisen starter, etter først å ha informert arrangøren. Til forskjell fra gjeldende rett fastsetter direktivet at et varsel gitt senest syv dager før avreise er rimelig. Hvorvidt et varsel gitt senere enn syv dager før avreise er rimelig, må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle.

Til forskjell fra gjeldende rett skal den reisende underrette arrangøren om overdragelsen på et varig medium. Se punkt 2.3.12 om varig medium. Kravet innebærer at spørsmål knyttet til underretning i større grad unngås, ettersom partene vil ha dokumentasjon på om og eventuelt når varsling har skjedd. Det foreslås at den reisende kan underrette formidleren i stedet for arrangøren, se punkt 8 om formidleransvaret.

Direktivets krav om at partene, dvs. overdrageren og den som får pakkereisen overdratt til seg, er solidarisk ansvarlige for ubetalte beløp for pakkereisen, og eventuelle kostnader som følge av overdragelsen, er i overensstemmelse med gjeldende rett. Begrensingen i arrangørens adgang til å kreve mer enn reelle kostnader som følge av overdragelsen er imidlertid ny. Det samme gjelder kravet om at disse kostnadene skal dokumenteres.

I gjeldende rett er kundens rett til å overdra pakkereiseavtalen til en annen begrenset, der slik overdragelse vil være i strid med regler som arrangøren er bundet av. Denne regelen er ikke inntatt i direktivet. Det vil si at den reisende har en generell rett til å overdra pakkereiseavtalen til en annen. Dersom overdragelsen er i strid med regler som arrangøren er bundet av, vil overdragelsen imidlertid få betydning for kostnadene som arrangøren kan kreve dekket i forbindelse med overdragelsen. Et eksempel kan være der arrangørens avtale med et flyselskap hindrer arrangøren i å endre navn på flybillettene som er bestilt i overdragerens navn. Dersom arrangøren derfor må bestille nye flybilletter i nytt navn, så er dette kostnader som overdrageren og den som får pakkereisen overdratt til seg, må dekke.

Direktivets krav om overdragelse av pakkereiseavtalen gir tydeligere regler enn gjeldende rett hva gjelder arrangørens adgang til å kreve kostnader dekket, for eksempel kravet om at kostnadene må kunne dokumenteres. Departementet foreslår at direktivet gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Som følge av at departementet foreslår å innføre gjennomføringsansvar for formidleren, se punkt 8, gjelder bestemmelsene for arrangøren tilsvarende for formidleren. Se utkastet til § 15.

4.2 Endringer i pakkereiseavtalen - endringsadgang

4.2.1 Gjeldende rett

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene til ulempe for kunden, med mindre en slik adgang uttrykkelig fremgår av avtalen, jf. pakkereiseloven § 4-5 første ledd. Forbehold om prisforhøyelse kan bare gjøres gjeldende hvis avtalen uttrykkelig gir kunden en adgang til en tilsvarende prisnedsettelse.

Den presise beregningsmåten for forhøyelse eller nedsettelse av prisen skal fremgå av pakkereiseavtalen. Hva som skal til for at beregningsmåten er tilfredsstillende angitt vil variere, blant annet etter hva slags pakkereise det dreier seg om. Et minstekrav er at kunden ut fra opplysningene i avtalen må ha mulighet til å kontrollere om den nye prisen er riktig beregnet.

Forhold som muliggjør forhøyelse i prisen er spesifisert i pakkereiseloven § 4-5 tredje ledd nr. 1, 2 og 3. Dette er endringer i transportomkostninger, herunder i brennstoffpriser, endringer i skatter, avgifter eller gebyrer for visse tjenesteytelser, eller endringer i valutakurser som er anvendt for beregning av prisen for den aktuelle pakkereisen. Endringer i lufthavns-, landings- eller startavgifter er eksempler på tjenesteytelser som kan medføre prisforhøyelse. Forholdene som muliggjør prisendringer er uttømmende regulert i bestemmelsen. Forholdene som påberopes må faktisk ha virket inn på pakkereisens pris.

Arrangørens adgang til å forhøye pakkereisens pris er avskåret de siste 20 dagene før pakkereisen skal ta til etter avtalen, jf. pakkereiseloven § 4-5 annet ledd.

Dersom arrangøren vil foreta endringer i avtalevilkårene, skal vedkommende underrette kunden om dette snarest mulig, jf. pakkereiseloven § 4-6 første ledd.

4.2.2 Direktivet

4.2.2.1 Generelt

Adgangen for arrangøren til å foreta endringer i pakkereiseavtalen etter at avtalen er inngått, men før pakkereisen begynner, er regulert i direktivet artikkel 10 og 11. Artikkel 10 regulerer adgangen til å foreta prisendringer, mens artikkel 11 regulerer adgangen for arrangøren til ensidig å endre øvrige avtalevilkår, og konsekvensene som følger av nærmere bestemte endringer. Arrangørens ensidige endringsadgang er omtalt i fortalen punkt 33. Medlemsstatene kan i sin nasjonale lovgivning opprettholde eller innføre bestemmelser om at formidleren også har ansvar for gjennomføring av pakkereisen, se artikkel 13 annet ledd. I et slikt tilfelle får bestemmelsene for arrangøren i artikkel 10 og 11 tilsvarende anvendelse for formidleren.

4.2.2.2 Prisendringer

Prisen på pakkereisen kan bare økes dersom pakkereiseavtalen uttrykkelig inneholder et forbehold om prisøkninger. Det skal fremgå av pakkereiseavtalen hvordan prisendringene skal beregnes. Prisøkning må utelukkende være en direkte følge av endringer i:

a) prisen på persontransport som følge av prisen på drivstoff eller andre energikilder,
b) skatte- eller avgiftsnivået for reisetjenestene som inngår i avtalen, og som pålegges av tredjemann som ikke medvirker direkte til gjennomføringen av pakkereisen, herunder turistskatter, landingsavgifter eller ombord- eller ilandstigningsavgifter i havner og lufthavner, eller
c) valutakurser som er relevant for pakkereisen.

Prisøkning er kun mulig der arrangøren underretter den reisende om økningen på en tydelig og forståelig måte, sammen med en begrunnelse og beregning, på et varig medium. Arrangøren må underrette den reisende senest 20 dager før pakkereisen begynner, jf. artikkel 10 nr. 3.

Er det i pakkereiseavtalen tatt forbehold om prisøkning, skal den reisende ha rett til tilsvarende prisreduksjon dersom reduksjon i kostnader, av grunner nevnt i bokstavene a til c ovenfor, inntreffer etter at pakkereiseavtalen er inngått, men før pakkereisen begynner. I tilfeller av prisreduksjon har arrangøren rett til å trekke faktiske administrasjonskostnader fra tilbakebetalingen til den reisende. Dokumentasjon på administrasjonskostnadene skal fremlegges på den reisendes anmodning. Dette fremgår av artikkel 10 nr. 4 og 5.

4.2.2.3 Endring av øvrige avtalevilkår

Dersom det er tatt forbehold i pakkereiseavtalen, og arrangøren underretter den reisende på en klar, forståelig og tydelig måte på et varig medium, kan arrangøren ensidig foreta uvesentlige endringer i pakkereiseavtalen, jf. artikkel 11 nr. 1.

Når arrangøren er tvunget til det, kan vedkommende også foreslå vesentlige endringer i reisetjenestenes hovedkjennetegn som nevnt i artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav a. Dette er endringer i reisemålet, reiserute, periode for oppholdet, transportmidler, datoer, innkvarteringssted, beliggenhet mv., jf. artikkel 11 nr. 2 og 3. Endringene kan også skyldes at arrangøren ikke kan oppfylle særlige krav fra den reisende som arrangøren tidligere har godtatt, jf. artikkel 7 nr. 2 bokstav a.

4.2.3 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelser om arrangørens adgang til å foreta ensidige prisøkninger er i stor utstrekning i overensstemmelse med gjeldende rett. Dette gjelder kravet om at det skal fremgå uttrykkelig av avtalen at prisen kan økes, at beregningsmåten for økningen skal fremgå og at avtalen skal gi den reisende rett til tilsvarende prisavslag. De uttømmende årsakene til prisøkningen synes også å være de samme. Det er enkelte nyanseforskjeller mellom gjeldende rett og direktivet hva gjelder siste frist for å foreta endringer og å underrette den reisende om dette.

Den reisendes rett til prisavslag er videre enn arrangørens rett til å øke prisen. Retten til prisavslag er ikke begrenset til endringer som inntreffer senest 20 dager før pakkereisen tar til. Retten til prisavslag gjelder derfor reduksjoner i relevante kostnader som inntreffer helt frem til pakkereisen begynner. Direktivets regler for hvilke prisavslag den reisende kan kreve, og at arrangøren i disse tilfellene kan trekke faktiske administrative kostnader fra det som skal tilbakebetales til den reisende, er nytt sammenlignet med gjeldende rett.

Arrangørens adgang til ensidig å endre andre avtalevilkår enn pris, begrenses etter direktivet til endringer som er uvesentlige. Ettersom gjeldende rett kun gir en adgang til å heve pakkereiseavtalen dersom endringen er vesentlig, antar departementet at det blir liten forskjell i praksis mellom direktivet og gjeldende rett.

Gjeldende rett stiller ikke krav til hvordan kunden skal underrettes om ensidige endring i avtalevilkårene, herunder pris. Direktivet stiller imidlertid krav om at underretning til den reisende skjer på en tydelig og forståelig måte på et varig medium. Ved prisøkninger skal det samtidig gis en begrunnelse for økningen og en beregning. Varig medium er omtalt under punkt 2.3.12.

I praksis oppstår det situasjoner der arrangøren er tvunget til å foreta endringer som ikke omfattes av direktivets adgang til ensidig å endre avtalevilkårene. Som eksempel kan man tenke seg at cruiseskipet ikke får adgang til å legge til i en havn som planlagt i pakkereisen, eller at hotellet som er del av pakkereisen har måttet stenge. Det forutsettes i direktivet at arrangøren kan foreslå å endre avtalen i slike tilfeller. For arrangøren er alternativet å kansellere avtalen mot tilbakebetaling og erstatning. Den reisende har ikke plikt til å godta forslaget om endringene. Se nærmere punkt 4.3 nedenfor om alternative følger av slike endringer i pakkereiseavtalen.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelser om arrangørens adgang til å foreta ensidige endringer i pakkereiseavtalen, både prisendringer, andre uvesentlige endringer og tvungne endringer, gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Fordi det foreslås at formidleren gis gjennomføringsansvar, se punkt 8, vil bestemmelsene om arrangøren gjelde tilsvarende for formidleren. Se utkastet til §§ 16 og 17.

4.3 Endringer i pakkereiseavtalen – tvungne endringer

4.3.1 Gjeldende rett

Kunden har rett til å heve pakkereiseavtalen før pakkereisen tar til dersom arrangøren foretar endringer i pakkereiseavtalen i samsvar med pakkereiseloven § 4-5 og endringene er til "vesentlig ulempe″ for kunden, jf. pakkereiseloven § 5-1 første ledd. Forutsetningen er at kunden informerer arrangøren eller formidleren om at han vil benytte seg av sin rett til å heve avtalen, innen rimelig tid etter at han ble underrettet om sin rett. Hva som er "innen rimelig tid" må vurderes konkret. For eksempel vil det kunne ha betydning hvor lang tid det er igjen til pakkereisen begynner.

Om endringene er til "vesentlig ulempe" for kunden beror også på en konkret vurdering. Det bør telle med i vurderingen at kunden gjennom forbeholdet i avtalen, bør være forberedt på at det kan bli endringer, jf. Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 6.5.

For prisendringer er det oppstilt en standardisert vesentlighetsregel i pakkereiseloven § 5-1 første ledd. Prisforhøyelse på mer enn 10 % skal alltid anses å være til vesentlig ulempe for kunden. Dette utelukker ikke at en mindre prisstigning kan gi kunden rett til å heve avtalen. Dersom kunden hever avtalen, kan vedkommende kreve erstatning av arrangøren for tap som følge av mangelen, jf. pakkereiseloven § 5-3 første ledd, jf. § 5-1.

Dersom kunden hever avtalen etter pakkereiseloven § 5-1, har vedkommende rett til straks å få tilbakebetalt samtlige beløp som er betalt i henhold til avtalen, eller å delta i en pakkereise av tilsvarende eller høyere verdi dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette, jf. pakkereiseloven § 5-2 første ledd. Der den tilbudte pakkereisen er av høyere verdi, skal kunden som utgangspunkt betale prisforskjellen. Der pakkereisen som tilbys er av mindre verdi og kunden aksepterer tilbudet, har kunden rett til å få prisforskjellen refundert. Dette fremgår av pakkereiseloven § 5-2 annet og tredje ledd.

4.3.2 Direktivet

Dersom arrangøren tvinges til å foreta vesentlige endringer i noen av de viktigste kjennetegnene ved reisetjenestene som nevnt i pakkereisedirektivet artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav a, eller arrangøren likevel ikke kan oppfylle de særlige kravene som den reisende har stilt i forbindelse med inngåelsen av pakkereiseavtalen etter pakkereisedirektivet artikkel 7 nr. 2 bokstav a, kan den reisende velge å godta de foreslåtte endringene eller å avbestille uten å betale et gebyr, jf. artikkel 11 nr. 2 bokstav a og b. Det samme gjelder der arrangøren vil øke prisen med mer enn 8 % av den samlede prisen for pakkereisen, jf. artikkel 10 nr. 2 med henvisning til artikkel 11 nr. 2.

Vesentlige endringer i noen av de viktigste kjennetegnene ved reisetjenestene kan for eksempel være tilfellet der reisetjenestenes kvalitet eller verdi reduseres. En endring av avreise- eller ankomsttidene som er angitt i pakkereiseavtalen, bør anses som vesentlig, dersom de vil påføre den reisende betydelig besvær eller tilleggskostnader, for eksempel knyttet til omorganisering av transport eller innkvartering, jf. fortalen punkt 33.

Arrangøren skal så snart som mulig underrette den reisende på en klar, forståelig og tydelig måte på et varig medium om endringene som foreslås, og hvilken innvirkning disse endringene eventuelt har på pakkereisens pris. Arrangøren skal samtidig gi den reisende en rimelig frist for når den reisende må underrette arrangøren om sin beslutning om enten å godta endringene eller å avbestille pakkereisen, samt konsekvensene av å ikke svare innenfor den fastsatte fristen. Dette fremgår av pakkereisedirektivet artikkel 11 nr. 3 bokstav a til c.

Velger den reisende å si opp pakkereiseavtalen kan vedkommende godta en erstatningspakkereise, dersom arrangøren tilbyr det. Hvis mulig, skal denne erstatningspakkereisen være kvalitetsmessig likeverdig eller bedre. Dersom en slik erstatningspakkereise tilbys, skal arrangøren så snart som mulig underrette den reisende

om dette på en klar, forståelig og tydelig måte på et varig medium. Prisen på erstatningspakkereisen skal også oppgis. Dette fremgår av pakkereisedirektivet artikkel 11 nr. 1 og artikkel 11 nr. 3 bokstav d.

Velger den reisende å godta endringene i avtalevilkårene, eller å godta erstatningspakkereisen som arrangøren tilbyr, skal den reisende ha rett til et passende prisreduksjon dersom pakkereisen blir av en lavere kvalitet eller pris enn det som først var avtalt mellom partene, jf. pakkereisedirektivet artikkel 11 nr. 4.

Se punkt 5 om opphør av avtale for tilfellene der den reisende velger å avbestille pakkereisen, uten å godta erstatningspakkereisen.

4.3.3 Departementets vurderinger

Direktivets regler om hvordan endringer i pakkereiseavtalen skal håndteres av arrangøren, og hvilke alternativer dette gir den reisende, samsvarer i stor grad med reglene i gjeldende rett. Den reisendes stilling styrkes imidlertid noe ved at grensen for når en prisøkning skal anses for å være vesentlig, og dermed gi grunn til å si opp avtalen, senkes fra 10 % til 8 %.

At den reisende må gi arrangøren beskjed innen en rimelig frist om vedkommende godtar endringene eller vil avbestille pakkereisen, samsvarer med kundens plikt til å informere om sitt valg etter gjeldende rett.

Etter direktivet skal den reisende ha rett til prisavslag dersom avtaleendringer medfører en pakkereise av lavere kvalitet eller pris. Til forskjell fra gjeldende rett inneholder ikke direktivet bestemmelse om at den reisende skal betale prisforskjellen, dersom den tilbudte erstatningspakkereisen har en høyere verdi enn den opprinnelige pakkereisen. Dette må det være opp til partene å avtale.

Hva gjelder oppgjør ved avbestilling av pakkereisen som følge av endringer i avtalen, se punkt 5.4. Som følge av at departementet foreslår å innføre gjennomføringsansvar for formidleren, gjelder bestemmelsene for arrangøren tilsvarende for formidleren. Se nærmere punkt 8.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelser inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til §§ 17 til 19.

5 Opphør av avtale før pakkereisen begynner

5.1 Den reisendes rett til avbestilling mv.

5.1.1 Gjeldende rett mv.

En bestilt pakkereise kan i de fleste tilfeller avbestilles. Kunder som ønsker å avbestille en pakkereise skal som hovedregel betale et passende avbestillingsgebyr, jf. pakkereiseloven § 4-2. Bestemmelsen gir kunden rett til å avbestille pakkereisen, uten å oppgi noen bestemt grunn.

Ved avbestilling mot vederlag fastsettes avbestillingsgebyrets størrelse på bakgrunn av tidspunktet for avbestillingen og pakkereisens karakter, jf. § 4-2 første ledd annet punktum. Det vil si at jo nærmere avreisetidspunktet avbestilling foretas, og jo mer særegen den bestilte pakkereisen er, jo høyere avbestillingsgebyr kan kreves. Avbestillingsgebyret er ment å stå i forhold til arrangørens reelle tap basert på en gjennomsnittsberegning, jf. Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 4.4.2. Arrangøren skal meddele kunden vilkårene for avbestilling før avtaleinngåelse, jf. § 4-2 tredje ledd.

Kundens rett til avbestilling mot avbestillingsgebyr gjelder ikke absolutt. Avbestillingsretten kan begrenses eller fravikes der arrangøren har begrenset avbestillingsrett overfor tredjemann, jf. § 4-2 annet ledd. Tredjemann vil typisk være en leverandør av delytelser til pakkereisen, for eksempel et flyselskap.

I visse tilfeller har kunden rett til å avbestille en pakkereise uten avbestillingsgebyr, jf. pakkereiseloven § 4-1. Dette gjelder dersom det på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dager før pakkereisen skal ta til, konstateres "krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte". Videre må det være rimelig grunn til å anta at disse forholdene fremdeles vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen skal ta til etter avtalen. Kunden har også krav på vederlagsfri avbestilling der de nevnte begivenhetene inntreffer på reiseruten og dette innebærer en reell risiko for kunden. I slike tilfeller har kunden krav på å få tilbakebetalt det vedkommende har betalt for pakkereisen.

Dersom kunden kjente eller måtte kjenne til de aktuelle forholdene på bestemmelsesstedet eller på reiseruten og likevel valgte å inngå pakkereiseavtalen, har vedkommende ikke krav på vederlagsfri avbestilling.

Departementet kan gi nærmere regler i forskrift om avbestilling etter pakkereiseloven §§ 4-1 og 4-2, herunder om adgangen til å begrense avbestillingsretten, jf. § 4-2 fjerde ledd. Hjemmelen er ikke benyttet.

Pakkereiseloven § 4-3 pålegger arrangøren å tilby kunden en avbestillingsbeskyttelse ved sykdom, ulykkeshendelse mv. Avbestillingsbeskyttelsen skal gi kunden rett til å avbestille pakkereisen vederlagsfritt, eventuelt mot et mindre administrasjonsgebyr, dersom det inntreffer nærmere bestemte forhold før pakkereisen er påbegynt som hindrer eller gjør det uforsvarlig for kunden å gjennomføre pakkereisen.

Avbestillingsbeskyttelsen omfatter plutselig og alvorlig sykdom, ulykkesskade eller død hos kunden selv, hans husstand eller nærmeste familie. Avbestillingsbeskyttelsen gjelder også dersom hindringen rammer en annen i reiseføget, og det er urimelig å kreve at kunden skal gjennomføre pakkereisen uten at vedkommende person er med.

Avbestillingsbeskyttelsen dekker også andre hendelser av plutselig og alvorlig karakter dersom kunden verken kjente eller burde ha kjent til hendelsene da avtalen ble inngått, og hendelsene gjør at det ikke er rimelig å kreve at kunden benytter seg av pakkereisen. Det kan for eksempel dreie seg om brann eller vannlekkasje som medfører betydelig skade på kundens eiendom.

Kunden skal så snart som mulig etter at hendelsen har inntruffet varsle arrangøren eller formidleren om at pakkereisen avbestilles.

Departementet kan gi nærmere regler i forskrift om avbestillingsbeskyttelsen. Hjemmelen er ikke benyttet.

Kunden har rett til å heve avtalen før pakkereisens begynnelse dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler, jf. pakkereiseloven § 5-1. Det kan for eksempel være en mangel at arrangøren lar være å oppfylle visse avtalevilkår, eller at de oppfylles i strid med avtalen. Det må som utgangspunkt foretas en objektiv vurdering av om misligholdet faktisk er av vesentlig betydning for kunden, se Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 6.5. Kunden kan også heve avtalen etter pakkereiseloven § 5-1 dersom avtalevilkårene endres til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 10 % skal alltid anses for å være til vesentlig ulempe.

Arrangøren skal underrette kunden, dersom pakkereisen vil bli mangelfull, eller arrangøren vil endre avtalevilkårene, jf. § 4-6 første ledd. Arrangøren skal samtidig underrette om kundens reklamasjonsplikt, om rettsvirkningene av at kunden ikke reklamerer innen fristen, samt om hvor slik reklamasjon skal rettes. Kunden skal informere arrangøren eller formidleren innen rimelig tid etter at han mottok underretning etter § 4-6, dersom vedkommende ønsker å heve avtalen, jf. pakkereiseloven § 5-1 annet ledd. Arrangøren kan ikke påberope seg for sen eller mangelfull reklamasjon hvis opplysningsplikten etter § 4-6 første ledd er forsømt.

5.1.2 Direktivet mv.

Den reisendes rett til avbestilling med eller uten avbestillingsgebyr er regulert i artikkel 12 nr. 1 og nr. 2, samt artikkel 11 nr. 2 for tilfeller der arrangøren er tvunget til å foreta vesentlige endringer i pakkereiseavtalen. Temaet er berørt i fortalen punkt 31 og 33.

Medlemsstatene skal sikre at den reisende når som helst kan avbestille en pakkereise før pakkereisen begynner, jf. artikkel 12 nr. 1. Den reisende kan imidlertid bli forpliktet til å betale et passende og forsvarlig gebyr til arrangøren. Når det gjelder gebyrets størrelse, kan pakkereiseavtalen fastsette rimelige standardiserte avbestillingsgebyrer som tar i betraktning tidspunktet for den reisendes avbestilling, arrangørens forventede besparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene. Er det ikke fastsatt standardiserte avbestillingsgebyrer i avtalen, skal avbestillingsgebyret tilsvare pakkereisens pris med fradrag av arrangørens kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene. Arrangørens kostnadsbesparelser vil være kostnader som arrangøren ikke lenger må betale til en tredjemann, for eksempel et overnattingssted, som følge av avbestillingen. Inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene vil være inntekter arrangøren får ved at reisetjenester selges videre til en annen reisende. Dersom den reisende anmoder om det, skal reisearrangøren legge frem begrunnelse for avbestillingsgebyrenes størrelse.

Flybilletter som inngår i pakkereisen, og som ikke kan endres eller kanselleres etter bestilling, vil kunne spille inn på avbestillingsgebyrets størrelse, ved at den reisende må

betale flybillettens pris i avbestillingsgebyr til arrangøren. Dette er lagt til grunn av kommisjonen i ekspertgruppe. Dersom standardiserte avbestillingsgebyr ikke er fastsatt, må avbestillingsgebyrets størrelse bero på en konkret vurdering i hver enkelt sak.

Den reisende har i visse tilfeller rett til å avbestille pakkereisen før pakkereisens begynnelse uten å betale et avbestillingsgebyr. I slike tilfeller har den reisende rett til å få tilbakebetalt alle beløp i sin helhet, som er betalt for pakkereisen. Den reisende har ikke rett til erstatning i tillegg. Dette gjelder dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i dets umiddelbare nærhet som i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av personer til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 12 nr. 2.

Artikkel 11 nr. 2 regulerer tilfeller der arrangøren er tvunget til å foreta vesentlige endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner. I disse tilfellene kan den reisende avbestille avtalen uten å betale gebyr. Bestemmelsene om erstatning i direktivet artikkel 14 får tilsvarende anvendelse. Dette innebærer blant annet at det gjøres unntak fra arrangørens erstatningsplikt dersom arrangørens forslag om avtaleendring skyldes uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter. Se nærmere punkt 6.2.8.

Medlemsstatene kan i sin nasjonale lovgivning opprettholde eller innføre bestemmelser om at formidleren også har ansvar for gjennomføring av pakkereisen, se artikkel 13 annet ledd. I et slikt tilfelle får bestemmelsene for arrangøren i artikkel 12 nr. 1 og nr. 2, og 11 nr. 2 tilsvarende anvendelse for formidleren.

5.1.3 Departementets vurderinger

5.1.3.1 Den reisendes avbestilling mot gebyr

Adgangen til å fastsette standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen er nytt sammenlignet med gjeldende lov. En slik ordning samsvarer imidlertid med bransjens praksis, som er nedfelt i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2.

Kravet om at arrangøren skal fremlegge en begrunnelse for avbestillingsgebyrets størrelse dersom den reisende ber om det, er nytt sammenlignet med gjeldende lov.

Til forskjell fra gjeldende lov pålegger ikke direktivet arrangøren en plikt til å tilby den reisende avbestillingsbeskyttelse ved sykdom, ulykkeshendelser mv. Arrangøren skal imidlertid opplyse den reisende om muligheten til å tegne en forsikring som dekker avbestilling ved ulykke, sykdom eller død, se nærmere punkt 3.1.5.2.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse om den reisendes rett til å avbestille mot å betale et gebyr til arrangøren i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Forslaget viderefører hovedsakelig gjeldende rett.

Se utkastet til § 20.

5.1.3.2 Den reisendes avbestilling uten gebyr

Direktivets krav om "uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter" som vilkår for avbestilling uten gebyr er stort sett som gjeldende rett. Kravet om at gjennomføringen av

pakkereisen eller transporten av personer i vesentlig grad må påvirkes av forholdene, gjør muligens avbestillingsadgangen noe snevrere enn etter gjeldende rett.

Til forskjell fra gjeldende lov begrenses ikke den reisendes avbestillingsrett ved uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter til de siste 14 dagene før pakkereisen begynner.

Til forskjell fra gjeldende lov § 4-1 tredje ledd avskjærer direktivet heller ikke adgangen til avbestilling uten gebyr dersom den reisende kjente eller måtte kjenne til de ekstraordinære forholdene som påberopes som grunnlag for avbestillingen. Man unngår dermed bevisspørsmål når det gjelder hvilken kunnskap den reisende hadde, for eksempel om krig eller sykdomsutbrudd på bestillingstidspunktet. Kunnskapen kan imidlertid spille inn i vurderingen av om forholdet er uunngåelig og ekstraordinært.

Direktivets bestemmelser om den reisendes adgang til å avbestille pakkereisen uten gebyr, jf. § 11 nr. 2 bokstav b, tilsvarer delvis pakkereiseloven § 5-1 første ledd. Se nærmere punkt 4.2 og 4.3 om endringer i pakkereiseavtalen. At den reisende også for øvrig kan heve pakkereiseavtalen ved vesentlige mangler, uten å betale gebyr, følger av alminnelig norsk avtalerett, som ikke berøres av direktivet, se direktivet artikkel 2 nr. 3. Hevingsadgang i slike tilfeller er ikke nødvendig å lovfeste.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelser om den reisendes rett til avbestilling uten gebyr i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 21.

5.2 Angrerett

5.2.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven har ingen bestemmelse om kundens angrerett ved kjøp av pakkereiser. Angrerettloven av 2014 unntar avtaler som omfattes av pakkereiseloven fra sitt virkeområde, jf. § 2 første ledd bokstav d.

5.2.2 Direktivet

Direktivet gir medlemsstatene adgang til å innføre angrerett på pakkereiseavtaler inngått utenfor faste forretningslokaler, jf. artikkel 12 nr. 5. Den reisende trenger ikke gi noen begrunnelse for hvorfor vedkommende ønsker å angre sitt kjøp dersom angreretten benyttes. Artikkelen er en av bestemmelsene i direktivet hvor medlemslandene er gitt en valgfrihet ved gjennomføringen. Dette utgjør et unntak fra direktivets prinsipp om totalharmonisering, dvs. at reglene skal være like i medlemsstatene.

Bestemmelsen var ikke en del av kommisjonens direktivforslag i 2013[2], og er ikke omtalt i direktivets fortale.

[2] Kom (2013) 512

5.2.3 Departementets vurderinger

Bestemmelser om angrerett er regulert i forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83/EU) og gjennomført i angrerettloven av 20. juni 2014 nr. 27. Departementet legger til grunn at når begrepet angrerett anvendes i pakkereisedirektivet, skal det forstås slik det er definert og regulert i forbrukerrettighetsdirektivet. Medlemsstatene har anledning til å innføre angrerett på pakkereiser. Departementet forstår dette dithen at bestemmelsene i forbrukerrettighetsdirektivet, gjennomført i angrerettloven, om angrerettskjema, opplysningsplikt, forlenget angrerett ved brudd på opplysningsplikten etc. i så fall vil gjelde for pakkereiser.

Etter pakkereisedirektivet begrenses adgangen til å innføre angrerett på pakkereiser til avtaler om pakkereiser som er inngått utenfor faste forretningslokaler, for eksempel ved dørsalg. Adgangen gjelder altså ikke avtaler inngått over internett, eller ved annet fjernsalg. Bakgrunnen for adgangen til å innføre angrerett på pakkereiseavtaler er tilfeller der svakerestilte personer, for eksempel eldre pensjonister, har blitt lokket til å inngå en avtale om pakkereise som har fremstått som svært gunstig, uten at dette har vært tilfelle. Personene er for eksempel invitert med på gratis utflukt med presentasjon av det "gode" tilbudet. For å unngå å vurdere om avtalen er ugyldig i slike tilfeller, kan det være hensiktsmessig med angrerett for å komme løs fra avtalen, og derved unngå avbestillingsgebyr. Etter det departementet er kjent med er denne typen avtaler svært lite utbredt i Norge.

Etter departementets vurdering vil avbestillingsreglene sikre reisende tilstrekkelig adgang til å komme løs fra avtalen. Pakkereiser bestilles ofte i god tid før avreisetidspunktet, og ettersom standardiserte avbestillingsgebyrer tar utgangspunkt i tidspunktet for avbestillingen, vil en avbestilling som skjer senest 14 dager etter bestillingen, som er tidsfristen for bruk av angrerett som regel innebære et svært lite avbestillingsgebyr for den reisende.

For reiser som bestilles kort tid før avreisetidspunktet, vil angreretten kunne være av større betydning fordi avbestillingsgebyret da vil være langt høyere. Departementet kan imidlertid ikke se at slike reiser utgjør en stor andel av bransjens solgte pakkereiser utenfor faste forretningslokaler. Innføres det angrerett på slike pakkereiser vil en kunne forvente tilpasninger fra bransjen, i form av høyere priser for å innkalkulere risikoen for at den reisende benytter seg av angreretten.

Etter det departementet er kjent med har de øvrige nordiske land ikke planlagt å anvende muligheten til å innføre angrerett. Departementet foreslår ikke å innføre angrerett på pakkereiser kjøpt utenfor faste forretningslokaler.

5.3 Arrangørens adgang til å avlyse en pakkereise

5.3.1 Gjeldende rett mv.

Arrangørens adgang til å avlyse en pakkereise fremgår kun indirekte av gjeldende pakkereiselov. Dersom pakkereisen avlyses skal arrangøren snarest mulig underrette

kunden om dette, jf. pakkereiseloven § 4-6 annet ledd. Arrangøren skal samtidig informere om kundens rettigheter etter pakkereiseloven § 5-2.

Kunden har rett til straks å få tilbakebetalt samtlige beløp som er betalt i henhold til pakkereiseavtalen ved arrangørens avlysning av pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 5-2. Alternativt kan kunden delta i en pakkereise av tilsvarende eller høyere verdi såfremt arrangøren eller formidleren kan tilby dette.

Avlysning av pakkereisen gir i utgangspunktet kunden krav på erstatning, jf. pakkereiseloven § 5-3. Erstatningsansvaret omfatter både direkte og indirekte tap, jf. spesialmerknad til bestemmelsen i Ot.prp. nr. 35 (1994-1995). Erstatning kan likevel ikke kreves hvis avlysningen skyldes at antall påmeldte til pakkereisen er mindre enn det minimum som er angitt i avtalen, og kunden har fått skriftlig melding om avlysningen innen en avtalt frist. Loven regulerer ikke hvor lang frist som kan avtales. Alminnelige vilkår for pakkereiser, utarbeidet av Virke og Forbrukerombudet, fastsetter at fristen som utgangspunkt ikke kan settes kortere enn 30 dager før avreisedøgnet starter, jf. vilkårene punkt 6.1. Vilkårene danner grunnlag for bransjepraksis. Arrangøren bærer risikoen for at underretting om avlysningen kommer frem til kunden innen fristen.

Erstatning kan heller ikke kreves hvis avlysningen eller den mangelfulle oppfyllelsen skyldes hindring som ligger utenfor arrangørens kontroll. Det må være tale om hindring som arrangøren ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Det er arrangøren som har bevisbyrden for at det foreligger en ansvarsbefriende hendelse. Det er ikke tilstrekkelig at arrangøren selv ikke har kontroll over hendelsen, så lenge hendelsen ligger innenfor kontrollen til personer arrangøren svarer for. Arrangøren er imidlertid fri for ansvar dersom avlysningen skyldes en tredjemann som arrangøren ikke har ansvar for, og arrangøren ikke kunne forutse eller forhindre hendelsen.

5.3.2 Direktivet

Arrangørens adgang til å avlyse pakkereisen uten å måtte betale erstatning til den reisende, er regulert i artikkel 12 nr. 3 og omtalt i fortalen punkt 32. Arrangøren må imidlertid betale tilbake innbetalte beløp.

Avlysningsadgangen uten erstatningsplikt gjelder dersom antall påmeldte til pakkereisen er lavere enn minimumsantallet som er angitt i avtalen, jf. artikkel 12 nr. 3 bokstav a. Det er imidlertid et vilkår at arrangøren underretter den reisende om avlysningen innenfor fristen fastsatt i pakkereiseavtalen. Fristen skal være minimum 20 dager, 7 dager eller 48 timer før pakkereisen begynner for pakkereiser på henholdsvis over 6 dager, mellom 2 og 6 dager, og under 2 dager.

Dersom arrangøren er forhindret fra å oppfylle avtalen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, er reisearrangøren heller ikke forpliktet til å betale den reisende erstatning ved avlysning av pakkereisen, jf. artikkel 12 nr. 3 bokstav b. Reisearrangøren skal i slike tilfeller underrette den reisende om avlysningen av pakkereisen uten ugrunnet opphold før pakkereisens begynnelse.

Medlemsstatene kan i sin nasjonale lovgivning opprettholde eller innføre bestemmelser om at formidleren også har ansvar for gjennomføring av pakkereisen, se artikkel 13 annet ledd. I et slikt tilfelle får bestemmelsene for arrangøren i artikkel 12 nr. 3 tilsvarende anvendelse for formidleren.

5.3.3 Departementets vurderinger

Direktivets krav til frister for å underrette den reisende om avlysning avviker fra gjeldende lov, som bare krever at underretning skjer innenfor fristen fastsatt i pakkereiseavtalen. Kravet til at informasjon om avlysning på grunn av for få påmeldte gis senest 20 dager før pakkereisen begynner, avviker fra gjeldende praksis nedfelt i Alminnelige vilkår for pakkereiser. De alminnelige vilkårene oppstiller en frist på 30 dager, så fremt bestilt reise varer i mer enn 6 dager. Direktivets krav medfører således en viss svekkelse av den reisendes beskyttelse, sammenlignet med bransjens praksis i dag.

Direktivet avviker også fra gjeldende lov, ved at det ikke kreves at den reisende underrettes skriftlig. Arrangøren bør imidlertid for egen del sørge for å kunne dokumentere når underretning er gitt.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse hva gjelder arrangørens adgang til å avlyse pakkereisen, uten å bli erstatningsansvarlig overfor den reisende, i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Dette gjelder når antall påmeldte deltakere er lavere enn minimumsantallet angitt i pakkereiseavtalen, eller det foreligger uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

Avlyser reisearrangøren pakkereisen av andre grunner enn nevnt i direktivet, eller informerer den reisende for sent, kan den reisende ha krav på erstatning i tillegg til refusjon av forhåndsbetaling. Etter departementets vurdering er det ønskelig å opprettholde forbrukerbeskyttelsen som fremgår av gjeldende lov § 5-3 annet punktum. Dvs. at den reisende bør kunne kreve erstattet sitt tap der arrangøren avlyser pakkereisen av andre grunner enn nevnt i direktivet. For eksempel der arrangøren avlyser pakkereisen fordi vedkommende ikke lenger ønsker å gjennomføre den.

I tilfeller der arrangøren avlyser pakkereisen skal den reisende få tilbakebetalt alt som er betalt for pakkereisen. Dette er i hovedsak i overensstemmelse med gjeldende rett. Se nærmere punkt 5.4 om oppgjør. Som følge av at departementet foreslår å innføre gjennomføringsansvar for formidleren, gjelder bestemmelsene for arrangøren tilsvarende for formidleren. Se nærmere punkt 8.

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 22.

5.4 Oppgjør

5.4.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven har ingen egen bestemmelse som omhandler hvordan oppgjøret i etterkant av kundens avbestilling eller heving, eller arrangørens avlysning skal skje. Kunden har krav på å få tilbakebetalt det som er betalt for pakkereisen, dersom

vedkommende avbestiller pakkereisen i force majeure-tilfeller, jf. pakkereiseloven § 4-1 annet ledd. I andre tilfeller kan arrangøren trekke fra et passende avbestillingsgebyr, jf. pakkereiseloven § 4-2 første ledd første punktum.

Hever kunden pakkereiseavtalen som følge av vesentlige mangler, eller arrangøren avlyser, har kunden rett til straks å få tilbakebetalt samtlige beløp som er betalt i henhold til avtalen, eller å delta på en pakkereise av tilsvarende eller høyere verdi, så fremt arrangøren eller formidleren kan tilby dette, jf. pakkereiseloven § 5-2 første ledd.

5.4.2 Direktivet

Hvordan oppgjøret i etterkant av den reisendes avbestilling eller arrangørens avlysning skal foregå, er regulert i direktivet artikkel 12 nr. 4, og i artikkel 11 nr. 5 for avbestilling som følge av arrangørens vesentlige endringer. Det forutsettes i artikkel 11 nr. 2 annet ledd at arrangøren kan tilby den reisende en alternativ pakkereise, dersom de reisende avbestiller reisen. Ved arrangørens avlysning eller den reisendes avbestilling uten avbestillingsgebyr skal arrangøren refundere alle innbetalinger for pakkereisen. Tilbakebetalingen skal skje til den reisende. Kommisjonen har i ekspertgruppe uttalt at full refusjon innebærer at arrangøren ikke kan trekke fra administrative kostnader ved tilbakebetalingen. Ved den reisendes avbestilling mot avbestillingsgebyr skal alle innbetalinger for pakkereisen tilbakebetales med fradrag av et passede avbestillingsgebyr.

Refusjonen skal skje uten ugrunnet opphold og under enhver omstendighet senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen opphørte, dvs. ble avbestilt, eller avlyst.

5.4.3 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelser om oppgjør er i overensstemmelse med gjeldende rett, som foreslås videreført. Dette innebærer at det er den reisende som skal ha alle innbetalinger tilbakebetalt, uansett hvem som har foretatt innbetalingene. Ved avbestilling mot avbestillingsgebyr skal arrangøren imidlertid kunne trekke fra et passende avbestillingsgebyr. Oppgjøret skal finne sted senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen opphørte.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelse om oppgjør i etterkant av opphøret av pakkereiseavtalen gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 23.

6 Gjennomføring av pakkereisen

6.1 Gjeldende rett mv.

6.1.1 Krav som kan gjøres gjeldende dersom pakkereisen har mangler

Dersom påbegynt pakkereise er mangelfull kan kunden gjøre ulike krav eller beføyelser etter pakkereiseloven kapittel 6 gjeldende. Dette er krav om avhjelp, bistand, prisavslag, heving og erstatning.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik av mindre betydning, av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, regnes likevel ikke som en mangel. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Kunden kan kreve at mangelen ved pakkereisen blir *avhjulpet*, dvs. rettet, når det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-2 første ledd. Kunden kan ikke kreve prisavslag eller heve avtalen hvis avhjelp skjer innen rimelig tid, og uten vesentlig ulempe for kunden.

Blir mangelen ikke avhjulpet, har kunden rett til forholdsmessig *prisavslag*, jf. pakkereiseloven § 6-2 tredje ledd. Dersom kunden selv har avhjulpet mangelen skal prisavslaget settes til kundens kostnader, med mindre dette fremstår som urimelig.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden *heve* pakkereiseavtalen, jf. pakkereiseloven § 6-3. Kundens adgang til å heve avtalen i disse tilfellene er snevrere enn hevingsadgangen før pakkereisens begynnelse. Dette skyldes blant annet at ytelsene kunden har mottatt ikke kan leveres tilbake. Kunden kan kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-3 første ledd. Inngår det et transportelement i pakkereisen og kunden hever avtalen, har kunden krav på vederlagsfri transport til avreisestedet eller annet avtalt retursted.

Dersom pakkereisen er mangelfull, har kunden på visse vilkår rett til *erstatning.* Pakkereiseloven § 6-4 inneholder hovedregelen om arrangørens erstatningsansvar, mens § 6-5 regulerer forholdet til erstatningsregelen i transportrettslig lovgivning, se nærmere punkt 6.4.

Kunden kan kreve erstatning av arrangøren dersom han lider tap som følge av at pakkereisen er mangelfull, jf. § 6-4 første ledd. Kunden kan også tilkjennes en godtgjørelse selv om han ikke har lidt noe tap, såfremt mangelen har voldt vedkommende vesentlig ulempe, jf. § 6-4 tredje ledd. Et eksempel på vesentlig ulempe vil være der kunden får ferien sin ødelagt. I slike tilfeller kan kunden tilkjennes erstatning som kompensasjon for ulemper og ergrelser, se Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 4.6.2.

Kunden kan ikke kreve erstatning hvis arrangøren godtgjør at mangelen skyldes hindringer som ligger utenfor hans kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av, jf. § 6-4 annet ledd som viser til § 5-3 nr. 2.

Når det gjelder *erstatningsutmålingen*, har kunden i utgangspunktet rett til å få hele sitt økonomiske tap erstattet. Dette omfatter både direkte og indirekte tap. Indirekte tap kan for eksempel være tapt arbeidsfortjeneste. Det er imidlertid først og fremst i forbindelse med forretningsreiser det kan bli snakk om særlig store indirekte tap, jf. Ot.prp. 35 (1994-95) punkt 4.6.2.

Selv om arrangøren ikke er ansvarlig for at pakkereisen er mangelfull, skal vedkommende likevel hurtigst mulig yte kunden nødvendig *bistand,* jf. § 6-4 fjerde ledd. Regelen får

direkte anvendelse bare der det foreligger en mangel, men arrangøren er fritatt for erstatningsansvar etter § 6-4 annet ledd, jf. § 5-3 nr. 2. Det antas imidlertid i Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 6.6 at arrangøren etter avtalen som regel vil ha en alminnelig omsorgsplikt. En kunde som i løpet av en pakkereise utsettes for en ulykke som arrangøren ikke har erstatningsansvar for, bør for eksempel ha krav på nødvendig assistanse til å komme under legebehandling. Hva som er nødvendig bistand må ses i forhold til kundens behov og byrden for arrangøren. Arrangøren er ikke forpliktet til å yte en uforholdsmessig innsats.

6.1.2 Kundens reklamasjonsplikt

En kunde som vil påberope seg en mangel etter at pakkereisen er begynt, plikter å gi arrangøren eller formidleren beskjed om dette innen rimelig tid etter at vedkommende oppdaget mangelen, jf. pakkereiseloven § 8-1 første ledd. I motsatt fall taper kunden retten til å påberope seg mangelen. Dette gjelder likevel ikke dersom kundens plikt til å påberope seg mangler ikke er angitt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 8-1 annet ledd. Heller ikke der arrangøren eller formidleren har opptrådt grovt uaktsomt, eller for øvrig i strid med redelighet og god tro, kan de påberope seg at reklamasjonen er fremsatt for sent. Også ved krav som følge av personskader, gjøres det unntak fra reklamasjonsplikten. Dette følger av pakkereiseloven § 8-2.

6.1.3 Kundens plikt til å overholde ordensregler mm.

Kunden har plikt til å overholde ordensbestemmelser og anvisninger gitt av arrangøren, reiseledere, transportører og andre som har ansvar i forbindelse med gjennomføringen av pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 9-1. Kunden må også sørge for å ha med seg pass, eventuelt visum, og andre dokumenter som er nødvendige for å gjennomføre pakkereisen.

6.2 Direktivet

6.2.1 Generelt

Rettigheter og plikter ved gjennomføringen av pakkereisen er regulert i tre bestemmelser i direktivet. Artikkel 13 gjelder ansvar for gjennomføring av pakkereisen. Den reisendes rett til prisreduksjon og erstatning reguleres i artikkel 14. Arrangørens plikt til å yte den reisende bistand reguleres i artikkel 16. Artiklene suppleres av fortalen punkt 23 og 34-37. I direktivets norske oversettelse av det engelske "lack of conformity" anvendes uttrykket "manglende samsvar". I høringsnotatet og i lovutkastet anvendes ordet "mangel" som synonymt med uttrykket "manglende samsvar".

Medlemsstatene kan i sin nasjonale lovgivning opprettholde eller innføre bestemmelser om at formidleren også har ansvar for gjennomføring av pakkereisen, se artikkel 13 annet ledd. I et slikt tilfelle får bestemmelsene for arrangøren i direktivet kapittel IV tilsvarende anvendelse for formidleren.

6.2.2 Arrangørens ansvar for gjennomføringen av pakkereisen

Arrangøren har ansvar for gjennomføringen av pakkereisen, uavhengig av om reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen skal leveres av arrangøren selv eller av andre, jf. artikkel 13 nr. 1. I 1990-direktivet ble medlemsstatene gitt skjønnsmyndighet til å bestemme om formidlere, arrangører eller både formidlere og arrangører er ansvarlig for at en pakkereise gjennomføres på riktig måte. Denne fleksibiliteten har resultert i uklarheter i enkelte medlemsland om hvilken næringsdrivende som er ansvarlig for å levere de relevante reisetjenestene, jf. fortalen punkt 23. Det ble derfor ansett nødvendig å presisere i direktivet at arrangøren har ansvaret for gjennomføringen av pakkereisen, med mindre det fastsettes i nasjonal lovgivning at både arrangøren og formidleren har dette ansvaret.

6.2.3 Den reisendes reklamasjonsplikt

Den reisende skal uten unødig opphold underrette arrangøren om at pakkereisen er mangelfull, jf. artikkel 13 nr. 2. Ved vurderingen av "uten unødig opphold" skal det tas hensyn til sakens omstendigheter.

Dersom den reisende ikke gir reisearrangøren beskjed om mangelen uten unødig opphold, så kan dette tas i betraktning ved fastsettelsen av prisreduksjon eller erstatning, dersom beskjeden ville medført at skaden kunne vært unngått eller redusert, jf. fortalen punkt 34.

6.2.4 Krav på avhjelp

Dersom noen av reisetjenestene ikke blir levert i samsvar med pakkereiseavtalen, skal arrangøren avhjelpe mangelen. Dette gjelder imidlertid ikke når avhjelp er umulig, eller medfører uforholdsmessige kostnader, jf. artikkel 13 nr. 3 bokstav a og b. Ved vurderingen av om kostnadene er uforholdsmessige, skal det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Dersom arrangøren unnlater å avhjelpe mangelen, fordi avhjelp er umulig, eller vil medføre uforholdsmessige kostnader, vil den reisende likevel kunne kreve prisreduksjon og/eller erstatning etter reglene i artikkel 14.

Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende. Gjør ikke arrangøren dette, kan den reisende avhjelpe mangelen selv og kreve å få tilbakebetalt de nødvendige utgiftene, jf. artikkel 13 nr. 4. Det skal ikke være nødvendig for den reisende å angi en tidsfrist dersom arrangøren nekter å avhjelpe mangelen, eller dersom mangelen må avhjelpes umiddelbart. Et eksempel på dette er dersom den reisende må ta taxi for å rekke et fly fordi bussen som arrangøren har fremskaffet er forsinket, jf. fortalen punkt 34.

6.2.5 Krav på passende alternative ytelser

Dersom en vesentlig andel av reisetjenestene ikke kan leveres som avtalt, skal arrangøren tilby den reisende passende alternative ytelser, slik at pakkereisen kan fortsette. Hvis mulig, skal ytelsene som tilbys være av tilsvarende eller høyere kvalitet enn dem som er

fastsatt i avtalen. Dette skal ikke medføre tilleggskostnader for den reisende. Se artikkel 13 nr. 5 første ledd. Dersom de foreslåtte alternative ytelsene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal arrangøren gi den reisende en passende prisreduksjon. Dersom prisreduksjonen som gis er utilstrekkelig, eller de foreslåtte alternative ytelsene ikke er sammenlignbare med det som er avtalt, kan den reisende avvise de alternative ytelsene. Avvises de alternative ytelsene, eller det er umulig for arrangøren å finne alternative ytelser, har den reisende rett til prisreduksjon og/eller erstatning i samsvar med artikkel 14, uten å heve den opprinnelige pakkereiseavtalen. Arrangøren skal uansett sørge for hjemtransport av den reisende med et likeverdig transportmiddel, dersom pakkereisen omfatter persontransport. Se artikkel 13 nr. 5 annet og tredje ledd og artikkel 13 nr. 6 annet og tredje ledd.

6.2.6 Heving av pakkereiseavtalen

Dersom mangelen i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke avhjelper dette innen en rimelig frist, kan den reisende heve pakkereiseavtalen uten å betale gebyr. Arrangøren skal da sørge for hjemtransport av den reisende uten unødig opphold, dersom pakkereisen inkluderer persontransport. Se artikkel 13 nr. 6 første ledd jf. tredje ledd. Hvis det er relevant, kan den reisende kreve prisreduksjon og/eller erstatning i samsvar med artikkel 14.

6.2.7 Dekning av nødvendig innkvartering

Dersom uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør den reisendes hjemreise etter pakkereiseavtalen umulig, skal arrangøren bære kostnadene for nødvendig innkvartering i en periode på høyst tre netter per reisende, jf. artikkel 13 nr. 7.

Dersom det i unionens regelverk om passasjerrettigheter er fastsatt lengre perioder som gjelder for det relevante transportmiddelet som brukes i forbindelse med den reisendes retur, skal disse periodene gjelde. Tanken er at deltakere på pakkereiser som et minimum skal nyte godt av samme beskyttelse som andre passasjerer. I henhold til artikkel 14 nr. 5 vil relevant regelverk om passasjerrettigheter blant annet være flypassasjerforordningen (forordning (EF) nr. 261/2004), som ikke fastsetter en tidsbegrensning for arrangørens kostnadsansvar.

Kostnadsbegrensningene for arrangøren får ikke anvendelse på bevegelseshemmede personer som definert i forordning (EF) No 1107/2006 artikkel 2 bokstav a, og personer som ledsager dem, gravide kvinner og mindreårige som reiser alene, samt personer med behov for særskilt medisinsk assistanse, forutsatt at arrangøren er blitt underrettet om deres særlige behov minst 48 timer før pakkereisens begynnelse, jf. artikkel 13 nr. 8. Arrangøren kan ikke påberope seg uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter for å begrense ansvaret omhandlet i artikkel 13 nr. 7, dersom den berørte transportøren ikke kan påberope seg slike omstendigheter i henhold til gjeldende EU-regelverk.

6.2.8 Krav på prisreduksjon og erstatning

Den reisende skal ha rett til en passende prisreduksjon for perioder med mangler, med mindre arrangøren dokumenterer at mangelen kan tilskrives den reisende, jf. artikkel 14 nr. 1.

Den reisende skal ha rett til å motta en passende erstatning fra arrangøren, for enhver skade vedkommende rammes av, som følge av mangelen. Erstatningen bør også dekke skade av ikke-økonomisk art, for eksempel erstatning for tapt reise- eller ferieglede som skyldes vesentlige problemer ved leveringen av de relevante reisetjenestene, jf. fortalen punkt 34. Erstatningen skal gis uten unødig opphold.

Den reisende har likevel ikke rett til erstatning fra arrangøren, dersom arrangøren dokumenterer at mangelen kan tilskrives den reisende, en tredjemann som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, og som ikke kunne forutses eller unngås, eller skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, jf. artikkel 14 nr. 3.

Arrangøren kan i pakkereiseavtalen begrense erstatningen som skal betales, så lenge begrensningen ikke gjelder ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt, og erstatningen ikke utgjør mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris, jf. artikkel 14 nr. 4 siste punktum. Se for øvrig punkt 6.4 om begrensninger fastsatt i transportrettslige erstatningsregler.

6.2.9 Arrangørens plikt til å yte bistand

Arrangøren skal yte passende bistand til reisende som får vanskeligheter, jf. artikkel 16. Hva som er "passende bistand" må vurderes konkret etter omstendighetene i hvert enkelt tilfelle. Bistanden skal særlig bestå i å gi opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, samt å bistå den reisende med fjernkommunikasjon og å hjelpe den reisende med å finne alternative reiseytelser.

Bistanden skal gis "uten unødig opphold″. Arrangøren skal kunne kreve et rimelig gebyr for bistanden, dersom vanskelighetene som nødvendiggjør bistanden, er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende. Gebyret skal aldri overstige arrangørens faktiske kostnader, jf. artikkel 16.

Bistandsplikten gjelder også der uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør det umulig å sikre den reisende hjemreise etter pakkereiseavtalen, jf. artikkel 13 nr. 7, se punkt 6.2.7.

6.2.10 Foreldelse

Foreldelsesfristen for å fremsette krav om prisreduksjon og erstatning skal ikke være kortere enn to år, jf. artikkel 14 nr. 6. For å fremsette krav overfor arrangøren må den reisende ha reklamert uten unødig opphold. Se punkt 6.2.3 om den reisendes reklamasjonsplikt. Toårsfristen skal hindre at medlemsland introduserer urimelig korte frister for partene for å bringe sin sak inn for domstolene.

6.3 Departementets vurderinger

For den reisende er det viktig at det er klart hvem som har ansvar for mangler ved en pakkereise, slik at den reisende ved problemer enkelt kan komme i kontakt med ansvarlig part. Direktivet styrker den reisendes stilling, ved at det klart fastslår at det er arrangøren som har ansvaret for gjennomføringen av pakkereisen uavhengig av hvem reisetjenestene skal leveres av, og uavhengig av om formidleren har tilsvarende ansvar.

Direktivets regler om reklamasjon avviker noe fra gjeldende rett. Den reisendes frist for å reklamere er strammet noe inn, ved at det kreves reklamasjon uten unødig opphold, mens kravet i dag er innen rimelig tid. En annen forskjell er at etter gjeldende rett tapes retten til å påberope seg mangler, dersom kravet til reklamasjon ikke er overholdt. Direktivet har ingen slik absolutt regel, men bestemmer at manglende reklamasjon kan tas i betraktning ved fastsettelse av prisavslag og erstatning. Dette innebærer en viss styrking av den reisendes stilling.

Direktivets regler om avhjelp, prisavslag og/eller erstatning, og adgang til å heve avtalen som følge av mangelen, samsvarer i stor grad med gjeldende rett, men er langt mer detaljerte. Det klargjøres at reisearrangøren, hvis de opprinnelige reisetjenestene ikke kan leveres som avtalt, hvis mulig skal tilby den reisende alternative reisetjenester, slik at reisen kan fortsette.

Nytt er at direktivet gir arrangøren adgang til å begrense erstatningen som skal betales til den reisende i pakkereiseavtalen. Begrensningene kan ikke gjelde personskade, eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt, og ikke utgjøre mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris. Avtalebegrensningene kan heller ikke gå lenger enn begrensningene som er fastsatt i internasjonale konvensjoner, se nærmere punkt 6.4.

Når det gjelder arrangørens bistandsplikt utvides den til å gjelde generelt, der den reisende er i vanskeligheter, også der den reisende selv har forårsaket situasjonen. At arrangøren skal kunne kreve et rimelig gebyr for bistanden som ytes, dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende, må ses i sammenheng med dette. Direktivet pålegger også arrangøren å dekke nødvendig innkvartering av reisende, dersom uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør det umulig med hjemreise i samsvar med pakkereiseavtalen.

Direktivet sikrer at den reisendes krav om prisavslag eller erstatning ikke foreldes før tidligst etter to år. Det er opp til hvert enkelt medlemsland å bestemme om det skal fastsettes en lengre foreldelsesfrist. I norsk rett er den alminnelige foreldelsesfristen 3 år fra den dag misligholdet inntrer, jf. foreldelsesloven §§ 2 og 3 nr. 2. Unntak fra denne fristen er fastsatt i spesiallovgivningen. Luftfartsloven § 10-29 fastsetter en foreldelsesfrist på to år. Sjøloven har også en rekke særregler om foreldelse, se § 501. Gjeldende pakkereiselov har ingen slik særregel. Departementet kan ikke se et behov for en særskilt foreldelsesfrist i pakkereiseloven. Dermed vil den alminnelige foreldelsesfristen på 3 år gjelde, med mindre særlovene kommer til anvendelse.

Kundens plikt til å overholde ordensbestemmelsene i gjeldende lov § 9-1, har ingen parallell i direktivet, og foreslås ikke videreført. At reisende må overholde

ordensbestemmelser og sørge for å medbringe nødvendige dokumenter må anses selvsagt, og trenger ingen særskilt regulering.

Departementet foreslår at direktivets regler om gjennomføring av pakkereisen gjennomføres i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Det foreslås at reglene som gjelder arrangøren, gjelder tilsvarende for formidleren, se punkt 8. Se utkastet til ny lov kapittel V.

6.4 Særlig om transportrettslige erstatningsregler

6.4.1 Gjeldende rett

Der mangler ved pakkereisen påfører kunden tap, som også reguleres av erstatningsreglene i transportrettslig lovgivning, skal de transportrettslige reglene gjelde i stedet for erstatningsreglene i pakkereiseloven, jf. § 6-5 første ledd. Dette skyldes blant annet at erstatningsansvaret i den transportrettslige lovgivningen er tilpasset de spesielle forholdene som preger transportmiddelet og avtalesituasjonen. Arrangøren av pakkereisen hefter likevel alltid for tapet overfor kunden, jf. § 6-5 annet ledd. Selv om arrangøren ikke er ansvarlig etter den transportrettslige lovgivningen, kan kunden derfor velge å gå på arrangøren. Begrunnelsen for denne ordningen er at kundens rett til erstatning ikke skal avhenge av om arrangøren selv eller en annen er transportør.

6.4.2 Direktivet

Internasjonale konvensjoner kan begrense omfanget av eller vilkårene for erstatning som skal betales av en tjenesteyter. Dersom en slik konvensjon *er bindende*, og regulerer reisetjenester som inngår i en pakkereise, skal samme begrensninger gjelde for arrangøren, jf. artikkel 14 nr. 4. Dersom slike konvensjoner *ikke er bindende* for EU, er det valgfritt for medlemsstatene om erstatningen som skal betales av arrangøren skal begrenses tilsvarende.

Etter direktivet artikkel 14 nr. 5 skal retten til erstatning eller prisreduksjon i direktivet ikke påvirke reisendes rettigheter etter forordning (EF) nr. 261/2004 om kompensasjon og bistand til luftfartspassasjerer, forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 392/2009 om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under sjøtransport av passasjerer, forordning (EU) nr. 1177/2010 om passasjerers rettigheter ved sjøreiser etc. og forordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerers rettigheter, samt internasjonale konvensjoner. Fortalen punkt 35 nevner eksempler på internasjonale konvensjoner av relevans: Montreal-konvensjonen av 1999 om visse ensartede regler for internasjonal luftbefordring, overenskomsten av 1980 om internasjonal jernbanetrafikk (COTIF) og Aten-konvensjonen av 1974 om befordring av passasjerer og deres bagasje til sjøs.

Reisende skal ha rett til å fremsette krav mot arrangøren, transportøren eller andre ansvarlige parter eller, etter omstendighetene, mot mer enn én part i henhold til disse forordningene, pakkereisedirektivet og internasjonale konvensjoner, jf. også fortalen punkt 36. Erstatning eller prisreduksjon som gis i henhold til direktivet, og erstatning eller

prisreduksjon som gis i henhold til nevnte forordninger og internasjonale konvensjoner, skal trekkes fra hverandre for å unngå overkompensasjon.

6.4.3 Departementets vurderinger

Direktivets erstatningsregler gir den reisende en vid adgang til å kreve erstatning av arrangøren, se punkt 6.2.8. Direktivet inneholder ingen generelle beløpsmessige begrensninger i arrangørens erstatningsansvar. Begrensning i ansvaret kan imidlertid foreligge, dersom erstatningskravet skyldes mangler ved en transporttjeneste som inngår i pakkereiseavtalen. For slike tjenester kan ansvarsbegrensninger følge av internasjonale konvensjoner. I så fall, gjelder tilsvarende begrensninger i arrangørens ansvar. Ansvarsbegrensningene i direktivet synes å gjelde generelt, ikke kun for transporttjenester. Departementet kan imidlertid ikke finne ansvarsbegrensninger av relevans i internasjonale konvensjoner som ikke gjelder transport.

Direktivet inndeler konvensjonene som begrenser transportørens ansvar i bindende og ikke bindende konvensjoner. Er det fastsatt begrensninger i bindende konvensjoner skal arrangøren kunne påberope seg disse.

Montreal-konvensjonen av 1999 om visse ensartede regler for internasjonal luftbefordring, overenskomsten av 1980 om internasjonal jernbanetrafikk (COTIF) og Aten-konvensjonen av 1974 om befordring av passasjerer og deres bagasje til sjøs, nevnes i fortalen punkt 35 som relevante konvensjoner. Samtlige er gjennomført i norsk rett, henholdsvis i luftfartsloven, COTIF-loven og sjøloven. Begrensninger i erstatningsansvaret til transportøren, fastsatt i disse konvensjonene, skal derfor gjelde tilsvarende for arrangører av pakkereiser.

Medlemsstatene kan også innføre erstatningsbegrensninger der dette følger av ikke-bindende konvensjoner. Departementet er ikke kjent med ikke-bindende internasjonale konvensjoner av betydning for arrangørens erstatningsansvar overfor reisende. Skulle imidlertid slike konvensjoner være eller bli gjennomført i norsk transportlovgivning, mener departementet at eventuelle begrensninger i transportørens erstatningsansvar også bør gjelde for arrangøren etter pakkereiseloven. Arrangøren har ansvaret for gjennomføringen av pakkereisen uavhengig av om reisetjenestene skal leveres av andre, for eksempel av en transportør. Etter departementets vurdering er formålet med direktivet artikkel 14 nr. 4 å synliggjøre at arrangører av pakkereiser ikke skal ha et større ansvar for å utbetale erstatning til den reisende, enn det som gjelder for transportøren i øvrig transportrettslig lovgivning.

Når arrangørens ansvar for erstatning eller prisavslag skyldes en transporttjeneste, vil den reisende som regel ha tilsvarende krav mot transportøren på annet transportrettslig grunnlag, for eksempel etter luftfartsloven. Direktivet artikkel 14 nr. 5 sikrer at den reisende ikke må velge hvem et krav om prisavslag eller erstatning skal rettes mot, men kan fremme krav mot flere ansvarlige samtidig. Direktivet begrenser imidlertid dekningsgraden, ved at prisavslag og erstatning med ulike hjemler skal fratrekkes hverandre for å unngå overkompensasjon. Direktivet regulerer ikke hvordan endelig utbetaling skal fordeles mellom arrangør etter pakkereisedirektivet og transportør etter

annen lovgivning. Av kommisjonens retningslinjer til flypassasjerforordningen (forordning 261/2004) fremgår imidlertid følgende:

> "neither, the Regulation nor the Directive deals with the question of whether the package organiser or the operating air carrier ultimately has to bear the cost of their overlapping obligations. Resolving such a matter will thus depend on the contractual provisions between organisers and carriers and the applicable national law. Any arrangements made in this regard (including practical arrangements to avoid overcompensation) must not impact negatively on the passenger's ability to address his claim to either the package organiser or the air carrier and to obtain the appropriate entitlements."

Hvem som til slutt skal bære kostnaden ved erstatning og prisavslag, må altså bero på avtale mellom arrangør og transportør, og relevant nasjonal lovgivning. Uansett skal ingen ordninger redusere den reisendes mulighet til dekning. Der ansvaret hviler på transportøren, kan arrangøren og eventuelt formidleren søke regress, se punkt 10.2.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivet artikkel 14 nr. 4 og 5 i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til §§ 33 og 34.

7 Sammensatte reisearrangementer mv.

7.1 Innledning

Sammensatte reisearrangementer er en nyskapning i pakkereisedirektivet. Slike reiser har imidlertid store likheter med reiser som omfattes av pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd.

De fleste reglene i pakkereisedirektivet gjelder ikke for sammensatte reisearrangementer. For eksempel gjelder ikke reglene om adgang til å overdra avtalen, til å avbestille pakkereisen uten gebyr, reglene om prisøkning og -avslag, informasjonskravene etc. Når det foreligger et sammensatt reisearrangement, plikter imidlertid den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet å stille reisegaranti for mottatt betaling, eventuelt også for hjemtransport av den reisende, se punkt 9.2. Den næringsdrivende må også gi den reisende visse opplysninger, se punkt 7.2.

7.2 Opplysningskrav ved sammensatte reisearrangementer

7.2.1 Gjeldende rett

Dersom en reise har "vesentlige likheter med en pakkereise", skal det stilles reisegaranti, jf. pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd. Er det krav om reisegaranti, må det også gis informasjon om garantien ved markedsføring og i kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmateriell, jf. pakkereiseloven § 3-1 annet ledd.

7.2.2 Direktivet

Sammensatt reisearrangement er definert som minst to forskjellige typer reisetjenester kjøpt til en og samme reise, men som ikke utgjør en pakkereise. Se punkt 2.3.6 om definisjonen.

Før den reisende blir bundet av en avtale som fører til at det opprettes et sammensatt reisearrangement, skal den reisende gis klare, forståelige og tydelige opplysninger om at:

a) den reisende ikke omfattes av rettighetene som gjelder for pakkereiser, og at den enkelte tjenesteyter kun er ansvarlig for levering av sin egen ytelse etter avtalen, og

b) den reisende er beskyttet mot insolvens hos den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, og får refundert innbetalinger for tjenester som ikke er levert, og dekket hjemtransport, dersom nevnte næringsdrivende er ansvarlig for persontransport.

Dette følger av direktivet artikkel 19 nr. 2 bokstav a og b. Det er den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet som har ansvaret for å gi nødvendig informasjon. Informasjonskravet oppfylles ved at den næringsdrivende gir den reisende ett av flere standardiserte opplysningsskjema, dersom et av disse er dekkende for det aktuelle sammensatte reisearrangementet. Dersom ingen av opplysningsskjemaene er dekkende for reisearrangementet, skal den næringsdrivende gi opplysningene på annen måte, jf. artikkel 19 nr. 2 annet ledd.

Dersom opplysningskravet ikke er oppfylt, følger det av artikkel 19 nr. 3 at rettighetene og pliktene i artikkel 9 og 12 og i kapittel IV, får anvendelse på de reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet. Tilsvarende gjelder dersom den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet ikke har stilt tilstrekkelig reisegaranti etter artikkel 19 nr. 1, se punkt 9.2. Artiklene omhandler den reisendes rett til å overdra reisetjenestene til en annen person, adgang til å avbestille, og oppgjøret i etterkant. Henvisningen til kapittel IV innebærer at den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet får et selvstendig ansvar for at alle tjenestene leveres i henhold til den enkelte tjenesteavtale.

Et sammensatt reisearrangement kan etableres ved avtale mellom den reisende og en eller flere næringsdrivende, se om definisjonen under punkt 2.3.6. Dersom et sammensatt reisearrangement er et resultat av at det er inngått en avtale mellom en reisende og en næringsdrivende som ikke formidler det sammensatte reisearrangementet, er sistnevnte forpliktet til å informere den som formidler reisearrangementet om inngåelsen av avtalen. Dette følger av artikkel 19 nr. 4. Dermed blir den som formidler reisearrangementet klar over at reisearrangementet inngår i omsetningen som danner grunnlag for beregningen av størrelsen på insolvensbeskyttelsen.

Utover opplysningskravene som følger av artikkel 19, følger opplysningskrav for de individuelle avtalene som inngår i et sammensatt reisearrangement av EUs generelle regelverk om forbrukervern, samt sektorvise EU-regelverk. Dette bemerkes i fortalen punkt 43.

7.2.3 Departementets vurderinger

Opplysningskravene for sammensatte reisearrangementer skal tydeliggjøre forskjellene mellom den reisendes rettigheter ved kjøp av sammensatte reisearrangementer og

pakkereiser. Den reisende skal gjøres oppmerksom på at vedkommende ikke vil få de samme rettighetene ved kjøp av sammensatte reisearrangementer som ved kjøp av pakkereiser. Den enkelte tjenesteyter ved et sammensatt reisearrangement er for eksempel kun ansvarlig for levering av sin egen ytelse, og ikke for gjennomføringen av hele reisen, slik som arrangør av en pakkereise er. Imidlertid nyter den reisende godt av en viss insolvensbeskyttelse også ved kjøp av sammensatte reisearrangement, hvilket det skal informeres om.

Direktivets opplysningskrav for sammensatte reisearrangementer er begrenset, og avviker fra de mer detaljerte opplysningskravene som gjelder for pakkereiser. Konsekvensen av at opplysningsplikten ikke overholdes, er at den reisende får tilnærmet like rettigheter som om vedkommende hadde kjøpt en pakkereise. Direktivet sikrer altså at den reisende får utvidede rettigheter, dersom vedkommende ikke har fått opplyst av den næringsdrivende at reisearrangementet ikke er en pakkereise og følgelig ikke gir samme rettigheter.

Selv om direktivet ikke stiller krav til opplysninger om pris og andre avtalevilkår, følger krav om at den reisende skal ha slik informasjon av annen lovgivning. Avhengig av hvilke tjenester det gjelder, og hvordan handelen har foregått, kan opplysningskrav blant annet følge av angrerettloven, avtaleloven og ehandelsloven. Dersom det ikke gis opplysninger om pris og vilkår, eller disse ikke er korrekte, vil dette også kunne stride mot markedsføringslovens regler om villedende opplysninger eller utelatelser, og kravene i prisopplysningsforskriften. Disse reglene gjelder for alle typer varer og tjenester, uavhengig av hvordan avtalen ble inngått.

Opplysningskravene i direktivet går lengre enn opplysningskravene i gjeldende rett for pakkereiselignende reiser, og styrker dermed den reisendes rettigheter. Departementet foreslår å gjennomføre direktivets regler om opplysningskrav for sammensatte reisearrangementer i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 39. Kravet til bruk av standardskjema foreslås regulert i forskrift, se punkt 11.3.

8 Særlig om formidleren

8.1 Gjeldende rett

Den som tilbyr eller selger pakkereiser som er tilrettelagt av en arrangør, anses som formidler, jf. pakkereiseloven § 2-2 annet ledd. Formidleren hefter overfor kunden for krav som i medhold av loven kan reises mot arrangøren, jf. pakkereiseloven § 7-1.[3] Arrangør og formidler har derfor begge ansvar overfor kunden for gjennomføringen av pakkereisen. I Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) ble det delte ansvaret begrunnet med at det for kunden i mange tilfeller vil kunne fortone seg som uklart hvem som egentlig har arrangøransvaret.

[3] Forarbeidene til bestemmelsen er Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 4.7 og punkt 6.7 og Ot.prp. nr. 71 (1994-1995) punkt 4.5.5.

Det er først og fremst krav om prisavslag, tilbakebetaling av innbetalte beløp og erstatning som det kan være aktuelt å rette mot formidleren. Formidler hefter likevel ikke for krav som kan kreves dekket av Reisegarantifondet. Blir arrangøren insolvent uten at reisegaranti er stilt, hefter imidlertid formidleren overfor kunden. Formidleren har derfor en oppfordring om å kontrollere at arrangøren faktisk har stilt garanti.

Hvis kunden gjør sine krav gjeldende mot formidleren, trer formidleren inn i kundens krav mot arrangøren, og kan søke regress, jf. pakkereiseloven § 7-1 annet ledd. I forholdet mellom formidleren og arrangøren er det altså arrangøren som bærer det endelige ansvaret for eventuelle krav. Dette gjelder imidlertid ikke dersom kundens krav skyldes formidlerens forhold. Det er kun der kravet utelukkende skyldes formidleren, at formidleren ikke har regressrett overfor arrangøren. Et eksempel er dersom formidleren har gått ut over sine fullmakter, og har forpliktet arrangøren til noe mer enn det som var forutsatt fra arrangørens side.

Formidlerens ansvar overfor kunden gjelder ikke alle pliktene som arrangøren pålegges etter pakkereiseloven. Som hovedregel er det arrangøren som har ansvaret for å gi kunden opplysninger og underretning i ulike situasjoner. Dette er opplysninger i kataloger etc. (pakkereiseloven § 3-2 annet ledd), opplysninger før avtaleinngåelse (pakkereiseloven § 3-3 første ledd), opplysninger før avreise (pakkereiseloven § 3-4 første ledd), underretting om vilkår for avbestilling (pakkereiseloven § 4-2 tredje ledd) og underretting om avlysning (pakkereiseloven) § 4-6 annet ledd. Dette skyldes at arrangøren i de fleste tilfellene er kundens avtalepart. Er det likevel formidleren som er kundens avtalepart, er det formidleren som skal gi disse opplysningene.

Dersom arrangøren av pakkereisen er utenlandsk, skal formidleren alltid stille reisegaranti, med mindre det godtgjøres at arrangøren selv har stilt slik garanti, jf. pakkereiseloven § 11-1 annet ledd.

Etter en rekke bestemmelser kan kunden velge å henvende seg til formidleren, i stedet for til arrangøren. Dette gjelder blant annet når kunden vil avbestille en pakkereise (pakkereiseloven § 4-3 fjerde ledd), når kunden vil overdra pakkereisen til annen person (pakkereiseloven § 4-4), når kunden vil heve avtalen på grunn av vesentlige mangler (pakkereiseloven § 5-1 annet ledd) og når kunden vil reklamere (pakkereiseloven § 8-1). Også pakkereiselovens kapittel 10 om tvisteløsning inneholder bestemmelser om formidler. Se nærmere punkt 10.3.1.

8.2 Direktivet

Dersom en pakkereise selges via en formidler, skal formidleren gi den reisende nærmere bestemte opplysninger før den reisende blir bundet av pakkereiseavtalen, jf. artikkel 5 nr. 1. Formidleren skal informere den reisende på en klar, forståelig og tydelig måte om alle endringer som gjøres i opplysningene som skal gis før avtale inngås, jf. artikkel 6. Formidleren skal også gi den reisende en kopi eller en bekreftelse på avtalen på et varig medium ved inngåelse av pakkereiseavtalen, eller uten unødig opphold deretter, jf. artikkel 7. Disse pliktene har arrangøren og formidleren et delt ansvar for å oppfylle.

Den reisende skal kunne sende meldinger, anmodninger eller klager i forbindelse med selve reisen (gjennomføringen av pakkereisen) direkte til formidleren som den ble kjøpt hos, jf. artikkel 15. Formidleren skal videresende disse meldingene, anmodningene eller klagene til arrangøren uten unødig opphold. Bestemmelsen skal gjøre kommunikasjonen enklere, særlig i tilfeller over landegrensene, jf. fortalen punkt 24. Meldinger, anmodninger eller klager skal anses for å være mottatt av arrangøren når de er mottatt av formidleren.

Dersom arrangøren er etablert utenfor EØS-området, har formidleren ansvaret for gjennomføring av pakkereisen, og plikt til å stille insolvensbeskyttelse, selv om nasjonal rett ikke legger gjennomføringsansvaret på formidleren. Dette gjelder med mindre formidleren dokumenterer at arrangøren oppfyller disse kravene, jf. artikkel 20. Formidleren har ellers ingen plikt til å stille reisegaranti.

Direktivet lar det være opp til hver enkel medlemsstat å avgjøre hvorvidt formidleren skal ilegges ansvar for gjennomføring av pakkereisen, i tillegg til arrangøren, jf. artikkel 13 nr. 1 annet ledd. Dersom formidleren ilegges ansvar for gjennomføringen av pakkereisen, skal visse av bestemmelsene i direktivet som gjelder for arrangøren, også gjelde for formidleren. Dette er bestemmelsene om pakkereiseavtalen og dokumenter (artikkel 7), bestemmelsene om endringer i avtalen (kapittel III), reglene om gjennomføring av pakkereiseavtalen (kapittel IV) og bestemmelsene om insolvensbeskyttelse (kapittel V).

8.3 Departementets vurderinger

Reglene om at formidleren er ansvarlig for gjennomføringen av pakkereisen og skal stille reisegaranti, dersom arrangøren er etablert utenfor EØS-området, samsvarer i stor grad med gjeldende rett. Direktivets regler om at den reisende i andre tilfeller skal kunne kontakte arrangøren via formidleren, f.eks. med reklamasjon, krav om prisavslag etc., tydeliggjør formidlerens ansvar til å videreformidle opplysningene til arrangøren sammenlignet med gjeldende rett.

Bestemmelsen om at formidleren skal gi den reisende nærmere bestemte opplysninger og kopi av pakkereiseavtalen, dersom forpliktelsene ikke allerede er oppfylt av arrangøren, er imidlertid ny. I dag hviler forpliktelsen som hovedregel på arrangøren. Det antas at det vil fremgå av avtalen mellom formidleren og arrangøren hvem som skal sørge for at den reisende får opplysningene.

Direktivets obligatoriske bestemmelser ivaretar en stor del av formidleransvaret i dag, likevel slik at formidleren etter direktivet ikke er ansvarlig for krav som den reisende retter mot arrangøren, for eksempel der pakkereisen er mangelfull.

Bestemmelsen om formidlers ansvar for gjennomføring av pakkereisen er frivillig for medlemsstatene å gjennomføre. Det vil si at artikkel 13 nr. 1 annet ledd utgjør et unntak fra prinsippet om totalharmonisering, dvs. at reglene skal være helt like i medlemslandene. Bestemmelsen var ikke en del av kommisjonens opprinnelige forslag. I EFTA-landenes felles uttalelse, som ble utarbeidet etter nasjonale høringer av direktivutkastet, ble det gitt uttrykk for at det burde innføres et formidleransvar. I det

følgende brukes uttrykket "formidleransvar" for formidlerens ansvar for gjennomføring av pakkereisen, dvs. ansvar som det er valgfritt for statene å pålegge formidleren.

Formålet med formidleransvaret er at den reisende skal ha to næringsdrivende å forholde seg til: både arrangøren som avtalepart, og formidleren som den reisende har kjøpt pakkereisen av. Gjennomføringsansvaret er alternativt: er en forpliktelse oppfylt av arrangøren eller formidleren, kan ikke den reisende kreve at den andre skal oppfylle den samme forpliktelsen, f.eks. utstede dokumenter en gang til.

Dersom et formidleransvar innføres, følger det av direktivet at statene må pålegge formidleren en rekke plikter som ellers kun påligger arrangøren. Dette innebærer for eksempel at den reisende ved avbestilling kan kreve innbetalinger tilbakebetalt fra formidleren. Den reisende kan også kreve at formidleren gir prisavslag i samsvar med direktivet artikkel 10. Disse formidlerpliktene er i stor grad i overensstemmelse med ordningen for formidlere i gjeldende lov. Dette taler for å innføre formidleransvar, dersom beskyttelsen av den reisende ikke skal svekkes.

At formidleren pålegges et ansvar for innholdet i pakkereiseavtalen, og dokumenter som skal gis den reisende før pakkereisens begynnelse (direktivet artikkel 7), innebærer blant annet at også formidleren blir ansvarlig for at den reisende gis kvitteringer, reisekuponger, billetter etc. Hvem som skal gi den reisende disse dokumentene er ikke regulert i gjeldende lov. Etter departementets vurdering vil ikke ansvaret for dokumentene innebære en særlig forskjell i pliktene for formidleren.

Dersom et formidleransvar innføres, plikter formidleren å stille reisegaranti for mottatt betaling. Reglene om reisegaranti for arrangøren kommer da til anvendelse også for formidleren. Garantien skal tjene som sikkerhet for den reisendes betalinger. Skjer betalingen direkte til arrangøren, plikter ikke formidleren å stille reisegaranti. Plikten for formidleren avviker fra gjeldende rett, som ikke pålegger formidleren å stille reisegaranti, med mindre arrangøren er etablert i utlandet.

Det frivillige formidleransvaret etter direktivet innebærer altså utvidelser av formidleroppgavene sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. Den vesentligste forskjellen er kravet om at også formidleren skal stille reisegaranti. Denne plikten kan formidleren imidlertid unngå ved ikke å motta betaling fra den reisende.

Dersom man ikke innfører det frivillige formidleransvaret vil formidleren ikke være ansvarlig for krav som skyldes mangler ved pakkereisen. Det vil si at forbrukerbeskyttelsen blir noe svekket sammenlignet med gjeldende rett. Arrangøren vil imidlertid alltid være ansvarlig. Er arrangøren etablert utenfor EØS-området, vil formidleren være ansvarlig for gjennomføringen av pakkereisen. I slike tilfeller kan det være vanskelig for den reisende å komme i kontakt med arrangøren.

Dersom man velger et formidleransvar i ny lov, vil beskyttelsen av den reisende bli noe forbedret. Det tydeliggjøres at den reisende kan kreve dokumenter både av formidler og arrangør, og begge blir ansvarlig for at det stilles reisegaranti for den reisendes innbetalinger.

Begrunnelsen for et formidleransvar er at det for den reisende som regel er praktisk å kunne forholde seg til formidleren. Ofte er det formidleren som har solgt reisen og som den reisende har etablert et forhold til. Hvem som er arrangør og hvem som er formidler kan videre fremstå som uklart for den reisende, noe som taler for at det ikke bør spille noen rolle for den reisendes rettigheter hvem en henvendelse i forbindelse med pakkereisens gjennomføring rettes til. Dette gjelder særlig når en næringsdrivende i noen sammenhenger kan være formidler og i andre sammenhenger arrangør.

På den andre siden avhjelpes dette i en viss grad av direktivets obligatoriske bestemmelser, ved at formidleren er forpliktet til å formidle kontakt mellom den reisende og arrangøren, dersom den reisende henvender seg til formidleren, for eksempel på grunn av mangler ved pakkereisen.

I Sverige og Danmark har man også hatt et formidleransvar. I forbindelse med nytt regelverk som følge av direktivet, har en svensk utredning, SOU 2016:56, foreslått å oppheve ordningen i Sverige, mens Danmark foreslår å videreføre formidleransvaret. I Sverige har formidleransvaret vært betinget av at formidleren er part i avtalen med den reisende, hvilket i prinsippet aldri forekommer, ifølge den svenske utredningen. Det svenske formidleransvaret synes derfor i stor grad å være uten virkning i dag. Det norske formidleransvaret er ikke betinget av at formidleren er part i avtalen med den reisende, og avviker derfor fra det svenske formidleransvaret. Felles for formidleransvaret i Norge og Sverige er likevel at den reisende alltid vil ha en arrangør å henvende seg til, hvilket ble vektlagt i den svenske utredningen.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets obligatoriske bestemmelser om formidleren i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Når det gjelder direktivets valgfrie adgang til å innføre formidleransvar for gjennomføringen av pakkereisen, foreslår departementet under tvil at det innføres. Høringsinstansene bes særlig om å kommentere dette i sitt høringssvar.

Pakkereiseloven § 7-1 om formidlerens adgang til å tre inn i kundens krav mot arrangøren, har ikke noen parallell i direktivet. Det synes heller ikke nødvendig å regulere i lov, da regressretten må antas å følge av alminnelige avtalerett/sedvanerett. Bestemmelsen foreslås derfor ikke videreført, uten at dette er ment å innebære en realitetsendring.

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. §§ 36 og 37 og alle bestemmelsene i lovutkastet som legger plikter på arrangøren (§§ 6, 9, 11, 12 og §§ 15-35, 40 og 41).

9 Reisegaranti

9.1 Reisegaranti ved pakkereiser

9.1.1 Gjeldende rett mv.

Dagens reisegarantiordning

Arrangør av pakkereiser plikter å stille reisegaranti, jf. pakkereiseloven § 11-1 første ledd. Reisegaranti skal også stilles av formidler av pakkereise for utenlandsk arrangør, hvis det ikke godtgjøres at arrangøren selv har stilt slik garanti, jf. pakkereiseloven § 11-1 annet ledd. Formidlere har ellers ingen plikt til å stille garanti.

Med reisegaranti menes individuell garantistillelse i form av erklæring fra bank eller forsikringsselskap stilt overfor Reisegarantifondet, jf. pakkereiseloven § 11-1 fjerde ledd. Se nærmere om Reisegarantifondet nedenfor. Garantisten skal forplikte seg til etter påkrav å utbetale til fondet et beløp stort nok til å dekke omsetningen til enhver tid. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet. En slik sikkerhet kan for eksempel være en sperret bankkonto med det aktuelle beløpet, jf. Ot.prp. nr. 71 (1994-1995) merknader til pakkereiseloven § 11-1.

Reisegarantien tjener som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag hvis en reise blir avlyst og det blir åpnet konkurs eller akkord hos arrangøren, eller kunden godtgjør at kravet forgjeves er gjort gjeldende mot arrangøren, jf. pakkereiseloven § 11-3 første ledd. Reisegarantien tjener også som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag, dersom arrangøren nekter å oppfylle avtalen på grunn av rettsstridig atferd fra en som har opptrådt på hans eller hennes vegne. Et eksempel er der kunden har betalt pakkereisen gjennom et reisebyrå, som på grunn av manglende betalingsevne, ikke har videreformidlet betalingen til arrangøren, som derfor nekter å gjennomføre pakkereisen.

Dersom reisen avbrytes, tjener garantien som sikkerhet for tilbakebetaling av den del av vederlaget som svarer til ytelser som ikke er oppfylt overfor kunden, jf. pakkereiseloven § 11-3 annet ledd. Reisegarantien tjener videre som sikkerhet for utgifter til opphold og andre nødvendige utgifter før hjemreise kan skje. Dersom pakkereisen består av et transportelement, omfattes også utgifter som er nødvendige for å bringe kunden til avreisestedet, eller til et annet sted som er avtalt mellom partene.

Hvor stor den individuelle garantien skal være beregnes etter en formel. Beregningsformelen for den individuelle garantien ble fastsatt i 2003, etter en utredning av professor Erik Bølviken og aktuar Arne Eyland: "Risikovurdering av Reisegarantifondet". Rapporten tok for seg hvordan en på en best mulig måte kan beregne individuelle garantier for pakkereisearrangører, for å sikre dekning av krav om tilbakebetalinger og kostnader knyttet til hjemreiser ved arrangørers insolvens.

Det skal også stilles reisegaranti for transport som skjer sammen med reisende som har kjøpt en pakkereise, forutsatt at transporten hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. § 11-1 første ledd, se punkt 9.3.

Det skal videre stilles reisegaranti for reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise, forutsatt at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd.

Den garantipliktige skal også innbetale et årsgebyr til Reisegarantifondet. Årsgebyret fastsettes på bakgrunn av størrelsen på den individuelle reisegarantien. Årsgebyret skal hovedsakelig dekke fondets utgifter til administrasjon av reisegarantiordningen, jf. pakkereiseloven § 11-1 fjerde ledd. Årsgebyret skal også bidra til å vedlikeholde Reisegarantifondets egenkapital. Fondets egenkapital utgjør et sikkerhetsnett i tilfelle den individuelle garantien ikke dekker alle utbetalingene ved konkurs eller akkord. Ved utilstrekkelig individuell garanti utbetales resterende beløp fra fondets egenkapital.

Årsgebyret ble innført i 2003 og erstattet ordningen med en kollektiv garanti. Den kollektive garantien ble innbetalt til fondet og skulle bidra til å bygge opp fondets egenkapital til dekning av krav i de tilfellene der den individuelle garantien ikke dekket kundenes krav. I 2003 hadde den kollektive garantien bidratt til at fondet hadde en egenkapital på ca. 30 millioner kroner. Rapporten "Risikovurdering av Reisegarantifondet" konkluderte med at det neppe var nødvendig med mer enn en høyst moderat økning av fondet. Den kollektive garantien ble derfor erstattet med et årsgebyr som hovedsakelig skal dekke driften av Reisegarantifondet.

Beregningen av reisegarantiens størrelse og årsgebyr er nærmere regulert i reisegarantiforskriften §§ 5 og 6, se punkt 11.2. Forskriften er fastsatt med hjemmel i pakkereiseloven § 11-6.

Om Reisegarantifondet

Reisegarantiordningen administreres av stiftelsen Reisegarantifondet, jf. pakkereiseloven § 11-2 første ledd. Reisegarantifondet har et styre bestående av tre medlemmer, jf. reisegarantiforskriften § 3. Departementet oppnevner styrets leder og ett styremedlem samt dennes vararepresentant. Hovedorganisasjonen Virke oppnevner ett styremedlem og dennes vararepresentant. Styrets leder skal ha kvalifikasjoner som dommer. Styret og vararepresentanter oppnevnes for fire år, med mulighet for gjenoppnevning. Den daglige driften av Reisegarantifondet står daglig leder for.

Reisegarantifondet kan gi de pålegg som er nødvendige for å sikre at bestemmelsene om reisegaranti etterleves. Pålegg gitt av Reisegarantifondet etter pakkereiseloven § 11-2 første ledd kan påklages til departementet, jf. pakkereiseloven § 11-5.

Reisegarantifondet har i dag ca. i underkant av 850 medlemmer som stiller reisegarantier på til sammen i underkant av 4 milliarder kroner. 155 medlemmer stiller en garanti på 1 million kroner og mer. Ving, Startour og Apollo utgjør 63 % av garantivolumet. De fleste medlemmene stiller en garanti på 250 000 kroner, som utgjør minimumsgarantien ved reiser til utlandet.

En kunde må fremsette krav om dekning fra reisegarantien innen seks måneder etter at pakkereisen skulle ha vært avsluttet, jf. pakkereiseloven § 11-4 første ledd. Er kravet

ubestridt, foretar Reisegarantifondet utbetaling uten ugrunnet opphold. Bestrides kravet, kan utbetaling ikke foretas før tvisten er rettskraftig avgjort. Er det grunn til å tro at det vil bli satt frem krav som overstiger garantierklæringens beløp, kan utbetaling først finne sted når styret i Reisegarantifondet har fått oversikt over kravene. Ved reiseavbrudd kan styret i Reisegarantifondet likevel disponere garantien i den utstrekning dette finnes nødvendig for å ivareta kundenes tarv, herunder å bringe dem til avreisestedet eller til et annet sted som er avtalt mellom partene, jf. pakkereiseloven § 11-4 annet ledd.

Reisegarantifondet fører også tilsyn med næringsdrivendes markedsføring av pakkereiser, det vil si om Reisegarantifondets kvalitetsstempel brukes i markedsføringen, uten at nødvendig reisegaranti er stilt.

Utgiftene til Reisegarantifondets drift dekkes av fondet, jf. pakkereiseloven § 11-2 annet ledd. I praksis dekkes dette av innbetalt årsgebyr fra medlemmene. Reisegarantifondets styre skal innen tre måneder etter utløpet av hvert kalenderår avlegge regnskap og årsberetning til departementet, jf. pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd.

9.1.2 Direktivet mv.

Medlemsstatene skal sikre at arrangører som er etablert på deres territorium, stiller sikkerhet for tilbakebetaling av alle betalinger som er foretatt av eller på vegne av reisende, dersom de berørte reisetjenestene ikke leveres som følge av arrangørens insolvens, jf. artikkel 17 nr. 1. Se punkt 2.3 om definisjon av "arrangør" og "etablert". En arrangør som ikke er etablert i en medlemsstat, som selger eller tilbyr for salg pakkereiser i en medlemsstat, eller som på en eller annen måte retter slik virksomhet mot en medlemsstat, plikter å stille garanti i samsvar med lovgivningen i nevnte medlemsstat, jf. artikkel 17 nr. 1 annet ledd.

Dersom pakkereiseavtalen omfatter persontransport, skal garantien også dekke hjemtransport. Hjemtransport er definert i direktivet artikkel 3 nr. 16. Kostnadene til hjemtransport må beregnes i lys av hva slags type pakkereise det dreier seg om, og i hvilke situasjoner det er sannsynlig at behovet for hjemtransport gjør seg gjeldende, jf. kommisjonen i ekspertgruppe. Når det gjelder organisering av hjemreise, har kommisjonen bemerket at det kan tenkes ulike løsninger. Ofte vil organisering av hjemreise av enheten eller myndigheten som har ansvar for insolvensbeskyttelsen være mest kostnadseffektivt, og best fra den reisendes synspunkt, fordi slike enheter kan forhandle med transportører. Det sentrale er at sikkerheten er kostnadsfritt tilgjengelig for å sikre hjemreise, og hvis nødvendig, betaling av overnatting før hjemreisen. Dette skal unngå at reisende blir overlatt til seg selv og må søke senere tilbakebetaling for å få dekket pådratte kostnader.

Fortsettelse av pakkereisen kan tilbys. Det vil i praksis innebære at noen tar rollen som arrangør, istedenfor den insolvente arrangøren.

Garantien skal være virkningsfull og skal dekke kostnader som med rimelighet kan forutses, jf. artikkel 17 nr. 2 første punktum. Dette innebærer at beskyttelsen mot insolvens må være tilgjengelig så snart reisetjenester som følge av arrangørens

likviditetsproblemer ikke, eller bare delvis, vil bli levert, eller dersom tjenesteytere krever at de reisende betaler for dem, jf. fortalen punkt 39. Enheten eller myndigheten som har ansvar for insolvensbeskyttelsen skal i et hvert tilfelle være øyeblikkelig tilgjengelig for å bistå reisende, og betale for returreisen.

Insolvensbeskyttelsen bør være tilstrekkelig til å dekke alle forutsigbare beløp som er betalt av eller på vegne av reisende for pakkereiser i en høysesong, jf. fortalen punkt 40. Det må blant annet tas hensyn til perioden mellom betaling av forskudd og endelig betaling og fullføring av pakkereisen, samt den anslåtte kostnaden for hjemtransport, jf. artikkel 17 nr. 2 annet punktum. Av fortalen punkt 40 fremgår:

> "Dette vil vanligvis bety at sikkerheten må dekke en tilstrekkelig høy prosentdel av arrangørens omsetning når det gjelder pakkereiser, og kan avhenge av faktorer som typen pakkereise som er solgt, herunder transportmåte, reisemål og eventuelle juridiske begrensninger eller arrangørens forpliktelser med hensyn til størrelsen på forskuddsbetalingene som denne kan godta og tidspunktene for disse før pakkereisens begynnelse. Ettersom den nødvendige dekningen kan beregnes på grunnlag av de seneste kommersielle opplysninger, for eksempel omsetningen siste regnskapsår, bør arrangører være forpliktet til å tilpasse insolvensbeskyttelsen dersom risikoene øker, herunder ved en vesentlig økning i salget av pakkereiser."

Insolvensbeskyttelsen skal ikke ta hensyn til risiko for svært usannsynlige hendelser, for eksempel samtidig insolvens hos flere av de største arrangørene, dersom dette vil ha en uforholdsmessig høy innvirkning på kostnaden for beskyttelsen, og dermed påvirke dens effektivitet, jf. fortalen punkt 40. I slike tilfeller kan tilbakebetalingsgarantien begrenses.

Det fremgår av fortalen punkt 44 at medlemsstatene ikke skal hindres i å ta hensyn til små bedrifters særlige situasjon ved fastsettelse av regler for insolvensbeskyttelsesordninger. Til dette har kommisjonen bemerket at også mindre virksomheter må sikre full tilbakebetaling og eventuelt hjemreise, men at det kan utvises fleksibilitet ved fastsettelse av systemer for insolvensbeskyttelse, for eksempel ved å ta hensyn til virksomhetens omsetning.

En arrangørs insolvensbeskyttelse skal komme de reisende til gode uavhengig av de reisendes bosted, avreisested eller hvor pakkereisen er solgt, og uavhengig av medlemsstaten hvor organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen befinner seg, jf. artikkel 17 nr. 3. Dette betyr at medlemsstaten hvor arrangøren er etablert, må sikre at insolvensbeskyttelsen er tilstrekkelig til også å dekke grenseoverskridende salg.

Dersom pakkereisen er påbegynt når arrangøren blir insolvent, og gjennomføringen av pakkereisen påvirkes av dette, skal garantien være tilgjengelig kostnadsfritt, for å sikre den reisende hjemtransport og innkvartering før hjemtransport, dersom det er behov for det, jf. artikkel 17 nr. 4. Insolvens vil ofte sammenfalle med en konkurserklæring og opphør av arrangørens aktivitet. I henhold til kommisjonen kan hjemreise ikke nektes fordi det ikke foreligger en konkurserklæring. Forsinkelser i prosedyrer for å fastslå konkurs skal ikke være til ulempe for strandede reisende, som trenger raske løsninger. Når det gjelder tilbakebetalinger, er det imidlertid mindre hastverk, men utstrakt forsinkelser med insolvensformalitetene bør ikke hindre tilbakebetaling. Utgifter knyttet til

reisetjenester som ikke er levert, skal tilbakebetales "uten unødig opphold" etter anmodning fra den reisende, jf. artikkel 17 nr. 5.

Arrangøren pålegges plikt til å stille insolvensbeskyttelse. Det er valgfritt for medlemsstatene å opprettholde eller innføre en plikt til å stille insolvensbeskyttelse også for formidler, jf. fortalen punkt 41. Dersom medlemsstatene innfører ansvar for formidleren for gjennomføringen av pakkereisen, se nærmere punkt 8, er det obligatorisk å pålegge også formidleren å stille insolvensbeskyttelse for mottatt betaling.

9.1.3 Insolvensbeskyttelse i nordiske land

9.1.3.1 Danmark

I Danmark består insolvensbeskyttelsen av både individuelle garantier og sikkerhet i form av avsetning i fond. Kravet til de individuelle garantiene er lavere enn i Norge. Det danske fondet er til gjengjeld større, for å kunne dekke utbetalingene som de individuelle garantiene ikke dekker. Reisegarantiordningen i Danmark fungerer godt. Det antas at Danmark ikke vil endre reisegarantiordningen sin ved gjennomføringen av pakkereisedirektivet.

9.1.3.2 Finland

I Finland består insolvensbeskyttelsen av individuelle garantier uten et system med tilleggssikkerhet i form av avsetning i kollektive fond eller lignende. Systemet baseres på at den individuelle garantien settes høyt nok til å dekke alle krav fra den reisende. Den individuelle garantien består vanligvis av bankgarantier, men også andre former for sikkerhetsstillelse godtas, for eksempel forsikringsavtaler. Systemet har vist seg å være utilstrekkelig ved flere anledninger, og det er derfor ventet endringer i det finske reisegarantisystemet.

9.1.3.3 Sverige

Insolvensbeskyttelse i Sverige baseres kun på individuelle garantier. Det er intet system med tilleggssikkerhet i form av avsetning i fond eller lignende, til dekning av den reisendes krav. Den individuelle garantien har ved flere anledninger vist seg å være utilstrekkelig, og den reisende har lidt tap ved arrangørens insolvens. Ordningen har vært kritisert i lang tid, blant annet for å være økonomisk tyngende, særlig for små næringsdrivende.

I forbindelse med gjennomføringen av pakkereisedirektivet ble det i SOU 2016:84 om ny svensk reisegarantilov foreslått et system med individuelle garantier, forsikringer og andre former for reisegaranti. Ifølge utredningen muliggjør løsningen at næringsdrivende kan tilpasse insolvensbeskyttelsen etter størrelse, virksomhet etc., hvilket medfører at kostnadene og den administrative byrden for den enkelte næringsdrivende blir lavere enn ved en løsning, der det bare er én mulig garanti som godtas. Etter det departementet er kjent med blir utredningens forslag fulgt opp.

9.1.4 Departementets vurderinger

Reisegarantiordningen i Norge strekker seg tilbake til reisebyråloven av 1981. Det vil si at Norge allerede hadde en reisegarantiordning ved vedtakelsen av 1990-direktivet. 1990-direktivet påla alle medlemslandene å sørge for at arrangører av pakkereiser stiller tilstrekkelig garanti til å sikre betalinger og hjemtransport av den reisende ved arrangørens insolvens. Den norske reisegarantiordningen ble ved gjennomføringen av 1990-direktivet ansett å gå lenger enn direktivets krav på enkelte punkter, blant annet ved at reisegarantiordningen dekket utgifter til opphold frem til hjemreise kunne skje. I 2006 ble reisegarantiordningen ytterligere utvidet. Bakgrunnen var at det kunne synes tilfeldig at kundene bare var sikret gjennom reisegarantiordningen når de kjøpte reiser definert som pakkereiser. Derfor ble reisegarantiordningen utvidet til å omfatte transportdelen av en pakkereise, ("seat only") og reiser som i det vesentlige likner på pakkereiser. Etter innføringen har reisegarantiordningen også blitt effektivisert, blant annet ved endring av beregningsformelen for individuell garanti i 2003. Dette medfører at det norske reisegarantisystemet i stor utstrekning er i overensstemmelse med 2015-direktivets krav til reisegaranti for pakkereiser. Systemet fungerer godt, og kan i stor grad videreføres. Tilbakemeldinger tyder på at bransjen, de reisende og Reisegarantifondet også er fornøyd med dagens system.

Gjeldende reisegarantiordning gjelder sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag, hvis en reise blir avlyst eller avbrutt som følge av konkurs eller akkord hos arrangøren. Direktivet omhandler beskyttelse mot arrangørens insolvens. Departementet legger til grunn at denne nyansen ikke har særlig praktisk betydning.

I dag stiller enkelte utenlandske arrangører garanti i Norge uten å være pliktige til å stille garanti her. Etter direktivet er det medlemslandet der arrangøren er etablert som skal sørge for at arrangøren har stilt tilstrekkelig insolvensbeskyttelse. Det vil si at Reisegarantifondet skal sikre at norske arrangører har stilt tilstrekkelig reisegaranti. Garanti kan stilles i Norge, eller i et annet land der arrangøren er etablert. Reisegarantifondet skal også sikre at arrangører etablert utenfor EØS-området som retter sin virksomhet mot norske reisende, stiller garanti i Norge.

At en arrangør har utsalgssteder (filialer) i flere land eller markedsfører pakkereiser på internett til ulike land, medfører ikke at arrangøren er etablert i alle landene. Der en reisearrangør er etablert med et moderselskap i medlemsland A og et datterselskap i medlemsland B og C vil reisearrangøren imidlertid kunne anses etablert i alle tre land. I så tilfelle vil reisegaranti stilt etter reglene i ett av etableringslandene komme i stedet for plikten til å stille reisegaranti i de øvrige landene, se punkt 9.4.

Det er enkelte forskjeller mellom gjeldende pakkereiselov og direktivet når det gjelder tidspunktet for når utbetaling av reisegarantien kan skje. Direktivet stiller krav om at tilbakebetaling av betaling for reisetjenester som ikke er levert, skal skje uten unødig opphold, på anmodning fra den reisende. Pakkereiseloven § 11-4 oppstiller tilsvarende regel for krav som er ubestridt. Bestrides kravet, kan utbetaling ikke foretas før tvisten er rettskraftig avgjort. Dersom det er grunn til å tro at kravene overstiger den individuelle

garantien, kan utbetaling først skje når fondsstyret har fått oversikt over kravene. Departementet antar at direktivets krav om utbetaling uten unødig opphold kan medføre krav om raskere utbetaling av garantien i enkelte saker. Gjeldende frist på seks måneder for å fremsette krav om utbetaling, foreslås videreført.

I dag dekker Reisegarantifondet bare krav mot arrangører som har stilt pliktig garanti, jf. pakkereiseloven § 11-3 tredje ledd. Reisende som har kjøpt en pakkereise av en arrangør som ikke har stilt reisegaranti, får ikke dekket sine krav av Reisegarantifondet ved arrangørens insolvens. Direktivet har ingen bestemmelser som gjelder insolvens hos arrangør som ikke har stilt garanti, utover reglene om håndheving. Ettersom det er opp til statene hvordan systemet med insolvensbeskyttelse legges opp, er det ikke stilt krav om nasjonale fond til dekning av krav mot usikrede arrangører. Begrensningen i utbetalingsretten til reisende der arrangøren har insolvensbeskyttelse, gjør at den reisende bør undersøke om reisearrangøren faktisk har stilt reisegaranti. Dette gjøres ved å sjekke om aktuell reisearrangør er medlem av Reisegarantifondet, noe som fremgår av fondets nettsider. Systemet bidrar til at arrangøren stimuleres til å stille reisegaranti. Dersom reisegaranti utbetales også ved insolvens hos arrangører som ikke har stilt reisegaranti, minsker den reisendes undersøkelsesplikt, arrangørens oppfordring til å opptre lovlydig og Reisegarantifondets egenkapital. Utbetaling ved insolvens hos usikrede arrangører, ville dessuten være urimelig for arrangører som har stilt individuell garanti. Kommisjonen har likevel antydet at dersom den reisende bare får delvis dekning, fordi stilt garanti er utilstrekkelig, og den reisende heller ikke får dekning av et kollektivt fond, kan medlemstaten bli ansvarlig for ikke å ha gjennomført direktivet korrekt.

Ovenfor er kun omtalt arrangørers plikt til å stille insolvensbeskyttelse. Dersom man pålegger formidleren ansvar for gjennomføring av pakkereisen, medfølger plikt til å stille insolvensbeskyttelse, se punkt 8. Direktivet gir også statene adgang til å innføre krav om at formidleren stiller insolvensbeskyttelse, uavhengig av gjennomføringsansvaret. Departementet foreslår ikke å benytte denne adgangen i direktivet. Formidleren må uansett stille insolvensbeskyttelse ved formidling av reiser for arrangører etablert utenfor EØS-området, dersom det ikke godtgjøres at disse har stilt tilstrekkelig garanti. Dette viderefører gjeldende rett, som likevel gjelder utenlandske arrangører.

Hva gjelder gjeldende forskriftsbestemmelse, foreslås denne i stor grad videreført, med enkelte justeringer av ordlyden.

Departementet foreslår å videreføre gjeldende system med reisegaranti for pakkereiser, administrert av Reisegarantifondet. Hva gjelder adgangen til å påklage pålegg gitt av Reisegarantifondet (typisk størrelsen på garantien) til departementet, vises det til omtale under punkt 10.4. Se også punkt 11.2 om forskrift om reisegaranti.

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. kapittel VIII.

9.2 Reisegaranti ved sammensatte reisearrangementer mv.

9.2.1 Gjeldende rett mv.

Sammensatte reisearrangementer er en begrepsmessig nyskapning i direktivet, og følgelig er insolvensbeskyttelse for slike reisearrangementer ikke regulert i norsk rett.

Det skal stilles reisegaranti for reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise, forutsatt at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd. At kombinasjonen transport og innkvartering har vesentlige likheter med en pakkereise, betyr at ytelsene må selges i sammenheng med hverandre, og at kombinasjonen må fremstå som en naturlig enhet. Et eksempel på dette er salg av flybillett og hotellopphold til samme reise, når salget ikke utgjør en pakkereise, for eksempel fordi tjenestene ikke er kjøpt samtidig.

Bestemmelsen om pakkereiselignende reiser kom inn i pakkereiseloven i 2006, se Ot.prp. nr. 41 (2005-2006) punkt 3.2. Behovet for beskyttelse ved den næringsdrivendes konkurs eller akkord kan være like stort når kunden kjøper en flyreise med hotellopphold som ikke anses som pakkereise, som ved kjøp av en pakkereise. I begge tilfellene er det vanlig at kunden betaler på forhånd. Det kan fortone seg som tilfeldig at arrangører av pakkereiser pålegges garantiplikt, men ikke de som selger svært liknende produkter, for eksempel et reisebyrå.

Krav om reisegaranti for reiser bestående av transport og innkvartering som i det vesentlige likner på pakkereiser innebærer at en i reisegarantisammenheng ikke behøver å ta stilling til om et reisearrangement som ligner en pakkereise, er en pakkereise i lovens forstand. Departementet la i 2006 vekt på at bestemmelsen ville bidra til å sikre likeverdige vilkår i reiselivsnæringen.[4]

9.2.2 Direktivet

Et sammensatt reisearrangement foreligger der minst to forskjellige typer reisetjenester kjøpes med henblikk på samme reise eller ferie, uten å utgjøre en pakkereise, og som fører til at det inngås separate avtaler med hver enkelt yter av reisetjenester, se punkt 2.3.6. Den næringsdrivende som formidler eller tilrettelegger for det sammensatte reisearrangementet, må stille insolvensbeskyttelse som dekker tilbakebetaling av betalinger vedkommende mottar for en reisetjeneste, dersom reisetjenesten ikke leveres på grunn av denne næringsdrivendes insolvens, jf. artikkel 19 nr. 1 og fortalen punkt 43.

Dersom den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet er ansvarlig for persontransport, skal insolvensbeskyttelsen også sikre hjemtransport av den reisende. Dette bekreftes også av de standardiserte opplysningsskjemaene i vedlegg II til direktivet. Disse skiller mellom næringsdrivende transportør som tilrettelegger

[4] Det vises til nærmere omtale i Ot.prp. nr. 41 (2005-2006) punkt 3.2.7

sammensatte arrangementer, og de som ikke er transportør. Se nærmere punkt 11.3 om de standardiserte opplysningsskjemaene.

Kravene til insolvensbeskyttelse ved pakkereiser i artikkel 17 nr. 1 annet ledd, artikkel 17 nr. 2 til 5 og artikkel 18 gjelder tilsvarende for sammensatte reisearrangementer, så langt de passer. Dette innebærer blant annet krav om at insolvensbeskyttelsen skal være virkningsfull og dekke de kostnadene som med rimelighet kan forutses. Se punkt 9.1.

Det er kun betaling som er mottatt og i behold hos den næringsdrivende på tidspunktet for insolvens som insolvensbeskyttelsen skal dekke. Har den næringsdrivende betalt en underleverandør for dennes tjenester, vil ikke den næringsdrivendes insolvens påvirke leveringen av disse tjenestene. Det er da ikke et behov for insolvensbeskyttelse. Insolvensbeskyttelsen skal kun dekke insolvens hos den næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangement, ikke insolvens hos eventuelle andre tjenesteytere som leverer tjenester som inngår i arrangementet. Dersom et sammensatt reisearrangement oppstår ved separate kjøp av ulike reisetjenester hos én næringsdrivende, jf. artikkel 3 nr. 5 bokstav a, skal denne næringsdrivende stille insolvensbeskyttelse for alle betalinger som mottas.

Et sammensatt reisearrangement kan oppstå som følge av at en næringsdrivende har formidlet kontakt mellom den reisende og en annen næringsdrivende for et målrettet kjøp av en ytterligere reisetjeneste. Dersom kontakten resulterer i handel, skal næringsdrivende nr. 2 opplyse den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, næringsdrivende nr. 1, om inngåelsen av den relevante avtalen, dvs. om at det er dannet et sammensatt reisearrangement, jf. artikkel 19 nr. 4.

9.2.3 Departementets vurderinger

Uten særregler for sammensatte reisearrangementer vil den reisende stilles som ved kjøp av enkeltstående tjenester, dvs. at den reisende ikke er beskyttet ved den næringsdrivendes insolvens. Til forskjell fra pakkereiser, dekker insolvensbeskyttelsen ved sammensatte reisearrangementer i mange tilfeller ikke hele reisearrangementet. Dette skyldes at det kun er den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet som plikter å stille insolvensbeskyttelse. Dersom for eksempel et hotell, som har lagt til rette for bestilling av et golfkurs og mottar betaling for både hotell og golftjenesten, blir insolvent (det forutsettes at arrangementet er et sammensatt reisearrangement), skal insolvensbeskyttelsen dekke også golfarrangementet, så lenge hotellet ikke har videreformidlet pengene. Har hotellet videreformidlet pengene til golfklubben, kan den reisende benytte golfarrangementet, selv om hotellet blir insolvent. Dersom hotellet har videresendt pengene til golfklubben, og det er golfklubben som blir insolvent, er pengene for golfarrangementet tapt.

En næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement, må ikke forveksles med en formidler som definert i artikkel 3 nr. 9. Hva insolvensbeskyttelsen dekker beror på hva den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet har mottatt betaling for. Består det sammensatte reisearrangementer av ulike tjenester som er valgt og betalt separat til samme næringsdrivende, jf. direktivet artikkel 3 nr. 5 bokstav a,

omfattes hele reisen av insolvensbeskyttelsen. Består det sammensatte reisearrangementet av tjenester fra ulike næringsdrivende, jf. definisjonen i artikkel 3 nr. 5 bokstav b, dekker beskyttelsen kun den delen av reisearrangementet som den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet har mottatt betaling for. Tjenesteyter nr. 2 omfattes ikke av kravet om reisegaranti, med mindre vedkommende formidler kjøp av en ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende. I så fall kan det dannes et nytt sammensatt reisearrangement som tjenesteyter nr. 2 formidler.

Ved beregningen av størrelsen på insolvensbeskyttelsen, må det sees hen til hvor raskt den næringsdrivende vanligvis videreformidler betalingen til den som leverer reisetjenestene, se punkt 11.2.

Direktivets krav om insolvensbeskyttelse for sammensatte reisearrangement har store likhetstrekk med kravet om reisegaranti for reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester etter gjeldende rett, som er til personlig bruk for kunden og har vesentlige likheter med en pakkereise. I stor grad vil sammensatte reisearrangementer fange opp reisene som anses som pakkereiselignende etter gjeldende rett. Sammensatte reisearrangementer antas imidlertid å omfatte flere reiser. For eksempel er ikke definisjonen av sammensatte reisearrangementer begrenset til reiser bestående av transport- og innkvarteringstjenester, slik de pakkereiselignende reisene er etter gjeldende lov. Insolvensbeskyttelsen ved sammensatte reisearrangementer er heller ikke begrenset til reiser til personlig bruk for den reisende, hvilket avviker fra kravet ved pakkereiselignende reiser. For at det skal dannes et sammensatt reisearrangement, er det imidlertid krav om tilrettelegging (formidling) fra en næringsdrivendes side, dvs. krav til hvordan avtalen inngås. For pakkereiselignende reiser i dag kreves det at reiseytelsene selges i sammenheng med hverandre, uten at dette er nærmere spesifisert. Ettersom definisjonen av sammensatte reisearrangementer begrenses til reisetjenester som kjøpes på bestemte måter innenfor et tidsrom på 24 timer, kan det ikke utelukkes at enkelte pakkereiselignende reiser etter gjeldende lov, ikke vil utgjøre et sammensatt reisearrangement. Departementet ser likevel ikke behov for å videreføre ordningen med reisegaranti for pakkereiselignende reiser som ikke utgjør et sammensatt reisearrangement.

Sammensatte reisearrangementer er en alternativ forretningsmodell til pakkereiser, og selges ofte i konkurranse med pakkereiser. Dette er også begrunnelsen for at direktivet oppstiller krav om insolvensbeskyttelse for den næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer. Direktivets krav om insolvensbeskyttelse for sammensatte reisearrangementer skal derfor også sikre rettferdig konkurranse på markedet, slik at den næringsdrivende ikke kan unngå kravet om å stille insolvensbeskyttelse, ved å unngå å fylle kravene til pakkereise.

Utfordringen, slik departementet ser det, er å identifisere, når det foreligger et sammensatt reisearrangement. Det kan være behov for reisende å kunne dokumentere at reisearrangementet var et sammensatt reisearrangement. Kommisjonen vurderer pt. om det kan være aktuelt å introdusere et dokument eller sertifikat som kan dokumentere bestillingsprosessen, og som kan danne grunnlag for å kreve dekning når insolvens

oppstår hos den næringsdrivende som har tilrettelagt for det sammensatte reisearrangementet. Direktivet inneholder imidlertid ingen bestemmelse om et slikt dokument.

Gjeldende regler om reisegaranti som håndteres av Reisegarantifondet, fungerer godt, se nærmere punkt 9.1.1. Departementet legger til grunn at gjeldende system kan utvides til også å håndtere direktivets krav om insolvensbeskyttelse ved sammensatte reisearrangementer. Det vil si at næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer må stille en individuell garanti og betale et årsgebyr til Reisegarantifondet. De nærmere reglene for beregning av garantien foreslås inntatt i forskrift, se punkt 11.2.

Det kan være noe vanskeligere å forutse en næringsdrivendes omsetning av tjenester som kan inngå i sammensatte reisearrangementer, da enkelte sammensatte reisearrangementer først oppstår idet den reisende inngår en avtale med en annen yter av reisetjenester som den første næringsdrivende har formidlet kontakt med. Det må derfor kunne påberegnes utfordringer hva gjelder fastsettelsen av den individuelle garantien. Ettersom næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer som regel har faste samarbeidspartnere, antar departementet at Reisegarantifondet raskt vil danne seg oversikt over forventet salg som resulterer i sammensatte reisearrangementer. Dette kan imidlertid bli vanskelig, dersom enhver avtale med tjenesteyter på bakgrunn av kjøp via bannerannonser, skal anses som sammensatt reisearrangement. Se nærmere punkt 2.3.6 om problemstillingen under definisjonen av sammensatt reisearrangement. Næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangement må omfattes av plikten til å sende årsregnskap som viser omsetningen til Reisegarantifondet.

For at en næringsdrivende som formidler et målrettet kjøp av en ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende innen 24 timer skal vite at det må stilles insolvensbeskyttelse for tjenesten, er vedkommende avhengig av informasjon om at det faktisk er inngått en avtale med en sekundær tjenesteyter. Næringsdrivende nr. 2 har plikt til å opplyse den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet om at det er inngått avtale om reisetjeneste, slik at det er dannet et sammensatt reisearrangement.

Konsekvensen av at den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet ikke stiller reisegaranti eller ikke gir den reisende nærmere bestemte opplysninger, er at den reisende får tilnærmet samme rettigheter som ved pakkereiser, se punkt 7. Det er imidlertid ikke regulert i direktivet hva som blir følgen av at formidleren ikke mottar informasjon om at det er opprettet et sammensatt reisearrangement. Kommisjonen har i ekspertgruppe slått fast at det like fullt er opprettet et sammensatt reisearrangement som gjør at den reisende som utgangspunkt skal ha full beskyttelse mot formidlerens insolvens.

Direktivets krav vil motvirke konkurransevridning, ved at det stilles insolvenskrav også ved salg av reisearrangementer som ikke er pakkereiser. Departementet foreslår å innføre direktivets krav om insolvensbeskyttelse ved sammensatte reisearrangementer i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 38.

9.3 Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise

9.3.1 Gjeldende rett

Arrangøren plikter å stille reisegaranti for transport som skjer sammen med en pakkereise, forutsatt at transporten hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 11-1. Bestemmelsen tar sikte på situasjoner der arrangøren selger separate transporttjenester på samme avganger som transporttjenestene som inngår i pakkereiser, såkalte "seat only"-arrangementer. Typisk eksempel er salg av kun flyseter på charterfly.

Bestemmelsen kom inn i pakkereiseloven i 2006. Bakgrunnen var at charteroperatører tilbød enkeltkjøp av ledige flyseter på de chartrede flyene, som for øvrig var fylt opp av pakkereisende. Det ble ansett som ulogisk at passasjerene som bare hadde kjøpt flybillett, ble stilt dårligere ved charteroperatørens konkurs, enn passasjerene som hadde kjøpt hele pakkereisen, spesielt når alle skulle ha reist med samme fly. Ved operatørens konkurs ville passasjerer som hadde kjøpt en pakkereise være sikret retur gjennom reisegarantiordningen, mens dette ikke gjaldt passasjerene som bare hadde kjøpt flyreisen.

9.3.2 Direktivet

Direktivets krav om insolvensbeskyttelse gjelder kun ved pakkereiser og sammensatte reisearrangementer. Medlemsstatene står fritt til å anvende bestemmelsene i direktivet på områder som ikke omfattes av direktivet. Dette understrekes i fortalen punkt 21. Medlemsstatene kan derfor la direktivet, eller enkelte deler av det, få anvendelse på avtaler som ikke omfattes av direktivets anvendelsesområde.

9.3.3 Departementets vurderinger

Gjeldende regler om at kunden ved kjøp av transportdelen av en pakkereise er beskyttet ved en charteroperatørs konkurs, har intet motstykke i direktivet. Ettersom medlemsstatene kan ha de reglene de vil utenom direktivets virkeområde, kan reglene videreføres. I forbindelse med gjennomføringen av pakkereisedirektivet bør det likevel vurderes om ordningen skal videreføres. Plikten til å stille reisegaranti vil bare gjelde arrangører som er etablert i Norge. Disse vil da få en konkurranseulempe i forhold til andre lands arrangører, som ikke er underlagt slike regler. At enkelte reisende ikke skal være beskyttet under reisegarantiordningen når øvrige reisende som har kjøpt billett med samme transportmiddel er beskyttet ved selgerens konkurs, kan imidlertid synes ulogisk og urimelig. På den annen side ville den reisende ikke vært beskyttet mot insolvens om flytransporten var med ordinært rutefly, og flyselskapet gikk konkurs.

I Sverige og Danmark har man også hatt tilsvarende særregler for "seat only"-reiser. I forbindelse med gjennomføringen av direktivet har Sverige foreslått å oppheve ordningen, mens Danmark vil videreføre den. Den svenske utredningen begrunner forslaget med enklere og mer like regler om insolvensbeskyttelse i Europa, uten kompliserende særregler. Selv om ordningen med insolvensbeskyttelse for "seat only" gjelder generelt for ulike transportmidler, for eksempel fly, buss eller båt, er den mest utbredt ved

flytransport. Chartrede fly er mer utsatt for å bli satt på bakken grunnet arrangørens insolvens, enn ordinære rutefly.

Selv om reisegaranti for "seat only"-arrangementer i Norge vil medføre ulike regler i de nordiske landene, foreslår departementet at ordningen videreføres, slik at forbrukerbeskyttelsen ikke svekkes sammenlignet med gjeldende rett.

Det er kun reglene om reisegaranti som skal gjelde for "seat only"-arrangementer. Det vil si at øvrige bestemmelser i ny pakkereiselov, blant annet reglene om opplysningskrav og avbestilling, ikke vil komme til anvendelse på "seat only"-arrangementer. Slike rettigheter og plikter kan imidlertid følge av annet regelverk, blant annet øvrig transportlovgivning, angrerettloven og avtaleloven.

Departementet foreslår at regler om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise inntas i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 40 første ledd annet punktum.

9.4 Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og administrativt samarbeid

9.4.1 Gjeldende rett

Garanti stilt etter reglene i annet land som er part i EØS-avtalen, trer i stedet for norsk reisegaranti, jf. pakkereiseloven § 11-1 femte ledd. Forutsetningen for å likestille utenlandsk reisegaranti med garanti stilt i Norge, er imidlertid at arrangøren har stilt tilstrekkelig sikkerhet etter hjemlandets regler.

9.4.2 Direktivet

Dersom en arrangør har stilt insolvensbeskyttelse i samsvar med reisegarantiordningen i medlemsstaten der vedkommende er etablert, skal insolvensbeskyttelsen godtas av øvrige medlemsstater, jf. artikkel 18 nr. 1. Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse skal hindre at plikten til insolvensbeskyttelse blir et hinder for fri bevegelse av tjenester, samt for fri etableringsadgang, jf. fortalen punkt 42.

Medlemsstatene skal utpeke sentrale kontaktpunkter for å lette det administrative samarbeidet og tilsynet med arrangører som driver virksomhet i forskjellige medlemsstater, jf. artikkel 18 nr. 2. Medlemsstatene skal oversende kontaktopplysningene til sine kontaktpunkter til de andre medlemsstatene, og til kommisjonen.

9.4.3 Departementets vurderinger

Direktivet stiller krav om gjensidig anerkjennelse av andre medlemsstaters krav til insolvensbeskyttelse. Det vil si at en arrangør som har stilt tilstrekkelig garanti etter reglene i medlemslandet der vedkommende er etablert, ikke skal behøve å stille reisegaranti i Norge. Medlemsstaten hvor arrangøren er etablert, må sikre at insolvensbeskyttelsen er tilstrekkelig til også å dekke grenseoverskridende salg, se punkt 9.1. Derfor er det viktig å utveksle informasjon, og å samarbeide med øvrige medlemsstater gjennom nasjonale kontaktpunkter.

Kontaktpunktet skal lette det administrative samarbeidet mellom medlemslandene. Etter departementets vurdering bør Reisegarantifondet være Norges kontaktpunkt. Reisegarantifondet som drifter og håndhever norske regler om reisegaranti, er nærmest til å kunne svare på henvendelser fra andre land.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets krav om gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. En regel om Reisegarantifondet som kontaktpunkt foreslås også inntatt i ny lov. Nærmere regler om Reisegarantifondet og det administrative samarbeidet mellom kontaktpunktene, foreslås regulert i forskrift, se punkt 11.2

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 41 første ledd og § 45.

10 Alminnelige bestemmelser

10.1 Ufravikelighet

10.1.1 Gjeldende rett

Med mindre annet er angitt, kan pakkereiseloven ikke fravikes til skade for kunden, når pakkereisen hovedsakelig er til personlig bruk for denne, jf. pakkereiseloven § 1-2. Lovens bestemmelser om reisegaranti gjelder uten hensyn til partenes avtale, jf. annet ledd. Det betyr at heller ikke lovens regler om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise, eller pakkereiselignende avtaler kan fravikes.

10.1.2 Direktivet

En erklæring fra en arrangør av en pakkereise om at vedkommende utelukkende opptrer som yter av reisetjenester, som mellommann eller i egenskap av noe annet, skal ikke frita arrangøren fra forpliktelsene etter direktivet, jf. artikkel 23 nr. 1. Det samme gjelder en erklæring om at en pakkereise ikke utgjør en pakkereise. Tilsvarende kan ikke en næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement bli fritatt for forpliktelsene etter direktivet.

Den reisende kan ikke gi avkall på sine rettigheter etter direktivet. Avtalebestemmelser eller erklæringer fra den reisende som direkte eller indirekte innebærer avkall på eller en begrensning av rettighetene, eller hvis formål er å omgå anvendelse av bestemmelsene, skal ikke være bindende for den reisende. Dette fremgår av artikkel 23 nr. 2 og nr. 3.

10.1.3 Departementets vurderinger

Direktivet sikrer at næringsdrivende ikke kan avtale seg bort fra ansvaret sitt etter direktivet. Dette gjelder selv om den reisende godtar ansvarsfraskrivelsen. Til forskjell fra gjeldende rett trekker ikke direktivet opp et skille mellom pakkereiser som hovedsakelig er til personlig bruk for den reisende, og pakkereiser som ikke er det. Ufravikeligheten gjelder alle reisende som omfattes av direktivets virkeområde.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 3.

10.2 Regress

10.2.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven regulerer kun formidlerens regressrett overfor arrangøren, jf. § 7-1 annet ledd. Dersom kunden holder formidleren ansvarlig for sitt krav mot arrangøren, overtar formidleren kundens krav. Regresskravet kan bortfalle eller nedsettes hvis kundens krav skyldes formidlerens forhold.

10.2.2 Direktivet

Dersom en arrangør betaler erstatning, gir prisreduksjon eller oppfyller andre forpliktelser som påhviler vedkommende etter direktivet, skal arrangøren ha rett til å søke regress fra tredjemann som har medvirket til hendelsen som utløste kravet, jf. artikkel 22. Det samme gjelder formidleren, hvis formidleren har et gjennomføringsansvar etter artikkel 13 eller 20.

10.2.3 Departementets vurderinger

Arrangøren og formidleren, jf. forslaget om at formidleren gis gjennomføringsansvar i punkt 8, har ansvar for gjennomføringen av pakkereisen, uavhengig av hvem de enkelte reisetjenestene som inngår i pakkereisen leveres av. En regressrett sikrer arrangøren og formidleren et rettferdig oppgjør, der et krav som den reisende har mot arrangøren og formidleren, skyldes en tredjemann. Dette gir uttrykk for et generelt prinsipp i pengekravsretten. Etter departementets vurdering er det ikke nødvendig med en lovbestemmelse om regress i pakkereiseloven for å gjennomføre direktivets krav, ettersom retten til regress følger av alminnelig pengekravsrett.

10.3 Tvisteløsning

10.3.1 Gjeldende rett mv.

Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer pakkereisekunder, er etablert en nemnd for behandling av tvister, skal vedtektene for nemnda godkjennes av departementet, jf. pakkereiseloven § 10-1 første ledd. Denne godkjenningsplikten ble innført for å sikre at bl.a. reglene om nemndas sammensetning og saksbehandling var betryggende og ivaretok partenes interesser på en tilfredsstillende måte, jf. Ot.prp. nr. 35 (1994-1995). Dersom nemnda behandler saker mellom forbruker og arrangør eller formidler, skal den også søke om godkjenning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (klageloven), jf. § 10-1 annet ledd. Klageloven, som trådte i kraft 1.7.2016, gjennomførte direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU). For å bli godkjent etter klageloven må nemnda oppfylle enkelte krav som skal sikre nemndas nøytralitet,

kompetanse og effektivitet, m.m. Departementet behandler godkjenningssøknader, jf. klageloven § 3.

Det er opprettet en nemnd for behandling av klager på pakkereiser etter avtale mellom Forbrukerrådet og Virke Reise Utland. Reglene for Pakkereisenemnda følger av nemndas vedtekter. Disse skal være i tråd med klageloven og pakkereiseloven. Pakkereisenemndas avgjørelser er kun rådgivende, men følges i praksis av partene. Pakkereisenemnda er godkjent etter klageloven.

Pakkereisenemnda behandler klager som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og arrangør eller formidler som er medlem av Reisegarantifondet. Arrangører av pakkereiser og formidlere av pakkereiser for utenlandsk arrangør har plikt til å stille reisegaranti, jf. pakkereiseloven § 11-1, noe som utløser plikt til å delta i Pakkereisenemnda, jf. § 10-4 første ledd. Med dette følger også en plikt til å betale gebyr som bidrar til nemndas drift, jf. § 10-4 annet ledd. Om gebyret, se punkt 11.2.

Departementet kan ved forskrift bestemme om og i hvilken utstrekning partene i en tvist skal pålegges å betale for behandlingen i nemnda, samt i hvilken utstrekning en tapende part kan pålegges å erstatte motpartens omkostninger i anledning saken, jf. pakkereiseloven § 10-6 annet ledd annet punktum. Virksomheter som taper sak i Pakkereisenemnda skal i tillegg til årlig gebyr, betale 1000 kroner per sak som tapes helt eller delvis, jf. reisegarantiforskriften § 7 femte ledd.

Departementet kan ved forskrift også fastsette regler om konsekvenser av at nemndas virksomhet opphører, jf. pakkereiseloven § 10-6 tredje ledd, og fastsette regler til utfylling og gjennomføring av bestemmelsene i kapittel 10, jf. 10-6 første ledd.

Nemnda behandler *forbrukersaker*, og ikke tvister som oppstår mellom formidler eller arrangør og en kunde som er næringsdrivende, jf. nemndas vedtekter punkt 1.3 første avsnitt. Det betyr at pakkereisekunder som er næringsdrivende må bringe eventuelle klager til forliksrådet for behandling.

Etter klageloven § 6 femte ledd skal klagenemnder behandle klager fra forbrukere. Hvorvidt næringsdrivende også skal ha klageadgang, er opp til den enkelte nemnd å avgjøre, med mindre dette følger av særregulering. En slik særregulering følger av pakkereiseloven § 10-1 som gir begge parter klageadgang til pakkereisenemnda.

Dersom det oppstår en tvist mellom en kunde og arrangør eller formidler, skal kunden opplyses om retten til å kreve behandling i nemnda, jf. pakkereiseloven § 10-2.

Klage til nemnda har litispendensvirkning. Det vil si at så lenge en klage er til behandling i nemnda, kan ikke arrangør eller formidler bringe den inn for de alminnelige domstolene, jf. pakkereiseloven § 10-3 første punktum. En klage anses for å være til behandling fra det tidspunktet begjæringen om klagebehandling er kommet inn til nemnda, jf. annet punktum. Bestemmelsen hindrer imidlertid ikke forbrukere i å bringe saken til domstolene mens den er til behandling i nemnda. Bestemmelsen om litispendens i pakkereiseloven går foran klageloven § 26 første ledd som sier at ingen av partene kan bringe saken inn for de alminnelige domstolene, så lenge saken er til behandling i nemnda.

Etter pakkereiseloven § 10-3 tredje punktum kan en sak som har vært realitetsbehandlet i nemnda, bringes direkte inn for tingretten. Det samme følger av klageloven § 26 siste ledd.

10.3.2 Direktivet

Pakkereisedirektivet har ingen regler om utenrettslig tvisteløsning. Dette skyldes at det eldre direktivet om alternativ tvisteløsning (2013/11/EU) er totalharmonisert, og forutsettes gjennomført i medlemsstatene. At et tvisteløsningssystem for pakkereiser foreligger, følger også implisitt av direktivets krav om at opplysninger om tvisteløsningstilbud skal fremgå av pakkereiseavtalen, se direktivet artikkel 7 nr. 2 bokstav g.

10.3.3 Departementets vurderinger

Pakkereisenemnda er en velfungerende nemnd, som gir forbrukere et godt tvisteløsningstilbud for tvister som oppstår ved avtaler om pakkereiser. Nemnda er én av ti klageorganer for forbrukersaker som per juni 2017 er godkjent etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (klageloven) og ført på en liste over norske klageorganer som oppfyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning.

Etter departementets vurdering er det fordelaktig med et ensartet system for klagebehandling av forbrukersaker. Klageloven sørger for at saksbehandlingen i ulike klageorganer er mest mulig lik, noe som bidrar til et forenklet og mer forutsigbart tvisteløsningssystem. Slik departementet ser det, bør klageorganene på forbrukerfeltet følge reglene i klageloven, men mindre det foreligger særskilte grunner for å ha avvikende regler.

Gjeldende pakkereiselov inneholder enkelte tvisteløsningsregler som avviker fra klageloven. Departementet foreslår at disse reglene ikke videreføres. Enkelte forhold som reguleres i pakkereiseloven kan det etter departementets vurdering være hensiktsmessig å overlate til nemndas avtaleparter å bestemme i sine vedtekter, for eksempel om næringsdrivende skal ha adgang til å bringe saker inn for nemnda.

Pakkereisenemndas plikt til å søke godkjenning etter klageloven, jf. pakkereiseloven §10-1 annet ledd, sikrer at nemnda oppfyller krav om nøytralitet, effektivitet og kompetanse m.m. Plikten sikrer også at nemnda er en del av den offentlige og europeiske klagebehandlingsordningen for forbrukersaker, og dermed etter hvert også blir tilgjengelig på den europeiske nettbaserte klageportalen for grenseoverskridende forbrukersaker, jf. klageloven § 28. Departementet foreslår at den nylig innførte godkjenningsplikten videreføres. Godkjenningsplikten i pakkereiseloven § 10 første ledd anses imidlertid overflødig og unødvendig å videreføre, ettersom nemndas plikt til å søke om godkjenning etter klageloven skal ivareta de samme hensyn.

Departementet foreslår at arrangører og formidlere som plikter å stille reisegaranti for pakkereiser og transportdelen av en pakkereise ("seat only") fortsatt skal ha en plikt til å delta i nemnda og å betale gebyr til nemndas drift, se punkt 11.2. Dette vil sikre at

forbrukere fortsatt har mulighet til å klage på tjenester som faller inn under pakkereiseloven. Når det gjelder sammensatte reisearrangementer vil tvister knyttet til de enkelte reisetjenestene omfattes av klageloven. Dette betyr at forbrukere som kjøper slike tjenester skal kunne få sine tvister behandlet, enten av et innmeldt klageorgan som er kompetent, eller gjennom mekling fra Forbrukerrådet, jf. klageloven § 23. Et innmeldt klageorgan er et klageorgan som er meldt til EFTA-statens faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning, jf. klageloven § 2 bokstav f. Departementet har vanskeligheter med å se mulige tvister om sammensatte reisearrangementer innenfor pakkereiselovens virkeområde som gjør det nødvendig å pålegge næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer en plikt til å delta i og å innbetale gebyr til Pakkereisenemnda.

Departementet foreslår også å videreføre forskriftshjemlene som gir departementet kompetanse til å fastsette regler til utfylling og gjennomføring av bestemmelsene om tvisteløsning, gebyr og betaling for behandling i nemnda, samt for motpartens omkostninger og konsekvenser av at nemndas virksomhet opphører.

Departementet foreslår at det blir opp til nemndas avtaleparter å bestemme i vedtektene om nemnda skal behandle saker der den reisende ikke er forbruker, og om næringsdrivende skal ha klageadgang. At forbruker skal ha klageadgang, følger av klageloven § 6 femte ledd. Dersom avtalepartene velger å behandle saker der reisende ikke er forbruker, vil man måtte vurdere om det er behov for å innføre særlige regler for slike saker. Klagelovens regler om nemndsbehandling gjelder kun forbrukersaker.

Etter pakkereiseloven kan ikke formidler eller arrangør bringe en sak inn for de alminnelige domstoler, dersom den er til behandling i nemnda, jf. § 10-3. Denne litispendensvirkningen gjelder ikke forbrukere. Dette avviker fra klageloven § 26 som slår fast at ingen av partene kan bringe en sak inn for domstolene mens den er til behandling i innmeldt klagenemnd. Dette er begrunnet i at man ønsker å unngå at den samme tvisten behandles av flere organer på samme tid, med risiko for motstridende utfall. Partene skal heller ikke kunne "shoppe" rundt etter en foretrukket løsning. Hensynet til samfunnets og motpartens omkostninger og ulempe tilsier at saker som bringes inn til en nemnd bør ha litispendensvirkning.

Etter departementets vurdering gjør samme hensyn seg gjeldende for saker i Pakkereisenemnda. Departementet ser ingen tungtveiende grunner for å videreføre pakkereiselovens særregel om litispendens, annet enn om Pakkereisenemnda også skal behandle saker der den reisende ikke er forbruker. Dersom forbrukeren ønsker at domstolene skal behandle en sak som er til behandling i nemnda, kan forbrukeren etter klageloven § 19 trekke saken fra nemnda, og deretter bringe den inn for domstolene.

Bestemmelsen om at en sak som nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte til tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet, jf. pakkereiseloven § 10-3 siste punktum, anses overflødig, idet det samme følger av klageloven § 26 fjerde ledd. Bestemmelsen foreslås derfor ikke videreført, med mindre Pakkereisenemnda også skal behandle saker der reisende ikke er forbruker.

At formidlere og arrangører har plikt til å gi *forbrukere* informasjon om pakkereisenemnda når det oppstår en tvist, følger av markedsføringsloven § 10a, se Prop. 32 L ((2015-2016) punkt 18.1.3. Etter § 10a skal informasjonen også gis ved avtaleinngåelse og være tilgjengelig på den næringsdrivendes hjemmesider til enhver tid. Plikt til å gi informasjon om tvisteløsning ved pakkereiseavtaler, følger også av direktivet artikkel 7 nr. 2 bokstav g.

Se utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. § 8 første ledd nr. 7 og §§ 49 og 50.

10.4 Håndheving og sanksjoner

10.4.1 Gjeldende rett

Reisegarantiordningen administreres av Reisegarantifondet, som kan gi de pålegg som er nødvendige for å sikre etterlevelse av bestemmelsene om reisegaranti, jf. pakkereiseloven § 11-2. Reisegarantifondets pålegg kan påklages til departementet, jf. pakkereiseloven § 11-5.

I reisegarantiforskriften er det gitt nærmere regler om Reisegarantifondets kontroll. Reisegarantifondets styre skal sørge for at det på en betryggende måte blir kontrollert at hver individuelle garanti og innbetaling av årsgebyr til fondet er i samsvar med pakkereiseloven og forskriften, jf. forskriften § 11. Det vises til omtale av Reisegarantifondet under punkt 9.1.1. Reisegarantifondet skal også føre kontroll med at arrangøren overholder sin opplysningsplikt i annonser, salgsbrosjyrer o.l. om at reisegaranti er stilt, jf. reisegarantiforskriften § 12, se omtale punkt 11.2.

Forsettlig eller uaktsom overtredelse av reglene om reisegaranti, herunder pakkereiseloven § 3-1 om reisegaranti som vilkår for annonsering og markedsføring, straffes med bøter eller fengsel i inntil 3 måneder, jf. pakkereiseloven § 11-7.

Pakkereiseloven inneholder ingen bestemmelse om håndheving av lovens regler som ikke gjelder reisegaranti. Forbrukerombudet fører imidlertid tilsyn i samsvar med markedsføringsloven (mfl.). Etter mfl. § 6 er urimelig handelspraksis forbudt. Bestemmelsen er en rettslig standard. I loven gis det retningslinjer for vurderingen av hva som skal anses urimelig. Forbrukerombudet kontrollerer også næringsdrivendes avtalevilkår. Etter markedsføringsloven § 22 kan vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbrukere forbys når de anses urimelige overfor forbrukerne og forbud tilsies av allmenne hensyn. Etter "lovstridsprinsippet" vil brudd på pakkereiselovens bestemmelser være relevant ved vurderingen av om det foreligger en urimelig handelspraksis eller et urimelig avtalevilkår. Lovstridsprinsippet innebærer at handlinger som strider mot bindende forbrukervernregler, i utgangspunktet også anses å stride mot markedsføringsloven.

Ved overtredelse av reglene i markedsføringsloven kan den næringsdrivende ilegges et forbuds- eller påbudsvedtak. Forbud og påbud ledsages gjerne av trussel om tvangsmulkt, eller det ilegges et overtredelsesgebyr, jf. mfl. § 39 flg. Tvangsmulkt (§ 42) fastsettes som

en løpende mulkt eller som et engangsbeløp som må betales av den vedtaket retter seg mot, dersom vedkommende overtrer forbuds- eller påbudsvedtaket. Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av enkelte av lovens bestemmelser kan det fastsettes et overtredelsesgebyr (§ 43) som den som vedtaket retter seg mot, skal betale. Ved uaktsom eller forsettlig, vesentlig overtredelse av visse bestemmelser kan fengselsstraff i inntil seks måneder anvendes, jf. § 48. Markedsføringslovens regler om håndheving er vedtatt effektivisert ved at Forbrukerombudet får vedtakskompetanse i alle saker, og Markedsrådet blir ordinær klageinstans. Forbrukerombudets navn er vedtatt endret til Forbrukertilsynet, se Prop. 93 L (2016-2017). Endringene i markedsføringsloven ble vedtatt 12. juni 2017 og trer i kraft 1. januar 2018. I høringsnotatet her legges vedtatte endringer til grunn.

10.4.2 Direktivet

Medlemsstatene skal påse at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i direktivet overholdes, jf. artikkel 24.

Det skal fastsettes bestemmelser om sanksjoner som får anvendelse ved overtredelser av de nasjonale bestemmelsene som gjennomfører direktivet, jf. artikkel 25. Medlemsstatene skal også treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. Sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

10.4.3 Departementets vurderinger

Dagens ordning med Reisegarantifondet, som administrerer og fører kontroll med reisegarantiordningen, fungerer godt. Det foreslås derfor å videreføre Reisegarantifondets oppgave med å håndheve reisegarantiordningen i ny pakkereiselov.

Etter gjeldende rett er departementet klageinstans for Reisegarantifondets pålegg om reisegaranti. Dette omfatter for eksempel pålegg om at næringsdrivende er pliktige til å stille reisegaranti, og fastsettelse av størrelsen på den pliktige garantien. I praksis er det få klager på Reisegarantifondets pålegg. Departementet foreslår å videreføre ordningen med departementet som klageinstans.

Tilsyn med og ileggelse av sanksjoner av øvrige bestemmelser i pakkereiseloven har vært ansett å høre under Forbrukertilsynets tilsynsområde. Dette følger av "lovstridsprinsippet", jf. ovenfor. Departementet foreslår å videreføre ordningen med Forbrukertilsynet som tilsynsmyndighet. Forbrukertilsynets vedtak kan påklages til Markedsrådet, jf. mfl. § 37.[5]

Pakkereisedirektivet skal beskytte "reisende", som omfatter både næringsdrivende og forbrukere, se definisjoner i punkt 2.3. Forbrukertilsynets tilsynskompetanse er avgrenset til forbrukerforhold. Forbrukertilsynet fører imidlertid ikke tilsyn på individnivå. Tilsynet skjer på generelt grunnlag av hensyn til forbrukerne som en gruppe. Dialog med

[5] Bestemmelsen trer i kraft 1. januar 2018.

næringsdrivende om endring av deres generelle avtalevilkår av hensyn til forbrukerne, vil derfor også kunne komme næringsdrivende reisende til gode. Etter departementets vurdering vil Reisegarantifondet og Forbrukertilsynet til sammen ivareta direktivets krav til håndheving.

Regler om Reisegarantifondets håndheving foreslås inntatt i ny pakkereiselov/forskrift. Det foreslås også at en bestemmelse om Forbrukertilsynets tilsyn inntas i ny lov. Dette vil i større grad enn tilsyn med hjemmel i lovstridsprinsippet, synliggjøre Forbrukertilsynets oppgave med håndheving av loven.

Hva gjelder sanksjoner for brudd på bestemmelsene om reisegaranti foreslår departementet at gjeldende system videreføres. Det vil si at forsettlig eller uaktsom overtredelse av reglene om reisegaranti straffes med bøter eller fengsel i inntil 3 måneder. Dette anses i overensstemmelse med direktivets krav til sanksjoner, og foreslås inntatt i pakkereiseloven.

Forbrukertilsynets adgang til å ilegge sanksjoner i henhold til markedsføringsloven anses tilstrekkelig til å imøtekomme direktivets krav til sanksjoner for brudd på bestemmelsene i ny pakkereiselov. Departementet foreslår at det inntas en henvisning til markedsføringslovens bestemmelse om tvangsmulkt i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Overtredelse av enkelte av bestemmelsene i ny pakkereiselov bør dessuten kunne sanksjoneres med overtredelsesgebyr. Om bruk av overtredelsesgebyr vises det til Prop. 93 L (2016-2017) punkt 6.4. Utkastet til ny lov §§ 6 til 12 inneholder klare plikter for den næringsdrivende hva gjelder krav til avtalen og opplysninger som skal gis før avtaleinngåelse. Departementet mener derfor at brudd på disse bestemmelsene bør kunne sanksjoneres med overtredelsesgebyr. Det foreslås at det inntas en bestemmelse om dette i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv.

Se utkastet til § 41 tredje ledd, § 44 og §§ 46 til 48.

10.5 Ansvar for bestillingsfeil

10.5.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven oppstiller ingen regel om ansvar for bestillingsfeil, dvs. feil som skjer under bestillingsprosessen. Et eventuelt erstatningsansvar må baseres på alminnelige erstatningsrettslige prinsipper.

10.5.2 Direktivet

En næringsdrivende er ansvarlig for alle feil som skyldes teknisk svikt i bestillingssystemet som kan tilskrives vedkommende, jf. artikkel 21 første ledd. Den næringsdrivende er også ansvarlig for feil som gjøres i løpet av bestillingsprosessen, dersom næringsdrivende har samtykket i å sørge for bestilling av en pakkereise eller en reisetjeneste som inngår i et sammensatte reisearrangement.

Den næringsdrivende skal likevel ikke være ansvarlig for bestillingsfeil som kan tilskrives den reisende, eller som skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, jf. artikkel 21 annet ledd. Bestillingsfeil er omtalt i fortalen punkt 45.

10.5.3 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelse om ansvar for bestillingsfeil er nytt sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. En slik regel vil ikke medføre endringer i praksis, da lignende prinsipper antas å kunne utledes av alminnelig erstatningsrett. Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Se utkastet til § 51.

10.6 Endringer i annet regelverk

10.6.1 Avtaleloven og angrerettloven

10.6.1.1 Gjeldende rett

Opplysningsreglene i avtaleloven gjelder ikke for avtaler som er omfattet av pakkereiseloven, jf. avtaleloven § 38 b annet ledd nr. 3. For disse avtalene gjelder heller ikke reglene i angrerettloven, jf. angrerettloven § 2 bokstav d. Dette skyldes at forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EF) ikke får anvendelse på avtaler som omfattes av det tidligere pakkereisedirektivet (90/314/EF), jf. forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g. Da forbrukerrettighetsdirektivet ble gjennomført i norsk rett, hovedsakelig ved angrerettloven og endringer i avtaleloven, valgte man å gjøre tilsvarende unntak fra virkeområdene til angrerettloven og avtaleloven, se Prop. 64 L (2013-2014) punkt 3.2.6. Avtaler som omfattes av pakkereiseloven er avtaler om kjøp av pakkereiser, avtaler om transport som skjer sammen med en pakkereise ("seat only") forutsatt at transporten hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, og avtaler om reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise forutsatt at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden. Dette følger av pakkereiseloven § 1-1 første ledd. For de to sistnevnte reisearrangementene er det bare pakkereiselovens regler om reisegaranti som gjelder.

10.6.1.2 Direktivet

Pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 endrer forbrukerrettighetsdirektivets virkeområde. Endringen innebærer at henvisningen i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g til pakkereisedirektivet av 1990 erstattes med henvisning til det nye pakkereisedirektivet av 2015. Det fastslås at det bare er pakkereiser som unntas forbrukerrettighetsdirektivets virkeområde. Sammensatte reisearrangement, som definert i pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 5, omfattes derfor av forbrukerrettighetsdirektivet.

Videre følger det av endringen som pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 gjør i forbrukerrettighetsdirektivet, at flere av rettighetene som følger av forbrukerettighetsdirektivet likevel skal gjelde for pakkereiser. Dette gjelder medlemsstatenes mulighet til å stille krav til hvilket språk forhåndsopplysningene skal gis på, jf. forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7, krav om å fremheve betalingsforpliktelsen ved elektronisk avtaleinngåelse, jf. artikkel 8 nr. 2, medlemsstatenes

mulighet til å kreve skriftlig bekreftelse når avtaler inngås per telefon, jf. artikkel 8 nr. 6, forbud mot gebyr ved bruk av betalingsmidler, jf. artikkel 19, forbud mot å gi kundeservice med overtakserte telefonnummer, jf. artikkel 21, og forbud mot å kreve ekstra betaling utover kontraktsbeløpet, jf. artikkel 22.

10.6.1.3 Departementets vurderinger

Både pakkereisedirektivet og forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert. Det vil si at statene ikke kan ha avvikende nasjonale regler. Dette innebærer at pakkereisedirektivets endringer i forbrukerrettighetsdirektivet må gjennomføres i norsk rett. Endringene innebærer at pakkereiser, jf. pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 2, unntas fra kravene i forbrukerrettighetsdirektivet, mens sammensatte reisearrangementer, jf. pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 5, omfattes. Forbrukerrettighetsdirektivets regler er hovedsakelig gjennomført i norsk rett ved angrerettloven og avtaleloven. I disse lovene unntas alle avtaler som omfattes av pakkereiseloven fra kravene som følger av forbrukerrettighetsdirektivet. Utkastet til ny lov om pakkereiser omfatter sammensatte reisearrangementer og "seat only" i tillegg til avtaler om pakkereiser. For å gjennomføre endringene i forbrukerrettighetsdirektivet må det gjøres endringer i avtaleloven og angrerettloven, slik at bare avtaler om pakkereiser blir unntatt fra disse lovene. Dette gjelder angrerettlovens virkeområde etter § 2 bokstav d og avtalelovens opplysningsregler etter § 38 b annet ledd nr. 3. Når det gjelder kjøp av transportdelen av en pakkereise, og reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer, vil altså avtaleloven og angrerettloven få direkte anvendelse.

Selv om reglene i forbrukerrettighetsdirektivet som hovedregel ikke får anvendelse på pakkereiser, følger det av pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 at enkelte regler likevel *skal* få anvendelse. Dette gjelder kravene i forbrukerrettighetsdirektivet om å fremheve betalingsforpliktelsen ved elektronisk avtaleinngåelse, jf. artikkel 8 nr. 2, forbudet mot gebyr for bruk av betalingsmidler, jf. artikkel 19, forbudet mot kundeservice med overtakserte telefonnummer, jf. artikkel 21, og forbudet mot å kreve ekstra betaling utover kontraktsbeløpet, jf. artikkel 22.

Disse kravene er allerede gjennomført i norsk rett. Bortsett fra kravet om å fremheve betalingsforpliktelsen ved elektronisk avtaleinngåelse, jf. forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 2, gjelder disse kravene i dag alle typer forbrukeravtaler, også avtaler om pakkereiser. At disse kravene gjelder alle forbrukeravtaler følger av finansavtaleloven § 39 b og markedsføringsloven § 11 tredje og fjerde ledd. Det er derfor ikke behov for endringer i norsk rett for at disse kravene også skal gjelde for avtaler om pakkereiser.

Når det gjelder kravet om å fremheve betalingsforpliktelsen ved netthandel, er det imidlertid nødvendig med endringer i norsk rett for at dette kravet også skal gjelde for pakkereiser. For andre avtaler enn pakkereiseavtaler følger kravet om å fremheve betalingsforpliktelsen ved netthandel i dag av angrerettloven § 16. Det foreslås at tilsvarende bestemmelse inntas i pakkereiseloven.

Endringene i forbrukerrettighetsdirektivet etter pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2, gir medlemslandene adgang til å stille krav til hvilket språk forhåndsopplysninger skal gis på,

og til å stille krav til skriftlig bekreftelse når avtaler inngås per telefon, jf. henholdsvis forbrukerrettighetsdirektivet artikler 6 nr. 7 og 8 nr. 6.

Når det gjelder krav om skriftlig bekreftelse ved avtaleinngåelse per telefon, så har Norge benyttet denne valgfriheten for de fleste telefonsalgsavtaler, jf. angrerettloven § 10 første ledd. Bakgrunnen for at dette kravet ble innført i 2009 var todelt: Telefonsalg er en salgsform der kjøperen kan ha behov for ekstra beskyttelse mot pågående selgere og det kan være uklart hva som er avtalt på bakgrunn av en telefonsamtale, jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) punkt 9.1.5. Departementet har også senere evaluert dette vilkåret, og konkluderte blant annet på bakgrunn av innspill fra Forbrukerombudet og forskningsrapporter fra SIFO, med at ordningen har vist seg å være vellykket, se Prop. 43 L (2016-2017) punkt 3.15.4. Kravet om skriftlig avtaleinngåelse ved telefonsalg ble derfor foreslått videreført.

Departementet antar at det ved kjøp av pakkereiser over telefon, på samme måte som ved andre avtaler, kan oppstå uklarheter om avtalevilkårene. Etter pakkereisedirektivet er det mye informasjon som skal gis muntlig til den reisende ved telefonsalg, se punkt 3.1. Det er derfor en viss risiko for at forbrukeren ikke får med seg all informasjon og vet hva det er inngått avtale om. Departementet ser ikke grunn til å vurdere spørsmålet om krav til skriftlig bekreftelse ved telefonsalg av pakkereiser annerledes enn ved andre uanmodede telefonsalg til forbrukere. Departementet foreslår derfor at unntaket i angrerettloven § 2 bokstav d for pakkereiser, ikke skal gjelde ved uanmodet telefonsalg etter angrerettloven § 10 første ledd.

Også adgangen til å innføre språkkrav er valgfritt for statene. Ved gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet ble det innført språkkrav, slik at dersom markedsføring retter seg mot norske forbrukere, skal markedsføringen være på norsk. Departementet ser ikke grunn til å vurdere spørsmålet annerledes når det gjelder markedsføring av pakkereiser, og foreslår at kravet gjennomføres ved endring av angrerettloven. Spørsmål om innføring av språkkrav er også omtalt under punkt 3.1.4.3.

Se utkastet til lov om pakkereiser § 10, avtaleloven § 38 b annet ledd nr. 3 og angrerettloven § 2 bokstav d.

10.6.2 Sjøloven

Det følger av sjøloven § 407 første ledd at båtpassasjerer ikke kan overdra sine rettigheter etter avtalen til en annen. For å være i overensstemmelse med det tidligere pakkereisedirektivet er det imidlertid gjort unntak i § 407 annet ledd for båtreiser som er et ledd i en pakkereise. Det henvises i den forbindelse til pakkereiseloven §§ 2-1 og 4-4. Også etter det nye pakkereisedirektivet skal den reisende kunne overdra sine rettigheter på visse vilkår, se punkt 4.1. Henvisningene i sjøloven § 407 annet ledd må endres, slik at henvisningene til ny pakkereiselov blir korrekt.

Ved sammensatte reisearrangement skal den reisende gis informasjon om at reisearrangementet ikke er en pakkereise, men at den som formidler reisearrangementet stiller reisegaranti for gjennomføring av sin reiseytelse, samt returtransport, dersom

insolvens hindrer gjennomføring av reisen, se punkt 7.2. Dersom den reisende ikke har fått disse opplysningene, blir konsekvensen at den reisende gis rettigheter som om reisearrangementet var en pakkereise. Dette innebærer blant annet adgang til å overdra reisearrangementet til en annen person. Dette foreslås også gjenspeilet i sjøloven.

Se utkastet til ny sjølov § 407 annet ledd.

10.6.3 Forskrifter

Som følge av ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. må det også gjøres endringer i enkelte forskrifter som henviser til gjeldende lov. Se nærmere punkt 11.

11 Om forskrifter

11.1 Innledning

Gjeldende lov om pakkereiser og reisegaranti utfylles av to forskrifter. Dette er forskrift til lov om pakkereiser (pakkereiseforskriften) og forskrift om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet (reisegarantiforskriften). Pakkereiseforskriften inneholder krav til opplysninger som skal gis i kataloger og brosjyrer, og opplysninger og vilkår som avtalen skal inneholde. Opplysningskravene er i stor utstrekning i samsvar med kravene til hvilke opplysninger som skal gis før avtale inngås i 2015-direktivet artikkel 5, se nærmere punkt 3.1.5.

Reisegarantiforskriften utfyller reglene om reisegaranti i pakkereiseloven kapittel 11. Forskriften inneholder blant annet bestemmelser om plikt til å stille reisegaranti, beregning av garantiens størrelse, unntak, årsgebyr, opplysningsplikt, kontroll og gebyr til klagenemnd. Forskriften har også bestemmelser om Reisegarantifondet, herunder fondets organisering, styresammensetning og kapital.

Det er behov for forskrifter til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Et spørsmål er om reglene bør nedfelles i én eller flere forskrifter. Departementet foreslår at reglene om reisegaranti og Reisegarantifondet nedfelles i en egen forskrift, som i dag. Dette gjør reglene enkle å finne frem til.

11.2 Om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet mv.

11.2.1 Gjeldende rett mv.

11.2.1.1 Generelt

Utførlige regler om beregningen av den individuelle reisegarantien og innbetalingen av årsgebyr fremgår av henholdsvis reisegarantiforskriften § 5 og § 6, se nærmere nedenfor. Reisegarantifondets styre kan beslutte unntak fra garantiplikten eller fastsette lavere eller høyere garanti, jf. forskriften §§ 8 og 9. Beregningssatsene skal løpende vurderes av Reisegarantifondets styre, jf. § 10.

Garantipliktige arrangører skal innen 1. desember i året forut for budsjettåret sende inn en egenerklæring om budsjettert omsetning til Reisegarantifondet, jf. forskriften § 11. Sammen med egenerklæringen skal det følge revisorbekreftede regnskapstall.

Alle virksomheter som stiller garanti til Reisegarantifondet skal betale et gebyr til drift av klagenemnd som behandler tvister etter pakkereiseloven. Beregningen av gebyret fremgår av forskriften § 7. Virksomhetene skal også betale et gebyr på 1000 kroner per sak som de helt eller delvis har tapt i klagenemnda.

Reisegarantiforskriften har også bestemmelser om arrangørens plikt til å opplyse om reisegaranti i sine annonser, om når retten til å drive garantipliktig virksomhet bortfaller, og bestemmelser om straff, se §§ 12, 14 og 18. Reisegarantifondets regressrett, opptak av lån og adgang til å engasjere hjelp, fremgår av forskriften §§ 13, 15 og 16. Reisegarantifondet kan fastsette nærmere retningslinjer for garantiordningen innenfor rammen av forskriften, jf. § 17.

11.2.1.2 Nærmere om beregningen av den individuelle garantien

En individuell garanti er en sikkerhet som hver arrangør stiller overfor Reisegarantifondet, som skal sikre tilbakebetaling av reisendes innbetalinger for pakkereiser, slik at reisende ikke påføres tap ved arrangørens konkurs eller akkord som inntrer før en reise er gjennomført. Den individuelle garantien består som regel av en bankgaranti, men også annen sikkerhet kan godtas. Beregningen av den individuelle garantien reguleres i forskriften § 5. Beregningsformelen i forskriften ble fastsatt i 2003 etter en utredning av professor Erik Bølviken og aktuar Arne Eyland "Risikovurdering av Reisegarantifondet".[6] Rapporten tok for seg hvordan en på best mulig måte kan beregne individuelle garantier for pakkereisearrangører for å sikre dekning av forhåndsbetalinger og kostnader knyttet til hjemreiser ved arrangørers insolvens.

For virksomhet som tilrettelegger, tilbyr eller selger reiser utelukkende for reisemål i Norge skal den individuelle reisegarantien lyde på 50.000 kroner. For reisemål utenfor Norge fastsettes størrelsen på den individuelle reisegarantien på bakgrunn av gjennomsnittlig omsetning i høysesongmåneden. Denne fastsettes på bakgrunn av budsjettert omsetning eller siste års regnskap. Der gjennomsnittlig omsetning i høysesongmåneden er større eller lik 10.000.000 kroner fastsettes garantiens størrelse ved hjelp av en beregningsformel, jf. § 5 femte ledd. Virksomheter som tilrettelegger, tilbyr eller selger reiser til utlandet skal stille minimum 250.000 kroner i individuell reisegaranti.

Den individuelle garantien fastsettes sjablongmessig. Dersom det fremstår klart at den sjablongmessige beregningen medfører risiko for tap som ikke dekkes av den individuelle garantien, kan fondets styre fastsette en høyere garanti enn det som følger av beregningen ovenfor, jf. forskriften § 9. Dette kan for eksempel gjøres der forskuddsinnbetaling skjer lenge før reisen skal finne sted, hvor arrangørens økonomi er svak eller der virksomheten i

---

[6] https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/bfd/red/2003/0021/ddd/pdfv/181351-report-endelig_versjon.pdf

seg selv er mer risikofylt. Reisegarantifondet har opplyst at dette i praksis er aktuelt i færre enn 10 % av tilfellene.

Dersom den reisende må anses tilfredsstillende sikret på annen måte kan Reisegarantifondets styre etter en konkret vurdering gjøre unntak fra plikten til å stille reisegaranti. Fondet kan også fastsette lavere garantibeløp enn det som følger av beregningen nevnt ovenfor, jf. forskriften § 8. I praksis har Reisegarantifondet gitt fradrag for 70 % av IATA-billettenes kostpris i den garantipliktige omsetningen. IATA (International Air Transport Association) er den internasjonale interesseorganisasjonen for ruteflyselskaper. IATA-reglene forbyr aktører å ta full betaling fra kunden for en flybillett hos et IATA-flyselskap, før flybilletten er utstedt. Risikoen ved bruk av IATA-billetter anses derfor som lav.

Fondets styre har også hjemmel til å innvilge søknad om redusert garantistillelse i lavsesong. Dette er aktuelt der virksomheten på årsbasis har sterkt varierende omsetning.

11.2.1.3 Nærmere om årsgebyr

Garantipliktige skal innbetale et årsgebyr til Reisegarantifondet som skal dekke fondets utgifter til administrasjon av reisegarantiordningen og bidra til å vedlikeholde Reisegarantifondets egenkapital. Årsgebyrets størrelse reguleres i forskriften § 6, og henger sammen med størrelsen på den individuelle reisegarantien. Det oppstilles 4 gebyrklasser, der gebyrklasse 1 er for virksomheter som stiller en individuell garanti under 250.000 kroner, og gebyrklasse 4 er for virksomheter som stiller garanti over 100 millioner kroner. For hver gebyrklasse fastsettes det et årsgebyr. Årsgebyret varierer fra 2 000 kroner for gebyrklasse 1, til 70 000 kroner for gebyrklasse 4.

11.2.2 Direktivet

Direktivets krav til insolvensbeskyttelse er omtalt under punkt 9.1 og 9.2 om henholdsvis pakkereiser og sammensatte reisearrangementer. Direktivet oppstiller ikke konkrete krav til nasjonal utforming av insolvensbeskyttelsen, utover at den skal være virkningsfull, jf. artikkel 17 nr. 2. Kommisjonen har i ekspertmøte bemerket at den er klar over at enkelte stater skiller mellom charterflyvninger og ruteflyvninger, når størrelsen på insolvensbeskyttelse skal fastsettes. Kommisjonen bemerker at så lenge det er garantert at ruteflyene vil bli utført til tross for arrangørens insolvens, kan disse ulikhetene tas i betraktning når kravet til insolvensbeskyttelse fastsettes. Det sentrale er at innbetalinger som berøres av arrangørens insolvens er beskyttet.

Direktivet stiller krav om samarbeid mellom landene, når det gjelder informasjon om arrangørers insolvensbeskyttelse. Medlemslandene skal derfor utpeke nasjonale kontaktpunkter for å lette det administrative samarbeidet mellom medlemslandene, jf. artikkel 18 nr. 2. De sentrale kontaktpunktene skal gjøre alle nødvendige opplysninger om sine nasjonale krav til insolvensbeskyttelse tilgjengelig for hverandre. Det samme gjelder identiteten til organet eller organene med ansvar for insolvensbeskyttelse for bestemte arrangører som er etablert på deres territorium, jf. artikkel 18 nr. 3. Kontaktpunktene skal gi hverandre tilgang til alle tilgjengelig fortegnelser over arrangører som oppfyller sine

forpliktelser med hensyn til insolvensbeskyttelse. Alle slike fortegnelser skal være offentlig tilgjengelige, herunder på Internett.

Dersom en medlemsstat er i tvil om en arrangørs insolvensbeskyttelse, skal den anmode om nærmere opplysninger fra arrangørens etableringsstat, jf. artikkel 18 nr. 4. Medlemsstater skal svare på anmodninger fra andre medlemsstater så raskt som mulig, idet det tas hensyn til hvor mye saken haster og til hvor sammensatt den er. I alle tilfeller skal et første svar sendes senest 15 virkedager etter at anmodningen om opplysningene ble mottatt.

11.2.3 Departementets vurderinger

Plikten til å stille insolvensbeskyttelse for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer fremgår av utkastet til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. Det samme gjelder insolvensbeskyttelse ved kjøp av bare transportdelen av en pakkereise, såkalt "seat only". Det gjeldende systemet med individuell reisegaranti og årsgebyr, som bidrar til et fond som kan anvendes dersom den individuelle garantien skulle vise seg utilstrekkelig, fungerer godt. Departementet foreslår at systemet videreføres. Etter det departementet er kjent med, er det ikke nødvendig å oppjustere beløpsgrensene i gjeldende forskrift. Dette gjelder likevel ikke særreglene for innlands omsetning.

I dag er reisegaranti for innlands omsetning begrenset til 50 000 kroner, mens reisegaranti for reiser til utlandet utgjør minimum 250 000 kroner. Transport innlands kan i mange tilfeller være like dyr som reiser til utlandet. Opplevelsesturer i norsk natur har de siste årene fått en større utbredelse, og dette kan være dyre og omfattende reiser. Etter departementets vurdering bør det derfor ikke sondres mellom aktører som kun har omsetning i Norge og aktører som har omsetning i utlandet. Dersom risikoen anses lav, vil det slik som i gjeldende forskrift, være mulig å få innvilget redusert garanti. Departementet foreslår derfor at reisegarantiforskriften § 5 annet ledd, om beregning av reisegaranti for omsetning utelukkende med reisemål i Norge, ikke videreføres.

Som en følge av at beregningen av reisegaranti for innlands omsetning ikke foreslås videreført, vil heller ikke regelen i forskriften § 5 sjette ledd, som gir anledning til å splitte omsetningen for reiser i og utenfor Norge, foreslås videreført.

Hvor stor garanti som næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer skal stille, må på samme måte som ved pakkereiser, beregnes ut fra regnskapstall eller budsjettert omsetning som gjelder sammensatte reisearrangementer.

Bestemmelsen om innbetaling av gebyr til drift av klagenemnd for pakkereiser foreslås i stor grad videreført. Se punkt 10.3 om hvilke næringsdrivende som omfattes av plikten. Som i dag foreslås det at gebyret innkreves av Reisegarantifondet. Ettersom gebyrene til drift av nemnda ble oppjustert med virkning fra 1. januar 2017, foreslås ingen endringer i gebyrsatsene. Også gebyret på 1000 kroner per sak som virksomheter taper i nemnda, foreslås videreført.

Enkelte bestemmelser i gjeldende forskrift anses overflødige ved siden av bestemmelser i loven, eller unødvendige, og foreslås ikke videreført. Dette gjelder bestemmelsene om

straff og hvem som er garantipliktige, som foreslås nedfelt i loven. Heller ikke bestemmelsene om Reisegarantifondets adgang til å engasjere hjelp til å administrere garantiordningen, eller Reisegarantifondets adgang til å lage retningslinjer for sitt eget arbeid, foreslås videreført.

Reisegarantifondet har bedt om departementets vurdering av dets faste praksis med å redusere garantipliktig omsetning med 70 % av IATA-billettenes kostpris. Etter det departementet er kjent med, er det kun den norske reisegarantiordningen som regelmessig gir en slik garantireduksjon for IATA-billetter. Departementet bemerker at nedjustering av garantipliktig beløp må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle, og at det må være opp til Reisegarantifondet å justere sin praksis innenfor gjeldende lov og forskrift.

Departementet foreslår at Reisegarantifondet skal utgjøre Norges kontaktpunkt for reisegaranti, se punkt 9.4. For å oppfylle direktivets krav forslås det at nærmere krav til det administrative samarbeidet gjennomføres i forskriften.

Gjeldende forskrift skiller mellom Reisegarantifondet og fondsstyret. Departementet foreslår ikke å nevne fondsstyret særskilt i forskriften. Etter departementets vurdering er det ikke nødvendig å forskriftsregulere arbeidsfordelingen innad i Reisegarantifondet.

Se utkastet til ny forskrift om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet.

11.3 Om standardiserte opplysningsskjemaer

11.3.1 Gjeldende rett

Gjeldende rett stiller ikke krav om at kunden skal få generell informasjon ved hjelp av standardiserte opplysningskjemaer.

11.3.2 Direktivet

11.3.2.1 Generelt

Den reisende skal gis generelle opplysninger ved bruk av et av standardskjemaene i direktivets vedlegg I eller II. Skjemaene skal gis av arrangøren og eventuelt formidleren av pakkereisen, og av den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement, før den reisende blir bundet av avtalen, jf. henholdsvis artikkel 5 nr. 1 og artikkel 19 nr. 2 annet ledd.

11.3.2.2 Pakkereiser

I direktivets vedlegg I er det tre forskjellige standardskjemaer for pakkereiser: Del A til C. Del A skal brukes der bruk av hyperlenker er mulig, dvs. der informasjonen gis over internett. Skjema C skal brukes for visse særskilte pakkereiser som er definert i artikkel 3 nr. 2 bokstav b romertall v, jf. artikkel 5 nr. 2 annet punktum. Dette er pakkereiser der reisetjenestene kjøpes fra separate næringsdrivende gjennom lenkede nettbestillingsprosesser der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres mellom de næringsdrivende.

Del B skal brukes i alle andre situasjoner enn de som omfattes av del A og C, dvs. salg i butikk, på messe, via dørsalg, eller per telefon. Ved avtaler inngått per telefon er det ikke krav til at skjemaet gis til den reisende. Det er likevel krav om at den reisende skal få standardopplysningene angitt i standardskjemaet, jf. artikkel 5 nr. 1 annet ledd. Dette innebærer at opplysningene kan leses opp i telefonen.

Felles for alle standardskjemaene i vedlegg I er at det skal gis en rekke generelle opplysninger om hvilke rettigheter den reisende har etter pakkereisedirektivet. Dette omfatter blant annet informasjon om at produktet er en pakkereise, hvem som har det fulle ansvaret for at pakkereisen blir gjennomført på en tilfredsstillende måte og hvem som stiller reisegaranti, slik at den reisende sikres tilbakebetaling og hjemtransport ved insolvens hos selskapet.

I tillegg skal den reisende gis informasjon om sentrale rettigheter etter pakkereisedirektivet, blant annet at den reisende på nærmere bestemte vilkår kan overdra pakkereisen til en annen reisende. Der dette er mulig lenkes det til denne informasjonen, se direktivets vedlegg I del A og C.

11.3.2.3 Sammensatte reisearrangement

I vedlegg II er det fem standardsopplysningsskjemaer til bruk ved sammensatte reisearrangement: Del A til E. Hva som er et sammensatt reisearrangement er definert i direktivet artikkel 3 nr. 5, som er omhandlet i punkt 2.3.6. Standardopplysningsskjemaet i del A til C brukes der et sammensatt reisearrangement formidles ved et besøk eller én henvendelse, jf. artikkel 3 nr. 5 bokstav a. Del A skal brukes der den som formidler et sammensatt reisearrangement er en transportør som selger en tur-returbillett på nett. Del B brukes også ved netthandel, men der den næringsdrivende er en annen enn en transportør som selger tur-returbillett. Del C skal brukes der avtaleinngåelse skjer mens den næringsdrivende og den reisende er samtidig fysisk tilstede og den næringsdrivende er en annen enn en transportør som selger tur-returbillett.

Standardskjemaet i vedlegg II del D og E skal brukes der minst to reisetjenester formidles på nett av en næringsdrivende og avtale om reisetjeneste nummer to inngås innen 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet, jf. artikkel 3 nr. 5 bokstav b. Del D benyttes der den næringsdrivende er en transportør som formidler en tur-returbillett, og del E benyttes for andre næringsdrivende.

Der ingen av standardskjemaene passer, skal den næringsdrivende uansett gi opplysningene som disse inneholder, jf. artikkel 19 nr. 2 annet ledd.

Felles for alle standardskjemaene i vedlegg II er at det skal informeres om at:

- Rettighetene som gjelder for pakkereiser i henhold til pakkereisedirektivet ikke gjelder.
- Selskapet (som må angis) ikke er ansvarlig for at andre reisetjenester leveres på en tilfredsstillende måte.
- Den reisende kan kontakte den berørte tjenesteyteren dersom det oppstår problemer.

- Dersom den reisende bestiller andre reisetjenester i løpet av samme besøk på bestillingsnettstedet til selskapet eller innen 24 timer via en lenke fra den næringsdrivende, vil reisetjenestene utgjøre en del av et sammensatt reisearrangement. I dette tilfellet har selskapet (som må angis), beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av den reisendes innbetaling til selskapet (som må angis) for tjenester som ikke er blitt levert på grunn av insolvens hos selskapet (som må angis), og ved behov, for hjemtransport. Dette sikrer ikke tilbakebetaling ved insolvens hos den berørte tjenesteyter.

I tillegg skal det gis følgende opplysninger om insolvensbeskyttelsen, hvis mulig ved bruk av hyperlenke:

- Selskapet (som må angis) har tegnet insolvensbeskyttelse hos det organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikringsselskap (skal angis).
- Reisende kan kontakte dette organet eller, når det er relevant, vedkommende myndighet (kontaktopplysninger, herunder navn, fysisk adresse, e-postadresse og telefonnummer) dersom tjenestene ikke leveres på grunn av insolvens hos selskapet (skal angis).
- Denne insolvensbeskyttelsen omfatter ikke avtaler med andre parter enn selskapet (som må angis) som kan oppfylles til tross for insolvens hos selskapet.
- Lenke til pakkereisedirektivet i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning.

11.3.3 Departementets vurderinger

Pakkereisedirektivet har svært utførlige bestemmelser om opplysninger som skal gis den reisende før avtale inngås og deretter i senere avtale. Departementet har vurdert om disse reglene bør nedfelles i lov eller i forskrift, og foreslår at opplysningskravene nedfelles i loven, se punkt 3.1. Når det imidlertid gjelder kravene til standardopplysningsskjemaer, foreslås disse gjennomført i ny forskrift om pakkereiser mv. Dette samsvarer med løsningene som er foreslått i det svenske og finske utkastet til nye pakkereiselover. Dersom man foreslår ytterligere forskriftsbestemmelser, eller bestemmer seg for å flytte informasjonsbestemmelser fra lov til forskrift, vil departementet foreslå at bestemmelsene inntas i samme pakkereiseforskrift.

Pakkereisedirektivets vedlegg har åtte standardskjemaer som næringsdrivende må benytte ved salg av pakkereiser eller sammensatte reisearrangement. Forbrukerrettighetsdirektivet (EU 2011/83/EU) stiller også krav om bruk av standardiserte opplysningsskjemaer, og standardisert angrerettskjema. Forbrukerrettighetsdirektivet er gjennomført i norsk rett gjennom blant annet angrerettloven, og kravene til hvilke standardiserte skjemaer som skal benyttes i forskjellige avtaler er regulert i forskrift til angrerettloven (forskrift om opplysningsplikt og angrerett mv.). Skjemaene er ikke inntatt i selve forskriften, men det henvises til dem, se forskriften §§ 1 og 2.

Etter departements vurdering er det hensiktsmessig å gjennomføre de detaljerte reglene om hvilke skjemaer som skal benyttes i de forskjellige avtalene i ny forskrift om

pakkereiseloven mv. Det foreslås at innholdet i vedleggene ikke tas inn i selve forskriftsteksten, men at det henvises til pakkereisedirektivets vedlegg, slik det er gjort i forskrift om opplysningsplikt og angrerett mv.

Se utkastet til forskrift om pakkereiser mv.

11.4 Øvrige forskriftsendringer

11.4.1 Gjeldende rett

Som følge av ny pakkereiselov, må det også gjøres endringer i enkelte forskrifter som henviser til loven. Dette gjelder for det første forskrift 18. september nr. 671 om turisme, feltopplegg og annen reisevirksomhet på Svalbard § 4. Bestemmelsene om reisegaranti i pakkereiseloven gjelder tilsvarende for turoperatører og formidlere som dekkes av definisjonene i pakkereiseloven § 2-2. Pakkereiseloven § 11-1 femte ledd om at garanti stilt etter reglene i annet land som er part i EØS-avtalen trer i stedet for reisegaranti etter pakkereiseloven, kommer likevel ikke til anvendelse.

I forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for passasjertransport § 8-5 tredje ledd annet punktum fremgår det at transport på eller fra Svalbard ikke utløser en plikt til å delta i finansiering av en transportklagenemnd. Det samme gjelder for transportytelser som etter gjeldende pakkereiselov § 10-1 gir passasjeren adgang til nemndsbehandling etter pakkereiseloven.

I forskrift av 20. desember nr. 1586 om forbrukernes kollektive interesser fremgår det at det kan nedlegges forbud etter markedsføringsloven § 45 mot handlinger som strider mot bestemmelser i pakkereiseloven (lov 25. august 1995 nr. 57) som gjennomfører direktiv 90/314/EØF av 13.juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer. Dette til beskyttelse av forbrukernes kollektive interesser.

11.4.2 Departementets vurderinger

Departementet foreslår at forskriftene oppdateres slik at det henvises til ny pakkereiselov og eventuelle bestemmelser i den nye loven som tilsvarer henvisningene i gjeldende forskriftsbestemmelser. Begrepet "turoperatører" i forskrift om turisme mv. på Svalbard, foreslås erstattet med "arrangører" i samsvar med begrepsbruken i ny pakkereiselov.

12 Økonomiske og administrative konsekvenser

12.1 Konsekvenser for næringslivet

12.1.1 Økonomiske konsekvenser

Gjennomføring av direktiv om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer ved ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. vil bidra til enhetlige, dvs. harmoniserte regler i EØS-statene. Harmoniserte regler kan bidra til økt salg av reisetjenester over landegrensene,

fordi reglene ved salg av reisetjenester til andre land blir de samme som ved salg i hjemlandet. Norske næringsdrivende kan få sterkere konkurranse fra næringsdrivende i andre EØS-stater som tilbyr reisetjenester.

Utvidet definisjon av hva som anses som pakkereise og nydannelsen "sammensatt reisearrangement", vil medføre at flere reisearrangementer, og dermed flere næringsdrivende, vil omfattes av reglene i den nye pakkereiseloven. Dette innebærer utgifter til reisegaranti for næringsdrivende som selger tjenester som i dag ikke omfattes av plikten til å stille reisegaranti. Per i dag er det 846 næringsdrivende som stiller reisegaranti. Det antas at den utvidede pakkereisedefinisjonen primært vil ramme flyselskapene. Når flyselskapene tilbyr den reisende andre tjenester etter at de har kjøpt en flybillett, har de hittil latt en annen tjenestetilbyder være kundens kontraktspart. Ved utvidet definisjon av pakkereiser, blir det garantiplikt i slike tilfeller. I henhold til Luftfartsmyndighetene er det over 50 flyselskaper som har trafikktillatelser for trafikk av et visst volum fra Norge. De fleste flyselskapene er etablert i annen EU-stat, og er eventuelt garantipliktige der. Kun et fåtall av flyselskapene er norske. Av disse er det flere som kun selger flybilletter, hvilket vil si at de faller utenfor gruppen næringsdrivende som er garantipliktige etter den nye loven. Det antas at kun et par av de norske flyselskapene vil omfattes av utvidet plikt til å stille norsk reisegaranti grunnet utvidet pakkereisedefinisjon.

Når det gjelder overnattingsbedriftene kan noen flere av disse omfattes av plikten til å stille garanti. Når det gjelder sammensatte reisearrangementer er det ikke mulig å anslå verken antall garantipliktige eller hvilket garantivolum det vil dreie seg om. Reglene om sammensatte reisearrangementer ligner imidlertid på gjeldende regler om krav til reisegaranti ved pakkereiselignende reiser, og antas derfor ikke å medføre særlige økonomiske konsekvenser for næringsdrivende som i dag selger pakkereiselignende reiser. Et sammensatt reisearrangement er ikke som pakkereiselignende reiser begrenset til reisetjenester som transport og innkvartering. Dette medfører at noen flere næringsdrivende vil omfattes av garantiplikten etter de nye reglene, se punkt 9.2

Ettersom plikten til å stille garanti følges av plikt til å betale årsgebyr til Reisegarantifondet, vil flyselskapene, overnattingsbedriftene og visse andre næringsdrivende også måtte betale årsgebyr til dekning av driften av Reisegarantifondet, til forskjell fra i dag. Årsgebyrets størrelse avhenger av virksomhetenes omsetning. De som arrangerer pakkereiser vil også omfattes av plikten til å betale gebyr til finansiering av klagenemnd for pakkereiser, se punkt 10.3.

Fordi minimumsgrensen for krav til individuell garanti ved innenlands omsetning foreslås fjernet for arrangører som kun tilbyr pakkereiser i Norge, kan enkelte arrangører måtte stille høyere garanti enn i dag. Fordi adgangen til å søke om redusert garanti foreslås videreført, antas fjerning av minimumsgrensen ikke å få store konsekvenser for disse næringsdrivende.

Forslaget om å innføre gjennomføringsansvar for formidler, medfører plikt for formidlere til å stille insolvensbeskyttelse for mottatt betaling. Økt garantiplikt for formidler, antas å korrespondere med redusert plikt for arrangør, ettersom den individuelle garantien til hver

næringsdrivende skal dekke den reisendes innbetalinger i tidsperioden hvor pengene befinner seg hos den næringsdrivende. Formidleren kan imidlertid unngå de økonomiske konsekvensene ved at formidleren unnlater å ta imot betaling fra den reisende, dvs. at den reisende betaler direkte til arrangøren. Dersom formidleren stiller reisegaranti, medfører det også en forpliktelse til å betale gebyr til drift av klagenemnd for pakkereiser.

12.1.2 Administrative konsekvenser

Nytt regelverk innebærer mer detaljerte regler, særlig når det gjelder krav til forhåndsopplysninger og krav til avtalen som den næringsdrivende må sette seg inn i. De må også sørge for å utarbeide standardiserte opplysningskjemaer, til bruk ved ulike salgssituasjoner. Se punkt 3 og punkt 11.3. Dette antas å medføre noe administrativt arbeid, som imidlertid anses å være lite tyngende for næringen som helhet.

Reisegarantiordningen medfører en plikt for de næringsdrivende til årlig å sende regnskapstall og budsjettert omsetning til Reisegarantifondet. Det kan være vanskelig å fastsette budsjettert omsetning for næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, jf. definisjonen i lovutkastet § 5 nr. 5 bokstav b, se punkt 2.3.6. Det er den som selger den første reisetjenesten som er garantipliktig om det neste salget blir inngått innen 24 timer etter det første salget. Departementet antar at omsetningen av sammensatte reisearrangementer over tid vil stabilisere seg, som gjør det enklere for den næringsdrivende å rapportere tall til Reisegarantifondet. Garantiplikten vil kunne føre til at de som verken ønsker eller evner å oppfylle garantikravet faller fra.

Det må antagelig utvikles IT-løsninger som gir grunnlag for både å identifisere hvem den garantipliktige næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer er, og hvilket volum som blir garantipliktig, slik at Reisegarantifondet får relevante tall å bearbeide for å kunne kreve riktig garanti. Bransjen er allerede IT-basert. Når tilbydere inngår kontrakter med hverandre for å oppnå mersalg og dermed motta returprovisjoner, ligger grunnlaget der allerede, selv om det antas å være nødvendig med modifikasjoner.

12.2 Konsekvenser for forvaltningen o.l.

12.2.1 Økonomiske konsekvenser

Årlig kommer det nye medlemmer til Reisegarantifondet, mens andre faller fra. Utvidelsen av reisegarantiordningen forventes å medføre en liten brutto økning i antall medlemmer av Reisegarantifondet. Dette antas å resultere i økt arbeidsmengde for Reisegarantifondet, hva gjelder kontroll og oppfølging av medlemmer. Det antas imidlertid ikke at dette vil ha økonomiske konsekvenser for fondet, ettersom en økning i antall medlemmer vil resultere i flere innbetalinger til fondet i form av årsgebyr. Dersom det skulle vise seg at innbetalingene av årsgebyr ikke er tilstrekkelig til å dekke fondets drift, vil det være aktuelt å oppjustere årsgebyret.

Utvidelsen av reisegarantiordningen antas ikke å medføre økonomiske konsekvenser for øvrig for Reisegarantifondet.

Utvidet definisjon av pakkereiser kan medføre at flere tvister bringes inn for pakkereisenemnda. Det antas at økt saksmengde vil dekkes av reglene om gebyr, og plikt til å betale for den som taper saken, se punkt 10.3 og 11.2.

Forslaget om at Forbrukertilsynet skal føre tilsyn med reglene i pakkereiseloven som ikke gjelder reisegaranti, er en synliggjøring av gjeldende ordning, og medfører ikke økonomiske konsekvenser.

Gjennomføring av pakkereisedirektivet antas ikke å få økonomiske konsekvenser for det offentlige. Verken Reisegarantifondet eller Pakkereisenemnda mottar i dag bevilgning over statsbudsjettet. Reisegarantifondets og Pakkereisenemndas utgifter til administrasjon dekkes av årsgebyrene som garantipliktige selskaper betaler til Reisegarantifondet.

12.2.2 Administrative konsekvenser

Utfordringen med utvidelsen av definisjonen av "pakkereiser" og innføringen av "sammensatte reisearrangementer" slik departementet ser det, er å fange opp næringsdrivende som faller inn under definisjonene. Hvem som er medlemmer av Reisegarantifondet fremgår av Reisegarantifondets nettsider. Ordningen med at den som stiller garanti til reisegarantifondet skal merke sine annonser etc. med Reisegarantifondets logo, gjør det enkelt å sjekke om den enkelte annonsør av reisetjenester faktisk er medlem av fondet. Selv om markedet blir noe uoversiktlig med innføring av garantiplikt for sammensatte reisearrangementer, antas det at dagens praksis med at konkurrenter følger med på hverandre og rapporterer om brudd på regelverket, vil bidra til håndhevelsen av garantiplikten etter nytt regelverk. Dermed opprettholdes like konkurransevilkår.

Nytt regelverk med flere næringsdrivende kan medføre at flere klager til departementet over Reisegarantifondets pålegg om garanti og garantiens størrelse. Per i dag har antall klager til departementet vært svært lavt, anslagsvis én i året. Det antas at nytt regelverk ikke vil medføre behov for økte ressurser til departementets klagebehandling.

12.3 Konsekvenser for den reisende

12.3.1 Økonomiske konsekvenser

Et harmonisert europeisk regelverk vil gjøre det enklere for utenlandske næringsdrivende å selge reisetjenester til norske reisende. Dette kan føre til et større utvalg reisetjenester for den reisende. Økt konkurranse mellom næringsdrivende, kan igjen føre til lavere priser for den reisende. Motsatt kan kravet om at flere reisearrangementer omfattes av plikt til å stille reisegaranti, medføre noe høyere priser på de garantipliktige reisetjenestene. Utvidet plikt til å stille reisegaranti for arrangører og formidlere av sammensatte reisearrangementer vil medføre tilsvarende utvidet sikkerhet for den reisende ved insolvens hos disse.

12.3.2 Administrative konsekvenser

For at den reisende skal nyte godt av insolvensbeskyttelsen ved sammensatte reisearrangementer kan det være nødvendig å kunne dokumentere overfor Reisegarantifondet at reisearrangementet faktisk var et sammensatt reisearrangement. Det kan medføre praktiske utfordringer for den reisende å dokumentere bestillingsprosessen. Dette kan imidlertid blant annet gjøres ved å ta bilder av pc eller mobilskjerm, i løpet av bestillingsprosessen.

Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelsen i EØS-området, vil også kunne medføre at den reisende, som har kjøpt en pakkereise fra en utenlandsk arrangør, må henvende seg til et utenlandsk kontaktpunkt for reisegaranti, for å kreve sine innbetalinger refundert ved insolvens. Dette kan fremstå som byrdefullt for den reisende, og administrativt vanskelig, for eksempel grunnet språkutfordringer. Departementet antar imidlertid at Reisegarantifondet i sin rolle som kontaktpunkt, vil kunne bistå reisende i deres kontakt med utenlandske kontaktpunkter.

13 Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget

13.1 Merknader til bestemmelsene i ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)

Til § 1 *Virkeområde*

Bestemmelsen videreføre gjeldende pakkereiselov § 1-1. *Første ledd* gjennomfører direktivet artikkel 2 nr. 1. Bestemmelsen utvider virkeområdet med sammensatte reisearrangementer, mens pakkelignende reiser, jf. gjeldende lov § 11-1 tredje ledd, ikke omfattes.

Annet ledd fastsetter at visse kapitler i loven også gjelder for kjøp av transportdelen av en pakkereise, såkalt "seat-only".

Forskrift om turisme, feltopplegg og annen reisevirksomhet på Svalbard § 4 er hjemlet i bestemmelsens *tredje ledd*. Forskriftskompetansen er flyttet fra Kongen til departementet.

Loven gjelder for pakkereiser som næringsdrivende tilbyr for salg eller selger til reisende. "Næringsdrivende" er definert i direktivet artikkel 3 nr. 7. Det kan reises spørsmål om de som arrangerer non-for-profit turer, f.eks. en speidertur, skal anses som næringsdrivende. EU-domstolen har imidlertid i sak C-59/12, BKK Mobil Oil, 3. oktober 2013 en bemerkning om næringsdrivende:

> "…the EU legislature has conferred a particularly broad meaning on the term "trader", which refers to "any natural or legal person" which carries out a gainful activity and does not exclude from its scope either bodies pursuing tasks of public interest or those which are governed by public law".

Se de generelle merknadene punkt 2.2.

Til § 2 *Unntak fra lovens virkeområde*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 2 nr. 2. Det vises også til direktivets fortale punkt 19.
Se de generelle merknadene punkt 2.2.

Til § 3 *Ufravikelighet*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 23 og er omhandlet i fortalen punkt 46.
Se de generelle merknadene punkt 10.1.

Til § 4 *Forholdet til annet regelverk*
Se de generelle merknadene punkt 3.1.1.

Til § 5 *Definisjoner*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 3 og er omhandlet i fortalen punkt 7 til 13, og punktene 15, 17, 18 og 22.

Begrepet *reisetjeneste* i *nr. 1* er nytt. Til forskjell fra tidligere lov, er utleie av bil skilt ut som egen kategori.

Direktivets definisjon av *pakkereise* i *nr. 2* har store likheter med definisjonen i gjeldende pakkereiselov, likevel slik at definisjonen utvides noe.
Definisjonen skiller mellom tilfeller der det oppstår en pakkereise på bakgrunn av én avtale med én næringsdrivende (nr. 2 bokstav a) og tilfeller som også omfatter separate avtaler med ulike næringsdrivende, dvs. ytere av reisetjenester (nr. 2 bokstav b).
Etter nr. 2 bokstav b i er det krav om at reisetjenestene som inngår i pakkereisen kjøpes fra ett utsalgssted i en bestillingsprosess. "Utsalgssted" er definert i § 5 nr. 15. I praksis vil kriteriene i nr. 2 bokstav b romertall i og ii ofte sammenfalle.

For at det skal anses som en pakkereise etter nr. 2 bokstav b romertall iii må det være en nær forbindelse mellom de berørte reisetjenestene ved at de annonseres som en pakkereise eller en lignende betegnelse. Lignende betegnelser kan for eksempel være "kombinert tilbud", "alt inkludert" eller "totalarrangement".
Fortalen punkt 11 nevner en pakkereisegavepakke som eksempel på en pakkereise etter nr. 2 bokstav b romertall iv. Romertallkriteriene i bokstav b er alternative. Det er tilstrekkelig at ett av alternativene er oppfylt for at det skal foreligge en pakkereise.

For at det ikke skal foreligge pakkereise må det være et klart skille mellom bestilling og utvelgelsesprosessen, dvs. en bestilling må være fullstendig avsluttet før den neste reisetjenesten velges. Først når det er fastslått at det ikke foreligger en pakkereise, kan det vurderes om det foreligger et sammensatt reisearrangement på nærmere bestemte vilkår angitt i nr. 5.
I *nr. 4* er *pakkereisen begynner* definert, i stedet for substantivformen "pakkereisens begynnelse" som anvendes i direktivet.

I *nr. 5* defineres *sammensatt reisearrangement*. I bokstav a er ordet "vanligvis" inntatt for å synliggjøre at samlet betaling ikke skal utelukke at det foreligger et sammensatt reisearrangement. Kommisjonen har nevnt som eksempel at den reisende uttrykkelig samtykker i å betale for reservasjonen av den første reisetjenesten, men så ikke kan betale, fordi han/hun f.eks. har glemt sitt betalingskort. Når vedkommende etter separate valg og bestillingsprosesser inngår avtale om flere reisetjenester, kan det være et sammensatt reisearrangement, selv om det deretter betales for alle tjenestene under ett. Lovteksten kan derfor leses som om det står "den reisendes separate valg og separate betaling eller *separate samtykke om* å betale for hver reisetjeneste". Når det foreligger samlet betaling, kan reisearrangementet lett anses å være en pakkereise. Dermed er det viktig at den næringsdrivende klargjør for den reisende om transaksjonen gjelder en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement.

Kommisjonens forslag til bestemmelse om sammensatte reisearrangementer i direktivet artikkel 3 nr. 5 bokstav b gjaldt opprinnelig bare bestillinger på internett. Endelig direktivtekst omfatter også bestillinger gjort ved fysisk utsalgssted, uten at fortalen er endret tilsvarende.

I *nr. 6* er det inntatt en definisjon av *reisende.* I gjeldende pakkereiselov brukes begrepet "kunde". Både "kunde" og "reisende" omfatter næringsdrivende i tillegg til forbrukere.

I *nr. 10* er *etablert* definert, i stedet for substantivformen "etablering" som anvendes i direktivet. Et selskaps filialer skal som utgangspunkt anses etablert der moderselskapet er etablert. Filialen må fylle reglene i landet der moderselskapet er etablert, f.eks. når det gjelder krav til insolvensbeskyttelse. Et selskap kan imidlertid være etablert flere steder, for eksempel der et moderselskap har flere datterselskaper som opptrer som selvstendige juridiske personer.
Se de generelle merknadene punkt 2.3.

Til § 6 *Opplysningsplikt før avtaleinngåelse*
Bestemmelsen regulerer når og hvordan opplysninger skal gis før det blir inngått en avtale om pakkereise. Hvilke opplysninger som skal gis fremgår av § 7.

Første ledd gjennomfører direktivet artikkel 5 nr. 1 første og annet ledd, med unntak av opplysningene angitt i alternativ a til h i første ledd. Det vises til direktivets fortale punkt 25. Arrangøren og eventuelt formidleren skal gi den reisende en rekke opplysninger før det blir inngått en avtale om pakkereise. Gir den reisende et tilbud som den næringsdrivende senere aksepterer, slik at avtale blir inngått, skal opplysningene gis før den reisende gir sitt tilbud. Dette følger av at kravet om forhåndsopplysninger i direktivet nr. 1 første ledd også gjelder for "tilsvarende tilbud", dvs. tilbud fra den reisende.
Annet ledd gjennomfører direktivet artikkel 6 nr. 1 siste punktum.
Tredje ledd gjennomfører direktivet artikkel 5 nr. 2.
Fjerde ledd gjennomfører direktivet artikkel 5 nr. 3.

I *femte ledd* er det inntatt en forskriftshjemmel, blant annet om bruk av standardiserte opplysningskjemaer. Disse skjemaene er inntatt i direktivets vedlegg I.
Se de generelle merknadene punkt 3.1.

Til § 7 *Hvilke opplysninger som skal gis*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav a til h. Opplysningsplikten er berørt i fortalen punkt 27 og 28.
Se de generelle merknadene punkt 3.1.5.

Til § 8 *Pakkereiseavtalen – krav til innhold*
Første ledd gjennomfører direktivet artikkel 7 nr. 2 om hvilke opplysninger pakkereiseavtalen skal inneholde.
Annet ledd gjennomfører direktivet artikkel 6 nr. 1 første punktum, som er berørt i fortalen punkt 26. Det er opplysningene som kan anses å ha betydning for at den reisende inngår avtalen som skal utgjøre en integrert del av avtalen.
Se de generelle merknadene punkt 3.2.

Til § 9 *Pakkereiseavtalen – øvrige krav*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 7 nr. 1.
Se de generelle merknadene punkt 3.2.

Til § 10 *Bruk av elektronisk kommunikasjon*
Bestemmelsen tilsvarer, med enkelte tilpasninger, angrerettloven § 16, som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 2. Bestemmelsen gis anvendelse på pakkereiser jf. pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 annet ledd. Angrerettloven § 16 første ledd viser til opplysningene i angrerettloven § 8 første ledd bokstav a, e og n. Fordi henvisningen til opplysningene i bokstav n ikke er relevant ved avtaler om pakkereiser, er bestemmelsen inntatt i pakkereiseloven, istedenfor at angrerettloven § 16 er gitt anvendelse på pakkereiser.
Se de generelle merknadene punkt 10.6.1.

Til § 11 *Pakkereiseavtaler, jf. § 5 nr. 2 bokstav b) romertall v)*
Bestemmelsen gjelder for pakkereiser som oppstår som følge av lenkede bestillingsprosesser på internett, jf. § 5 nr. 2 bokstav b romertall v). Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 7 nr. 3.
Se de generelle merknadene punkt 3.2.

Til § 12 *Dokumenter og opplysninger før pakkereisen begynner*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 7 nr. 5.
Se de generelle merknadene punkt 3.2.

Til § 13 *Virkningen av brudd på visse opplysningsplikter*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 6 nr. 2.
Se de generelle merknadene punkt 3.3.

Til § 14 *Bevisbyrde*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 8.
Se de generelle merknadene punkt 3.4.

Til § 15 *Overdragelse av pakkereiseavtalen til annen reisende*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 9, som er berørt i fortalen punkt 30. Etter *første ledd* kan den reisende overdra pakkereisen til en annen person som oppfyller vilkårene i pakkereiseavtalen etter å ha gitt arrangøren eller formidleren et rimelig varsel på et varig medium. Et varsel gitt senest syv dager før avreise er rimelig. Dette gjelder uavhengig av pakkereisens lengde. Det vil si at et varsel gitt syv dager før avreise er rimelig uansett om reisen varer i to døgn eller i 40 døgn. Hvorvidt et varsel gitt senere enn syv dager før avreise er rimelig, må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Dersom det ikke er gitt et rimelig varsel som gir den reisende rett til å overdra pakkereiseavtalen, kan arrangøren likevel velge å akseptere overdragelsen. Dette følger av alminnelig avtalerett. Etter *annet ledd* er overdrageren og den som får pakkereisen overdratt til seg ansvarlige for arrangørens kostnader som følge av overdragelsen. Kostnadene omfatter både tilleggsavgifter, gebyrer og øvrige kostnader, for eksempel gebyr som arrangøren må betale til transportøren for å endre navn på flybilletten. Dersom transportøren i et slikt tilfelle, ikke godtar navneendringer, vil arrangørens kostnader for booking av nye billetter til den som får pakkereisen overdratt til seg, utgjøre kostnader som arrangøren kan kreve dekket etter annet ledd. Slike kostnader må kunne dokumenteres.

Se de generelle merknadene punkt 4.1.

Til § 16 *Prisendringer*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 10 nr. 1 og nr. 3 til 5, som er berørt i fortalen punkt 33. Bestemmelsen regulerer adgangen for arrangør eller formidler til ensidig å endre prisen på pakkereisen etter avtaleinngåelse, men før reisen begynner.

I *annet ledd* fremgår hvilke endringer som prisendringene må være en direkte følge av. Listen er uttømmende. I *nr. 1* angis endringer i drivstoffpriser som gjør at prisen på persontransport må endres. I *nr. 2* angis endringer i skatte- eller avgiftsnivået for reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen. Dette er avgifter som må være pålagt av tredjepersoner som ikke medvirker direkte i gjennomføringen av pakkereisen. Eksempler på slike skatter og avgifter er turistskatter, landingsavgifter, inn- eller utskipingsavgifter i havner og tilsvarende avgifter i lufthavner. *Nr. 3* nevner endringer i valutakurser som er relevant for pakkereisen.

Se de generelle merknadene punkt 4.2.

Til § 17 *Øvrige endringer i avtalevilkår*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 10 nr. 2 og artikkel 11 nr. 1 og 2 første ledd. Bestemmelsen regulerer arrangørens eller formidlerens adgang til å foreta endringer

i avtalevilkårene før reisen starter, som ikke omfattes av § 16. Bestemmelsen regulerer den reisendes adgang til å avbestille reisen uten gebyr, dersom de foreslåtte endringene i avtalen ikke aksepteres.

Første ledd gjennomfører direktivet artikkel 11 nr. 1.

Annet ledd gjennomfører direktivet artikkel 11 nr. 2 første ledd bokstav a og b, og artikkel 10 nr. 2, og gjelder vesentlige endringer i avtalevilkårene. Dette kan være prisøkninger på mer enn 8 % eller andre endringer. Forslag om prisøkninger må være en direkte følge av endringene nevnt i § 16 annet ledd, for eksempel endringer i skatter og avgifter.

Direktivet artikkel 11 nr. 1 og nr. 2 er berørt i fortalen punkt 33.

Se de generelle merknadene punkt 4.2.

Til § 18 *Underretning om vesentlige endringer i pakkereiseavtalen*

Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 11 nr. 3. Underretningsplikten gjelder vesentlige endringer etter § 17 annet ledd og den reisendes ulike alternativer, frist for tilbakemelding og konsekvens av at den reisende ikke svarer innen fristen. Direktivet regulerer ikke hva som blir konsekvensen av manglende svar, og lar dette være opp til nasjonal rett. Dersom den reisende ikke svarer, og dermed ikke benytter adgangen til å avbestille reisen uten gebyr, kan det innebære at endringene i avtalen anses akseptert.

Se de generelle merknadene punkt 4.3.

Til § 19 *Prisavslag og erstatning ved vesentlige endringer i pakkereiseavtalen*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 11 nr. 2 annet ledd og artikkel 11 nr. 4

Første punktum gjelder det selvsagte, at arrangøren kan tilby den reisende en ny reise, når opprinnelig pakkereise er avbestilt. Formålet med bestemmelsen synes å være å fastslå at det skal foregå et etteroppgjør. Det vil si at den reisende ikke skal måtte akseptere en ny reise av lavere kvalitet. Bestemmelsen regulerer ikke den motsatte situasjonen: at erstatningspakkereisen har høyere kvalitet. Hvorvidt den reisende skal betale ekstra, må avhenge av avtalen mellom partene.

Se de generelle merknadene punkt 4.3.

Til § 20 *Den reisendes rett til å avbestille pakkereisen mot gebyr*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 12 nr. 1, som er omhandlet i fortalen punkt 31.

Se de generelle merknadene punkt 5.1.

Til § 21 *Den reisendes rett til å avbestille pakkereisen uten gebyr*
Bestemmelsens *første ledd* gjennomfører direktivet artikkel 12 nr. 2, som er berørt i

fortalen punkt 31. "uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter" er definert i lovutkastet § 5 nr. 12. Til forskjell fra gjeldende lov begrenses ikke den reisendes avbestillingsrett ved uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter til de siste 14 dagene før pakkereisen begynner. Dette antas imidlertid ikke å innebære en realitetsendring, da tidsbegrensningen i gjeldende rett ikke utelukker avbestilling på et tidligere tidspunkt, jf. Ot.prp. nr. 35 (1994-1995) punkt 6.4.

Annet ledd første punktum utgjør en presisering av at avbestillingen ved vesentlige endringer, jf. § 17 annet ledd, også skal skje uten gebyr. Dette fremgår av direktivet artikkel 11 nr. 2 bokstav b. Etter *annet punktum* kan den reisende kreve erstatning ved avbestilling av pakkereisen på grunn av arrangørens vesentlige endringer. Dette i motsetning til der den reisende avbestiller pakkereisen etter første ledd eller etter § 20. Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 11 nr. 5 annet punktum.

Se de generelle merknadene punkt 5.1.

Til § 22 *Arrangørens rett til å avlyse pakkereisen*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 12 nr. 3, som er berørt i fortalen punkt 32.

Bestemmelsen regulerer i hvilke tilfeller arrangøren kan avlyse pakkereisen uten å bli erstatningsansvarlig. Hvorvidt den reisende har krav på erstatning i andre tilfeller enn nevnt i bestemmelsen, beror på alminnelig erstatningsrett. Den reisende har i ethvert tilfelle rett til å få tilbakebetalt sine innbetalinger for pakkereisen.

"Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter" i nr. 2 er definert i lovutkastet § 5 nr. 12.

Se de generelle merknadene punkt 5.3.

Til § 23 *Oppgjør*
Første ledd gjennomfører direktivet artikkel 11 nr. 5 første punktum og artikkel 12 nr. 4.

Direktivets ordlyd hva gjelder refusjon som følge av at arrangøren avlyser og den reisende avbestiller uten gebyr, avviker fra ordlyden om refusjon ved avbestilling mot gebyr. Etter direktivet skal den reisende ha rett til å få refundert "alle beløp som er betalt for pakkereisen" dersom arrangøren har avlyst reisen, eller den er avbestilt i tilfelle hvor det ikke kreves gebyr, jf. direktivet artikkel 12 nr. 4 med henvisning til artikkel 12 nr. 2 og artikkel 12 nr. 3.Ved avbestilling mot gebyr skal den reisende få refundert "alle beløp som er betalt av eller på vegne av den reisende" minus et passende gebyr, jf. direktivet artikkel 12 nr. 4 Departementet antar at ulikheten i formuleringen ikke er tilsiktet. Den reisende skal i alle tilfeller få tilbakebetalt alle innbetalinger for pakkereisen, eventuelt minus et avbestillingsgebyr. Direktivet anvender "passende" avbestillingsgebyr. Dette er ikke presisert i lovteksten.

Se de generelle merknadene punkt 5.4.

Til § 24 *Ansvar for gjennomføring av pakkereisen*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 1 første ledd om arrangørens ansvar for gjennomføringen av pakkereisen, samt delvis artikkel 13 nr. 1 annet ledd som gir adgang til å pålegge formidleren tilsvarende ansvar. Formidlerens ansvar etter artikkel 13 nr. 1 annet ledd er synliggjort i de relevante bestemmelsene i pakkereiseloven. Direktivet artikkel 13 nr. 1 er omhandlet i fortalen punkt 23.

Se de generelle merknadene punkt 6 og 8.

Til § 25 *Den reisendes reklamasjonsplikt*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 2, om at den reisende skal reklamere på mangler uten unødig opphold. Retten til å påberope seg en mangel faller ikke bort ved for sen reklamasjon. Dette avviker fra gjeldende rett. For sen reklamasjon vil likevel kunne få betydning for eventuelt prisavslag og erstatning, dersom reklamasjon i tide ville ha først til at skaden ble unngått eller redusert, jf. fortalen punkt 34.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 26 *Avhjelp ved mangler*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 3 og 4, som er berørt i fortalen punkt 34.

Hovedregelen fremgår av *første ledd*: arrangøren skal avhjelpe en mangel innen en rimelig frist fastsatt av den reisende.

Unntak fra hovedregelen fremgår av *annet ledd*. Dersom arrangøren unnlater å avhjelpe mangelen på grunn av forhold nevnt i annet ledd bokstav a og b, har den reisende krav på prisavslag og erstatning i samsvar med reglene i §§ 31 til 34.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 27 *Alternative arrangementer*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 5 og 13 nr. 6 annet ledd og er berørt i fortalen punkt 34.

Første ledd gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 5 første ledd. "Hjemtransport" er definert i pakkereiseloven § 5 nr. 16. Hva som utgjør en "vesentlig andel av reisetjenestene" må vurderes konkret.

Annet ledd gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 5 annet ledd.

Tredje ledd gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 5 tredje ledd og delvis artikkel 13 nr. 6 annet ledd.

Fjerde ledd gjennomfører delvis direktivet artikkel 13 nr. 6 annet ledd.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 28 *Heving av pakkereiseavtalen*
Bestemmelsen gjennomfører direktiver artikkel 13 nr. 6 første ledd. Bestemmelsen gjelder den reisendes adgang til å si seg løs fra avtalen i løpet av pakkereisen.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 29 *Hjemtransport*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 6 tredje ledd. "Hjemtransport" er definert i pakkereiseloven § 5 nr. 16. Bestemmelsen får anvendelse der det er umulig for arrangøren å finne alternative arrangementer, der den reisende avviser de alternative arrangementene eller der prisavslaget som gis er utilstrekkelig. Bestemmelsen får også anvendelse der den reisende hever pakkereiseavtalen i samsvar med § 28.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 30 *Nødvendig innkvartering*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 13 nr. 7 og nr. 8, og er berørt i fortalen punkt 35. *Første ledd* fastslår at arrangøren skal bære kostnadene for nødvendig innkvartering i en periode på høyst tre netter, dersom uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør det umulig for den reisende å returnere i samsvar med pakkereiseavtalen. Arrangøren kan ikke påberope seg uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, dersom den berørte transportøren ikke kan påberope seg slike omstendigheter. Hvorvidt transportøren kan påberope seg uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter reguleres i transportrettslig lovgivning.

Begrensningen til tre netter per reisende gjelder ikke dersom det er fastsatt lengre perioder for innkvartering i relevant spesiallovgivning. Lengre perioder anses også fastsatt der arrangøren/transportørens ansvar for kostnader til innkvartering ikke er begrenset.

Etter *annet ledd* skal innkvarteringen om mulig være i en likeverdig kategori som tjenestene som inngår i pakkereiseavtalen. Det vil si at innkvarteringen hvis mulig skal være i samme standard som øvrige tjenester som inngår i pakkereisen.

For definisjon av "bevegelseshemmede personer" i bestemmelsens *tredje ledd*, vises det til forordning (EF) NO 1107/2006 artikkel 2 bokstav a som er gjennomført i norsk rett ved forskrift om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 31 *Prisavslag*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 14 nr. 1.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 32 *Erstatning*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 14 nr. 2 og 3, som er berørt i direktivets fortale punkt 34. Den reisende kan kreve erstatning for enhver skade eller ulempe den reisende lider som følge av en mangel. Det er ingen begrensninger i hva slags skade som kan kreves dekket. Også ikke økonomisk skade kan omfattes. Dersom man for eksempelunder gjennomføringen av en alt-inkludert-pakkereise blir matforgiftet og må på sykehus, bør arrangøren dekke alle utgiftene som påløper. Dette omfatter både medisinske utgifter og at man ikke får benyttet avtalte reisetjenester. Fortalen nevner også erstatning for ikke-økonomisk skade som tapt ferieglede på grunn av hendelsen. Hva som er "passende erstatning" må vurderes konkret.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 33 *Erstatningsbegrensninger*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 14 nr. 4 og er omhandlet i fortalen punkt 35.

Første ledd slår fast at begrensninger i transportørens erstatningsansvar fastsatt i transportrettsliglovgivning skal gjelde tilsvarende for arrangører og formidlere av pakkereiser. Montrealkonvensjonen, COTIF og Athenkonvensjonen inneholder begrensninger i transportørens erstatningsansvar. Konvensjonene er gjennomført i henholdsvis Luftfartsloven, Cotif-loven og sjøloven. Relevante begrensninger fremgår av luftfartsloven kapittel X D, se særlig § 10-22, bilag A til COTIF inntatt i Cotif-loven, og sjøloven kapittel 15, se særlig § 418.

Bestemmelsen innebærer for eksempel at en arrangør som får et erstatningskrav mot seg på bakgrunn av at den reisendes fly ble forsinket, kan påberope seg luftfartsloven § 10-22 annet ledd. Her begrenses transportørens (fraktførerens) erstatningsansvar til en standardkompensasjon fastsatt i forskrift, per i dag 4694 SDR (Special Drawing Rights).

Annet ledd gir arrangør og formidler adgang til å begrense erstatningsansvaret overfor den reisende i pakkereiseavtalen. Slike begrensninger kan ikke fravike begrensningene fastsatt i transportlovgivningen etter første ledd, og heller ikke utgjøre mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris. Annet ledd gjelder ikke personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt.

Se de generelle merknadene punkt 6.4.

Til § 34 *Forholdet til transportrettslig lovgivning*
Bestemmelsen gjennomfører direktiver artikkel 14 nr. 5 og er omhandlet i fortalen punkt 36. Bestemmelsen fastslår at retten til erstatning eller prisavslag, ikke skal berøre reisendes rettigheter etter annen lovgivning. Dette er lovgivning som i stor grad gjennomfører annet EU-regelverk eller internasjonale konvensjoner. Relevant EU-regelverk er Forordning (EF) nr. 261/2004 om flypassasjerers rettigheter, Forordning (EF)

nr. 1371/2007 om passasjerers rettigheter og plikter ved internasjonal jernbanetransport, Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 392/2009 om ansvaret for passasjerer ved ulykker til sjøs og på innlands vannveier, forordning (EU) nr. 1177/2010 om rettigheter for båtpassasjerer til sjøs og på innenlands vannveier og forordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerers rettigheter. For eksempel på internasjonale konvensjoner, se de spesielle merknadene til § 33.

Bestemmelsen sikrer den reisendes rett til å fremsette krav etter både pakkereiseloven og annen lovgivning, i praksis innen transportrett. Det vil si at den reisende kan rette sitt krav mot både arrangøren og transportøren, om dette er en annen enn arrangøren. Den reisende skal imidlertid ikke ha krav på dobbeltkompensasjon, eller mer enn lidt tap. Bestemmelsen fastsetter derfor at utbetalingene etter ulike regelverk skal fratrekkes hverandre. Hvordan det skal gjøres i praksis er ikke nærmere regulert i direktivet. Det fremgår heller ikke hvem som til slutt skal dekke kostnadene. Det fremgår av retningslinjer til flypassasjerforordningen (forordning 261/2004) at dette må avhenge av avtale mellom arrangør og transportør og relevant nasjonal lovgivning.

Se de generelle merknadene punkt 6.4.

Til § 35 *Bistandsplikt*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 16 og er berørt i fortalen punkt 37. Bestemmelsen angir en generell bistandsplikt for arrangøren og formidleren, herunder der uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør den reisendes hjemreise umulig, og arrangøren eller formidleren derfor må sørge for nødvendig innkvartering av den reisende, jf. § 30. Se de spesielle merknadene til § 30.

Se de generelle merknadene punkt 6.

Til § 36 *Særlige krav for formidleren når arrangøren er etablert utenfor EØS-området*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 20. Departementet har foreslått at det valgfrie formidleransvaret gjennomføres. Bestemmelsen pålegger en formidleretablert i Norge, et ansvar for gjennomføring av pakkereisen, og å stille reisegaranti, dersom arrangøren er etablert utenfor EØS-området. Ettersom formidleren allerede er pålagt disse pliktene gjennom det valgfrie formidleransvaret, kan bestemmelsen synes overflødig. Bestemmelsen stiller imidlertid ikke krav om at plikten til å stille garanti kun skal gjelde for mottatt betaling. Det vil si at formidleren må stille reisegaranti uten å ha mottatt betaling, med mindre det kan dokumenteres at arrangøren har stilt tilstrekkelig garanti. Dette er i overensstemmelse med gjeldende praksis.

Regelen om reisegaranti i gjeldende pakkereiselov § 11-1 annet ledd gjelder formidleren av pakkereiser for "utenlandsk arrangør", dvs. også arrangører etablert i annen EØS-stat. Direktivet taler om arrangører etablert utenfor EØS-området. Ettersom direktivet stiller krav om at alle land som er part i EØS-avtalen har virkningsfulle regler om insolvensbeskyttelse, og at et medlemslands insolvensbeskyttelse skal anerkjennes av øvrige medlemsland, antas forskjellen å ha liten betydning.

Se de generelle merknadene punkt 8.

Til § 37 *Mulighet til å kontakte arrangøren via formidleren*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 15.

Se de generelle merknadene punkt 8.

Til § 38 *Reisegaranti for sammensatte reisearrangementer*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 19 nr. 1 og er berørt i fortalen punkt 43. Med unntak av § 40 første ledd, gjelder reglene i kapittel VIII så langt de passer. Se merknader til §§ 40 til 45. Virkningene av at den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement ikke overholder kravene, er regulert i § 39 femte ledd, se de spesielle merknadene til bestemmelsen.

Se de generelle merknadene punkt 9.2

Til § 39 *Opplysningskrav ved sammensatte reisearrangementer*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 19 nr. 2 til 4, som er berørt i fortalen punkt 43.

Første ledd slår fast hvilke opplysninger den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement skal gi til den reisende. Opplysningene skal gis før det blir inngått en avtale som kan føre til at det opprettes et sammensatt reisearrangement. Dvs. før avtalen om den første reisetjenesten inngås.

Opplysningsplikten gjelder både næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer som er etablert i Norge, og næringsdrivende etablert i tredjeland, altså utenfor EØS-området, jf. *annet ledd.* Kravet til næringsdrivende etablert utenfor EØS-området forutsetter imidlertid at vedkommende retter sin virksomhet mot norske reisende. Dette må vurderes konkret når en virksomhet er rettet mot norske reisende. Se vurderingsmomenter i de spesielle merknadene til § 40.

I *tredje ledd* er det tatt inn en forskriftshjemmel om bruk av de standardiserte opplysningskjemaene som er inntatt i direktivets vedlegg II.

Fjerde ledd regulerer forholdet mellom to næringsdrivende som leverer reisetjenester som inngår i det sammensatte reisearrangementet. I slike tilfeller forutsettes det at informasjon utveksles mellom de næringsdrivende.

Femte ledd regulerer virkningen av at opplysningsplikten i første ledd ikke overholdes. Samme virkning har brudd på plikten til å stille reisegaranti i § 38.

Se de generelle merknadene punkt 7.

Til § 40 *Garantiplikt og reisegaranti*
Bestemmelsen gjennomfører delvis direktivet artikkel 17 nr. 1 første ledd, gjennomfører

artikkel 17 nr. 1 annet ledd og artikkel 18 nr. 1. Det vises til direktivets fortale punkt 39 og 42.

Etter *første ledd* skal arrangør og formidler av pakkereiser og transportdelen av en pakkereise ("seat only") som er etablert i Norge stille reisegaranti. Hva som menes med reisegaranti fremgår av *annet ledd.* "Etablert" er definert i pakkereiseloven § 5 nr. 10. Der en arrangør har sitt grunnlag i medlemsland A, men selger sine reiser regelmessig på internett i medlemsland B, anses arrangøren som etablert i medlemsland A. Medlemsland A har derfor hovedansvaret for å håndheve reglene for insolvensbeskyttelse overfor arrangøren.

Etter tredje ledd kan en arrangør stille betryggende garanti i samsvar med reglene om insolvensbeskyttelse i et annet EØS-land. Slik garanti vil tre i stedet for reisegarantien etter første ledd. Dette er gjerne praktisk dersom en arrangør må anses som etablert i flere land, og har valgt å stille garanti i det ene etableringslandet, til også å dekke omsetning i de andre etableringslandene.

Etter *fjerde ledd* gjelder forpliktelsen til å stille reisegaranti også arrangør etablert i tredjeland, dvs. utenfor EØS-området, som retter virksomhet mot Norge. Hvorvidt en arrangør retter sin virksomhet mot Norge, må vurderes konkret. Kriterier som markedsføring, språkbruk, bruk av nasjonale internettdomener og kontaktinformasjon er relevant i vurderingen. Dersom det ikke godtgjøres at arrangøren har stilt tilstrekkelig garanti, vil en eventuell norsk formidler måtte stille reisegaranti, jf. § 36.

Se de generelle merknadene punkt 9.1 og 9.3.

Til § 41 *Reisegarantifondet*
Bestemmelsens *første ledd* gjennomfører direktivet artikkel 18 nr. 2 om nasjonalt kontaktpunkt for administrativt samarbeid om insolvensbeskyttelse. Dette er berørt i fortalen punkt 42. Øvrig bestemmelse om det administrative samarbeidet, som gjennomfører direktivet artikkel 18 nr. 3 og 4, er inntatt i forskrift om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet.

Etter *annet ledd* skal reisegarantien, dvs. en individuell garanti, stilles overfor Reisegarantifondet. Individuell garanti består av en erklæring fra bank eller forsikringsselskap, jf. lovutkastet § 40 annet ledd. Reisegarantifondet kan imidlertid godta annen sikkerhet. Dette kan være en sperret bankkonto med det aktuelle beløp, hvilket samsvarer med gjeldende rett i dag.

Tredje ledd om Reisegarantifondets håndheving av reisegarantiordningen gjennomfører direktivet artikkel 24.

Se de generelle merknadene punkt 9.1, 9.4 og 10.4.

Til § 42 *Reisegarantien*
Bestemmelsen gjennomfører delvis direktivet artikkel 17 nr. 1 første ledd og gjennomfører artikkel 17 nr. 2. Det vises til fortalen punkt 39 og 40. Nærmere regler om

beregning av den virkningsfulle garantien er gitt i forskrift om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet.

Gjeldende reisegarantiordning gjelder sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag hvis en reise blir avlyst eller avbrutt som følge av "konkurs" eller "akkord" hos arrangøren. Direktivet taler om beskyttelse mot arrangørens "insolvens". Med det menes at garantien skal være tilgjengelig så snart reisetjenester som følge av arrangørens likviditetsproblemer ikke ytes, ikke vil bli eller bare delvis vil bli ytt. Garantien skal også være tilgjengelig dersom tjenesteytere krever at de reisende betaler for reisetjenester som allerede er betalt for til arrangøren, jf. fortalen punkt 39. Etter norsk konkurslovgivning er insolvens den sentrale konkursgrunnen, uten at det sikkert kan settes likhetstegn mellom begrepet "insolvens" i norsk konkurslovgivning og i direktivets forstand.

Av forarbeidene til gjeldende pakkereiselov, Ot.prp. nr. 71 (1994-1995), følger det:

> "Hvor reisen blir avlyst, skal reisegarantien sikre tilbakebetaling av det beløp som kunden har innbetalt. Dersom reisen blir avbrutt, er hovedmotivet å sikre at kundene på en rask og forsvarlig måte bringes hjem."

Dette gjør seg fremdeles gjeldende. Insolvensbeskyttelsen skal komme de reisende til gode uavhengig av deres bosted, avreisested eller hvor pakkereisen er solgt, og uavhengig av hvilket EØS-land garantien er stilt.

Etter ny lov vil den reisende gjennom reglene for insolvensbeskyttelse for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer, samt formidleransvar, være godt beskyttet ved insolvens hos reisebyrået/formidler. Derfor synes gjeldende bestemmelse om at garantien også skal tjene som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag dersom arrangøren nekter å oppfylle avtalen på grunn av rettstridig atferd fra en som har opptrådt på hans eller hennes vegne, overflødig.

Se de generelle merknadene punkt 9.1.

Til § 43 *Fremgangsmåten ved dekning av garantien*
Første ledd første punktum oppstiller en frist for reisende til å fremsette krav om utbetaling av garanti, og viderefører gjeldende lov § 11-4 første ledd første punktum. En reisende kan kreve full refusjon av innbetalingene for pakkereisen som er gjort av eller på vegne av vedkommende dersom pakkereisen for eksempel ikke kan gjennomføres som avtalt som følge av arrangørens insolvens, jf. også § 42. Full refusjon omfatter i utgangspunktet ikke kostnader den reisende har hatt til visum og reiseforsikring. Disse utgiftene er som regel ikke en del av pakkereiseavtalen og derfor ikke relatert direkte til den manglende leveringen av reisetjenestene.

Annet punktum gjennomfører direktivet artikkel 17 nr. 5. Tilbakebetalingen for reisetjenester som ikke er blitt levert, skal foretas uten ugrunnet opphold. "Uten ugrunnet opphold" antas å samsvare med "uten unødig opphold" etter direktivet. Hva som er "uten ugrunnet opphold" må vurderes konkret. Ordlyden tilsier at utbetaling skal skje så raskt det er praktisk mulig. Dette vil kunne variere blant annet ut i fra om kravet på

tilbakebetaling er bestridt, og om kravene overstiger den individuelle garantien, slik at utbetaling fra fondets egenkapital er nødvendig.

Annet ledd gjennomfører direktivet artikkel 17 nr. 4. Etter bestemmelsen skal Reisegarantifondet kunne disponere garantien for å ivareta den reisendes interesser ved reiseavbrudd. Reisegarantifondet kan ikke ilegge den reisende noe gebyr for dette. Garantien skal være tilgjengelig kostnadsfritt for den reisende for å sikre hjemreise og innkvartering før hjemreise kan skje, dersom det er behov for det.

Reisegarantifondet kan tilby den reisende å fortsette pakkereisen, både der insolvens inntrer før eller etter avreise. Dette viderefører Reisegarantifondets praksis i dag.

Se de generelle merknadene punkt 9.1.

Til § 44 *Klage*
Bestemmelsen viderefører gjeldende pakkereiselov § 11-5.

Se de generelle merknadene punkt 9.1 og 10.4.

Til § 45 *Forskrifter*
Bestemmelsen gir departementet hjemmel til å gi nærmere regler om reisegaranti i forskrift. Slike regler gjennomfører direktivet artikkel 17 nr. 2 om en virkningsfull reisegaranti og artikkel 18 nr. 3 og 4 om administrativt samarbeid.

Se de generelle merknadene punkt 9.1.

Til § 46 *Håndheving*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 24 og 25. Ved henvisningen til markedsføringsloven § 42, gis bestemmelsen om tvangsmulkt i markedsføringsloven anvendelse.

Forbrukertilsynet og Markedsrådet skal føre kontroll med at pakkereiseloven overholdes, derunder opplysningsplikten i lovens kapittel II. Hovedelementene i denne kontrollen er Forbrukertilsynets tilsyn og Markedsrådets klagebehandling. Håndhevingen skal skje i samsvar med reglene i markedsføringsloven §§ 32 til 42. Det vil si slik disse bestemmelsene er formulert etter at endringene i markedsføringsloven ble vedtatt 12. juni 2017, se Prop. 93 L (2016-2017). Endringene trer i kraft 1. januar 2018. Bestemmelsene gir nærmere regler om Forbrukertilsynet og Markedsrådets kompetanse, organisering og oppgaver.

Se de generelle merknadene punkt 10.4.

Til § 47 *Overtredelsesgebyr*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 25 om sanksjoner, som er berørt i fortalen punkt 47. Bestemmelsen fastsetter at manglende oppfyllelse av opplysningsplikten og

krav til innhold i pakkereiseavtalen kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr. For brudd på øvrige bestemmelser i pakkereiseloven, med unntak av kapittel VIII og § 38, kan Forbrukertilsynet fatte vedtak om tvangsmulkt, se merknadene til § 46.

Se de generelle merknadene punkt 10.4.

Til § 48 *Straff*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 25 som er berørt i fortalen punkt 47.

Bestemmelsen gjelder forsettlig eller uaktsom overtredelse av bestemmelsene om reisegaranti for pakkereiser, transportdelen av en pakkereise og sammensatte reisearrangementer.

Se de generelle merknadene punkt 10.4.

Til § 49 *Godkjenning av nemnd og plikt til nemnddeltakelse*
Bestemmelsen slår fast at nemnd for behandling av tvister etter pakkereiseloven skal søke om godkjenning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (klageloven). Klageloven gjennomfører direktivet om alternativ tvisteløsning (2013/11/EU). Hvilke næringsdrivende som plikter å delta i nemnda og betale gebyr til nemndas drift, fremgår av annet ledd.

Se de generelle merknadene punkt 10.3.

Til § 50 *Forskrifter*
Bestemmelsen gir departementet hjemmel til i forskrift å fastsette nærmere regler om innbetaling av gebyr til nemnda, både for drift og for eventuelle tapte saker i nemnda.

Se de generelle merknadene punkt 10.3.

Til § 51 *Ansvar for bestillingsfeil*
Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 21 som er omhandlet i fortalen punkt 45. Ansvar for bestillingsfeil gjelder både ved bestilling av pakkereiser og reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer. Utgangspunktet er at næringsdrivende er ansvarlig for tekniske feil i selve systemet for bestilling. Oppstår det feil ved bestillingen, for eksempel at den reisende har valgt feil dato for reisen, er dette feil som den reisende selv er ansvarlig for, med mindre den næringsdrivende har påtatt seg å bestille reisen for den reisende.

Se de generelle merknadene punkt 10.5.

Til § 52 *Ikrafttredelse og overgangsbestemmelser*
Etter direktivet skal ikrafttredelsen skje 1.1.2018. Ikrafttredelsen må imidlertid blant annet tilpasses tidspunktet for innlemmelsen av pakkereisedirektivet i EØS-avtalen. Ved

ikrafttredelse oppheves gjeldende pakkereiselov. Loven får bare virkning for avtaler som inngås etter at loven trer i kraft. For tidligere avtaler må den opphevede loven gjelde.

13.2 Merknader til endringene i angrerettloven

Til § 2 Unntak fra lovens virkeområde
Endringen i bokstav d *første punktum* skyldes at det kun er avtaler om pakkereiser som skal unntas fra lovens virkeområde, og ikke enhver avtale etter pakkereiseloven, slik det er i dag. Dermed vil reglene i angrerettloven gjelde for avtaler om transportdelen av en pakkereise jf. pakkereiseloven § 40 første ledd annet punktum, og sammensatte reisearrangementer som definert i pakkereiseloven § 5 nr. 5.

Enkelte av angrerettlovens bestemmelser skal likevel gjelde også for pakkereiser, jf. *annet punktum*. Dette er § 8 tredje ledd som stiller krav om at forhåndsopplysninger gis til den reisende på norsk, og § 10 om skriftlig bekreftelse av tilbud fra den næringsdrivende til den reisende i etterkant av uanmodet telefonsalg.

Se de generelle merknadene punkt 10.6.1.

13.3 Merknader til endringene i avtaleloven

Til § 38 b Informasjonskrav i forbrukeravtaler
Endringen i annet ledd nr. 3 skyldes at det kun er avtaler om pakkereiser som skal unntas fra lovens virkeområde, og ikke enhver avtale etter pakkereiseloven, slik det er i dag. Dermed vil reglene i avtaleloven gjelde for avtaler om transportdelen av en pakkereise jf. pakkereiseloven § 40 første ledd annet punktum, og sammensatte reisearrangementer som definert i pakkereiseloven § 5 nr. 5.

Se de generelle merknadene punkt 10.6.1.

13.4 Merknader til endringene i sjøloven

Til § 407 Overdragelse av passasjerens rettigheter
Se de generelle merknadene punkt 10.6.2.

Utkast til lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)

Kapittel I. Innledende bestemmelser

§ 1 Virkeområde

Loven gjelder for pakkereiser som næringsdrivende tilbyr for salg eller selger til reisende, og for sammensatte reisearrangementer som næringsdrivende formidler til reisende.

Kapittel VIII og kapittel X gjelder for salg av transportdelen av en pakkereise, jf. § 40 første ledd annet punktum.

Departementet kan i forskrift bestemme i hvilken grad loven skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen og kan gi særlige regler av hensyn til de stedlige forholdene.

§ 2 Unntak fra lovens virkeområde

Loven gjelder ikke:

1. pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som varer kortere enn 24 timer, uten innkvartering over natten,
2. pakkereiser som tilbys, og sammensatte reisearrangementer som formidles leilighetsvis, på et ideelt grunnlag og kun til en begrenset gruppe reisende, og
3. pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som en fysisk eller juridisk person kjøper innenfor rammen av sin yrkes- eller næringsvirksomhet, på grunnlag av en generell avtale om organisering av forretningsreiser.

§ 3 Ufravikelighet

Loven kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for en reisende.

§ 4 Forholdet til annet regelverk

Loven begrenser ikke opplysningsplikten eller krav til avtalen som følger av andre regler.

§ 5 *Definisjoner*

I loven menes med:

1. reisetjeneste:
   a) persontransport,
   b) innkvartering som ikke er en integrert del av persontransport, og som ikke skjer med tanke på bosetting,
   c) utleie av biler, andre motorvogner som definert i artikkel 3 nr. 11 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/46/EF, eller motorsykler som krever et førerkort for klasse A i samsvar med artikkel 4 nr. 3 bokstav c) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/126/EF,

d) enhver annen turisttjeneste som ikke er en integrert del av en reisetjeneste i henhold til bokstav a), b) eller c),

2. pakkereise: en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester med henblikk på samme reise eller ferie dersom
   a) tjenestene settes sammen av én næringsdrivende, herunder på anmodning fra den reisende eller i samsvar med den reisendes valg, før det inngås én avtale om alle tjenestene, eller

   b) tjenestene, uavhengig av om det inngås separate avtaler med individuelle ytere av reisetjenester,
      i) kjøpes fra ett utsalgssted, og blir valgt før den reisende samtykker i å betale,
      ii) tilbys, selges eller faktureres til en inklusiv-, eller totalpris,
      iii) annonseres eller selges under betegnelsen "pakkereise" eller lignende,
      iv) kombineres etter inngåelse av en avtale, der en næringsdrivende gir den reisende rett til å velge blant et utvalg av forskjellige typer reisetjenester, eller
      v) kjøpes fra separate næringsdrivende gjennom lenkede bestillingsprosesser på Internett, der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den næringsdrivende som den første avtalen inngås med, til en eller flere andre næringsdrivende, og en avtale med en av de sistnevnte næringsdrivende inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

   En kombinasjon av reisetjenester der høyst én type reisetjeneste som nevnt i nr. 1 bokstav a), b) eller c) kombineres med en eller flere turisttjenester som nevnt i nr. 1 bokstav d), er ikke en pakkereise dersom sistnevnte tjenester
   a) ikke utgjør en vesentlig andel av kombinasjonens verdi og ikke annonseres som, og på annen måte utgjør et vesentlig element i kombinasjonen, eller
   b) ikke velges og kjøpes før etter at leveringen av en reisetjeneste som nevnt i nr. 1 bokstav a), b) eller c) har begynt,

3. pakkereiseavtale: en avtale om en pakkereise som helhet eller, dersom pakkereisen omfattes av separate avtaler, alle avtalene som omfatter reisetjenestene som inngår i pakkereisen,

4. pakkereisen begynner: tidspunktet da leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereisen begynner,

5. sammensatt reisearrangement: minst to forskjellige typer reisetjenester som kjøpes med henblikk på samme reise eller ferie, som ikke utgjør en pakkereise, og som fører til at det inngås separate avtaler med hver enkelt yter av reisetjenester, dersom den næringsdrivende formidler

a) den reisendes separate valg og vanligvis separate betaling for hver reisetjeneste i løpet av ett besøk hos eller én kontakt med den næringsdrivendes utsalgssted, eller
b) målrettet kjøp av minst én ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende, når en avtale med en slik annen næringsdrivende inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

Dersom det kjøpes bare én type reisetjeneste som nevnt i nr. 1 bokstav a), b) eller c) og én eller flere turisttjenester som nevnt i nr. 1 bokstav d), utgjør de ikke et sammensatt reisearrangement dersom sistnevnte tjenester ikke utgjør en vesentlig andel av kombinasjonens verdi, og ikke annonseres som, og på annen måte utgjør et vesentlig element i kombinasjonen,

6. reisende: enhver person som har til hensikt å inngå en pakkereiseavtale, eller som har rett til å reise på grunnlag av en avtale som omfattes av denne loven,

7. næringsdrivende: enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som i forbindelse med avtaler som omfattes av denne loven, handler for formål som faller innenfor vedkommendes nærings-, eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne, uansett om vedkommende opptrer i egenskap av arrangør eller næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement, eller som yter av reisetjenester,

8. arrangør: en næringsdrivende som kombinerer og selger eller tilbyr for salg pakkereiser, enten direkte eller gjennom eller sammen med en annen næringsdrivende, eller den næringsdrivende som overfører den reisendes opplysninger til en annen næringsdrivende i samsvar med nr. 2 bokstav b) romertall v),

9. formidler: en annen næringsdrivende enn arrangøren som selger eller tilbyr for salg pakkereiser som er satt sammen av en arrangør,

10. etablert: etablering som definert i tjenesteloven § 5 bokstav e,

11. varig medium: enhver innretning som gjør det mulig for den reisende eller den næringsdrivende å lagre opplysninger som er rettet til disse personlig, på en slik måte at opplysningene er tilgjengelige for fremtidig bruk i et tidsrom som er tilstrekkelig for formålet med opplysningene, og som gir mulighet til uendret gjengivelse av de lagrede opplysningene,

12. uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter: en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og hvis konsekvenser ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet,

13. mangel: manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise,

14. mindreårig: en person under 18 år,

15. utsalgssted: ethvert forretningslokale for detaljhandel, mobilt eller fast, eller et detaljhandelsnettsted eller lignende nettstrukturer, herunder når nettstedene for detaljhandel eller nettsalgsstedene presenteres for reisende som ett salgssted, herunder en telefontjeneste,

16. hjemtransport: den reisendes retur til avgangsstedet eller til annet sted som partene er enige om.

Kapittel II. Opplysningsplikt og innhold i pakkereiseavtalen

§ 6 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse

Før det blir inngått en avtale om pakkereise, skal arrangøren, og formidleren dersom salget gjøres av denne, gi den reisende relevante standardopplysninger og øvrige relevante opplysninger, jf. § 7. Dersom avtalen inngås per telefon, skal opplysningene gis i telefonsamtalen.

Dersom det gjøres endringer i opplysningene, skal de formidles på en tydelig og forståelig måte til den reisende før avtale inngås.

Ved avtaler der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresser er videresendt fra arrangøren til en annen næringsdrivende, jf. § 5 nr. 2 bokstav b) romertall v), skal begge de næringsdrivende fylle kravet i første ledd.

Opplysningene skal gis på en tydelig og forståelig måte. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være leselige.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysningene skal gis ved bruk av standardiserte opplysningsskjemaer.

§ 7 *Hvilke opplysninger som skal gis*

Dersom det er relevant for pakkereisen, skal den næringsdrivende gi den reisende følgende opplysninger:

1. reisetjenestenes vesentligste kjennetegn. Dette er:
    a) reisemål, reiserute og oppholdets varighet, med angivelse av datoer, og antall netter som inngår ved innkvartering,
    b) transportmidler, type transport og transportkategorier, steder, datoer og tidspunkter for avreise og retur, steder hvor det gjøres opphold underveis og varigheten av disse, samt transportforbindelser. Hvis det nøyaktige tidspunktet

ennå ikke er fastsatt, skal den næringsdrivende opplyse den reisende om det omtrentlige tidspunktet for avreise og retur,

c) innkvarteringsstedets beliggenhet, hovedkjennetegn, og dersom det er relevant, kategori i henhold til reglene i bestemmelseslandet,

d) måltider som inngår,

e) besøk, utflukter eller andre ytelser som inngår i den samlede prisen som er avtalt for pakkereisen,

f) dersom det ikke fremgår av sammenhengen, hvorvidt noen av reisetjenestene ytes den reisende som del av en gruppe, og dersom det er tilfellet og når det er mulig, den omtrentlige størrelsen på gruppen,

g) dersom den reisendes utbytte av andre turisttjenester avhenger av en effektiv muntlig kommunikasjon, språket som disse tjenestene vil bli utført på, og

h) hvorvidt reisen eller ferien generelt er egnet for personer med funksjonsnedsettelser og, på anmodning av den reisende, nøyaktige opplysninger om hvorvidt reisen eller ferien er egnet under hensyn til den reisendes behov,

2. arrangørens, og dersom det er relevant, formidlerens foretaksnavn, fysiske adresse, telefonnummer og hvis det er relevant, e-postadresse,
3. pakkereisens samlede pris, inklusive skatter og eventuelle tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader. Dersom kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes før avtalen inngås, skal det angis hvilke typer tilleggskostnader den reisende eventuelt må betale,
4. betalingsmåter, herunder eventuelle beløp eller prosentandel av prisen som skal betales på forskudd, og tidsplanen for betaling av restbeløpet, eller økonomiske garantier som skal betales eller stilles av den reisende,
5. det minste antallet personer som kreves for at pakkereisen skal gjennomføres, og fristen for å avlyse reisen, jf. § 22, dersom dette antallet ikke nås,
6. generelle opplysninger om pass og visumkrav, herunder hvor lang tid det vanligvis tar å få visum. Det skal også gis opplysninger om helsekrav i destinasjonslandet,
7. opplysninger om at den reisende til enhver tid før pakkereisen begynner kan avbestille reisen mot betaling av et rimelig gebyr, eller, dersom det er relevant, arrangørens standardiserte gebyrer, jf. § 20,
8. informasjon om valgfri eller obligatorisk forsikring.

§ 8 *Pakkereiseavtalen – krav til innhold*

Pakkereiseavtalen skal inneholde opplysningene fastsatt i § 7 første ledd, samt følgende opplysninger:

1. den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt,
2. opplysninger om at arrangøren er:

a) ansvarlig for at alle reisetjenester som inngår i avtalen, leveres på en

tilfredsstillende måte i samsvar med reglene i kapittel V og

b) forpliktet til å yte bistand dersom den reisende er i vanskeligheter, i samsvar med § 35,

3. kontaktopplysningene til Reisegarantifondet,

4. navnet på, adressen, telefonnummeret, e-postadressen, og dersom det er relevant, faksnummeret til arrangørens lokale representant, til et kontaktpunkt eller til en annen tjeneste som gjør det mulig for den reisende å kontakte arrangøren raskt og kommunisere effektivt med vedkommende, anmode om bistand dersom den reisende er i vanskeligheter, eller klage over en eventuell mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen,

5. opplysning om at den reisende har plikt til å informere om enhver mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen (reklamere), i samsvar med § 25,

6. opplysninger som gjør det mulig å oppnå direkte kontakt med mindreårig som reiser uten foreldre eller en annen godkjent person på grunnlag av en pakkereiseavtale der innkvartering inngår, eller med person som har ansvar for den mindreårige,

7. opplysninger om tilgjengelige interne framgangsmåter for klagebehandling og om prosedyrer for alternativ tvisteløsning, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker, og dersom det er relevant, om tvisteløsningsorganet som den næringsdrivende omfattes av, og om den nettbaserte klageportalen for tvisteløsning over landegrenser, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 28,

8. opplysninger om den reisendes rett til å overdra avtalen til en annen reisende i samsvar med § 15.

Opplysningene i § 7 første ledd nr. 1, 3, 4, 5 og 7 skal utgjøre en integrert del av avtalen og kan ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler noe annet.

§ 9 Pakkereiseavtalen – øvrige krav

Språket i pakkereiseavtalen skal være klart og forståelig. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være leselige.

Arrangøren eller formidleren skal gi den reisende en kopi eller en bekreftelse av pakkereiseavtalen på et varig medium ved eller uten ugrunnet opphold etter inngåelsen av avtalen. Den reisende har rett til å få en kopi av avtalen på papir, dersom pakkereiseavtalen er inngått med begge parter fysisk til stede samtidig.

Ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, jf. angrerettloven § 5 første ledd bokstav d, skal en kopi eller bekreftelse av pakkereiseavtalen gis til den reisende på papir, eller, dersom den reisende samtykker, på et annet varig medium.

§ 10 *Bruk av elektronisk kommunikasjon*

Når en avtale som skal inngås elektronisk forplikter den reisende til å betale, skal den

næringsdrivende tydelig og i fremhevet form gjøre den reisende oppmerksom på opplysningene fastsatt i § 7 første ledd nr. 1 og 3 umiddelbart før den reisende foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at den reisende uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen eller funksjonen være merket på en lett leselig måte med «bestilling med forpliktelse til å betale» eller tilsvarende.

Overholder ikke den næringsdrivende bestemmelsen i annet ledd, blir den reisende ikke bundet av avtalen eller bestillingen.

§ 11 *Pakkereiseavtaler, jf. § 5 nr. 2 bokstav b) romertall v)*

Ved pakkereiser som definert i § 5 nr. 2 bokstav b) romertall v), skal den næringsdrivende som opplysningene overføres til, underrette arrangøren eller formidleren om inngåelsen av kontrakten som fører til at det opprettes en pakkereise. Den næringsdrivende skal gi arrangøren eller formidleren de opplysningene som er nødvendig for at vedkommende kan oppfylle sine plikter.

Så snart arrangøren eller formidleren er underrettet om at en pakkereise er opprettet, skal vedkommende gi den reisende opplysningene nevnt i § 8 første ledd nr. 1 til 8 på et varig medium.

§ 12 *Dokumenter og opplysninger før pakkereisen begynner*

Arrangøren eller formidleren skal gi den reisende de nødvendige kvitteringer, reisekuponger og billetter, og opplysninger om planlagte avreisetidspunkter. Dersom det er relevant skal arrangøren eller formidleren også gi opplysninger om fristen for innsjekking samt planlagte tidspunkter for stopp underveis, transportforbindelser og ankomst. Opplysningene skal gis i god tid før pakkereisen begynner.

§ 13 *Virkningen av brudd på visse opplysningsplikter*

Har den næringsdrivende ikke opplyst om tilleggskostnader eller andre kostnader som omhandlet i § 7 nr. 3, skal den reisende ikke bære disse kostnadene.

§ 14 Bevisbyrde

Den næringsdrivende har bevisbyrden for at opplysningsplikten i dette kapittelet er oppfylt.

Kapittel III. Endring av pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner

§ 15 Overdragelse av pakkereiseavtalen til annen reisende

En reisende kan overdra pakkereiseavtalen til en person som oppfyller alle

vilkårene i avtalen, etter å ha gitt arrangøren eller formidleren et rimelig varsel på et varig medium. Et varsel gitt senest syv dager før pakkereisen begynner, skal alltid anses som rimelig.

Den som overdrar pakkereiseavtalen, og den som får avtalen overdratt til seg, skal være solidarisk ansvarlige for å betale restbeløpet og for eventuelle tilleggsavgifter, gebyrer eller andre kostnader som overdragelsen medfører. Arrangøren eller formidleren skal opplyse overdrageren om de faktiske kostnadene forbundet med overdragelsen. Disse kostnadene skal ikke være urimelige, og skal ikke overskride arrangørens faktiske kostnader ved overdragelsen. Arrangøren eller formidleren skal tilby overdrageren dokumentasjon på kostnadene som overdragelsen medfører.

§ 16 *Prisendringer*

Arrangøren eller formidleren kan øke prisen på pakkereisen dersom den reisende har rett til tilsvarende prisavslag, jf. fjerde ledd. Det skal fremgå av pakkereiseavtalen hvordan prisendringene skal beregnes.

Prisøkningen må være en direkte følge av endringer i

1. prisen på persontransport som følge av prisen på drivstoff eller andre energikilder,
2. skatte- eller avgiftsnivået for reisetjenestene som inngår i avtalen, eller
3. valutakurser som er relevant for pakkereisen.

Uavhengig av prisøkningens omfang, skal en prisøkning bare være mulig dersom pakkereiseavtalen uttrykkelig tar forbehold om denne muligheten og arrangøren eller formidleren på et varig medium underretter den reisende om økningen på en tydelig og forståelig måte, sammen med en begrunnelse og en beregning, senest 20 dager før pakkereisen begynner.

Den reisende skal ha rett til et prisavslag som tilsvarer eventuelle reduksjoner i kostnadene omfattet av annet ledd nr. 1 til 3 som oppstår etter at avtalen er inngått, og før pakkereisen begynner.

I tilfelle av et prisavslag kan arrangøren eller formidleren trekke faktiske administrasjonskostnader fra tilbakebetalingen som vedkommende skylder den reisende. På den reisendes anmodning skal arrangøren eller formidleren legge fram dokumentasjon på administrasjonskostnadene.

§ 17 *Øvrige endringer i avtalevilkår*

Verken arrangøren eller formidleren kan ensidig endre vilkårene i pakkereiseavtalen, bortsett fra prisen, jf. § 16, med mindre endringene er uvesentlige, pakkereiseavtalen uttrykkelig tar forbehold om denne muligheten og arrangøren eller formidleren på et varig medium underretter den reisende om endringene på en tydelig og forståelig måte.

Dersom arrangøren eller formidleren er tvunget til å foreta vesentlige endringer i noen av de vesentligste kjennetegnene ved reisetjenestene som nevnt i § 7 første ledd nr. 1 før pakkereisen begynner, eller ikke kan oppfylle de særlige kravene nevnt i § 8 første ledd nr. 1 eller foreslår å øke prisen på pakkereisen med mer enn 8 %, jf. § 16, kan den reisende innen en rimelig frist som angis av arrangøren eller formidleren godta den foreslåtte endringen, eller avbestille pakkereisen uten å betale gebyr.

§ 18 Underretning om vesentlige endringer i pakkereiseavtalen

Arrangøren eller formidleren skal uten ugrunnet opphold underrette den reisende på en tydelig og forståelig måte på et varig medium om

1. de foreslåtte endringene nevnt i § 17 annet ledd og eventuelt hvilken innvirkning disse har på pakkereiseprisen,
2. en rimelig frist for når den reisende må underrette arrangøren eller formidleren om forslaget til endring godtas eller ikke,
3. konsekvensene dersom den reisende ikke svarer innen fristen nevnt i nr. 2,
4. eventuell alternativ pakkereise som tilbys, jf. § 19, og prisen på den.

§ 19 Prisavslag og erstatning ved vesentlige endringer i pakkereiseavtalen

Ved den reisendes avbestilling kan arrangøren eller formidleren tilby en erstatningspakkereise. Fører endringene i pakkereiseavtalen etter § 17 annet ledd eller erstatningspakkereisen til en pakkereise med lavere kvalitet eller pris, skal den reisende ha rett til et passende prisavslag.

Kapittel IV. Opphør av avtale før pakkereisen begynner

§ 20 *Den reisendes rett til å avbestille pakkereisen mot gebyr*

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før pakkereisen begynner mot å betale et avbestillingsgebyr.

Det kan fastsettes rimelige standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen. Ved fastsettelse av slike gebyrer skal det tas hensyn til hvor lang tid avbestillingen skjer før pakkereisen begynner og arrangørens eller formidlerens kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ anvendelse av reisetjenestene.

Dersom pakkereiseavtalen ikke fastsetter rimelige standardiserte avbestillingsgebyrer, skal gebyrets størrelse tilsvare prisen på pakkereisen med fradrag av arrangørens eller formidlerens sparte omkostninger og inntekter fra andre reisendes benyttelse av reisetjenestene. På den reisendes anmodning skal arrangøren eller formidleren fremlegge en begrunnelse for avbestillingsgebyrets størrelse.

§ 21 *Den reisendes rett til å avbestille pakkereisen uten gebyr*

Den reisende har rett til å avbestille en pakkereise før pakkereisen begynner uten å

betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette, som i vesentlig grad påvirker

1. gjennomføringen av pakkereisen, eller
2. transporten av personer til bestemmelsesstedet.

Den reisende har også rett til å avbestille pakkereisen uten å betale gebyr, dersom arrangøren eller formidleren foretar eller foreslår endringer som nevnt i § 17 annet ledd, og den reisende avbestiller pakkereisen innen en rimelig frist. Dersom den reisende avbestiller pakkereisen, jf. § 17 annet ledd, og ikke godtar en erstatningspakkereise, jf. § 19, gjelder §§ 32-34 tilsvarende.

§ 22 *Arrangørens rett til å avlyse pakkereisen*

Arrangøren har rett til å avlyse pakkereisen før pakkereisen begynner mot at den reisende får tilbakebetalt alle beløp som er innbetalt for pakkereisen. Verken arrangøren eller formidleren er ansvarlig for erstatning dersom

1. antall påmeldte personer til pakkereisen er lavere enn minsteantallet angitt i avtalen, og arrangøren eller formidleren underretter den reisende om avlysningen av pakkereisen innen fristen fastsatt i avtalen, men senest
    a) 20 dager før pakkereisens begynnelse ved reiser som varer i mer enn 6 dager,
    b) 7 dager før pakkereisens begynnelse ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager,
    c) 48 timer før pakkereisens begynnelse ved reiser som varer i mindre enn 2 dager,

    eller
2. arrangøren er forhindret fra å gjennomføre pakkereisen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, og arrangøren eller formidleren underretter den reisende om avlysningen uten ugrunnet opphold, før pakkereisen begynner.

§ 23 Oppgjør

Ved avbestilling eller avlysning av pakkereisen etter §§ 17 annet ledd, 20, 21 eller 22 skal arrangøren eller formidleren tilbakebetale alle innbetalinger for pakkereisen. Ved avbestilling av pakkereiseavtalen etter § 20 kan avbestillingsgebyret trekkes fra. Tilbakebetalingen skal i alle tilfeller skje til den reisende, uten ugrunnet opphold og senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen opphørte.

Kapittel V. Gjennomføring av pakkereisen

§ 24 Ansvar for gjennomføring av pakkereisen

Arrangøren og formidleren er ansvarlig for at reisetjenestene leveres etter avtalen, uavhengig av om reisetjenestene skal leveres av arrangøren eller av andre ytere av reisetjenester.

§ 25 Den reisendes reklamasjonsplikt

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren eller formidleren om mangler ved leveringen av en reisetjeneste som inngår i pakkereiseavtalen.

§ 26 Avhjelp ved mangler

Med mindre det er nødvendig med umiddelbar avhjelp, skal den reisende gi arrangøren eller formidleren en rimelig frist til å avhjelpe mangelen. Dersom mangelen ikke avhjelpes innen fristen, kan den reisende selv avhjelpe mangelen og kreve de nødvendige utgiftene refundert.

Verken arrangøren eller formidleren plikter å avhjelpe en mangel når avhjelp

1. er umulig, eller
2. medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Dersom mangelen ikke avhjelpes, jf. annet ledd, gjelder §§ 31-34.

§ 27 Alternative reisetjenester

Dersom en vesentlig andel av reisetjenestene ikke kan leveres i henhold til pakkereiseavtalen, skal arrangøren eller formidleren uten tilleggskostnader for den reisende tilby passende alternative reisetjenester, slik at pakkereisen kan fortsette. Dette gjelder også der den reisendes hjemtransport ikke gjennomføres som avtalt.

Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis prisavslag, jf. § 31.

Den reisende kan kun avvise de foreslåtte alternative reisetjenestene dersom de ikke er sammenlignbare med det som er fastsatt i pakkereiseavtalen, eller dersom prisavslaget som gis er utilstrekkelig. I så fall kan den reisende ha rett til erstatning, jf. §§ 32-34.

Er det umulig å finne alternative reisetjenester, har den reisende rett til prisavslag jf. § 31 og erstatning jf. §§ 32-34, uten å heve avtalen.

§ 28 Heving av pakkereiseavtalen

Dersom en mangel i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og verken arrangøren eller formidleren har avhjulpet mangelen, jf. § 26, kan den reisende heve pakkereiseavtalen uten å betale gebyr. § 31 og/eller §§ 32-34 gjelder tilsvarende.

§ 29 Hjemtransport

Dersom pakkereisen omfatter persontransport, skal arrangøren eller formidleren i tilfellene nevnt i § 27 tredje og fjerde ledd og § 28 også sørge for hjemtransport av den

reisende med et likeverdig transportmiddel, uten ugrunnet opphold og uten ekstra kostnader for den reisende.

§ 30 Nødvendig innkvartering

Dersom uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør det umulig for den reisende å returnere i samsvar med pakkereiseavtalen, skal arrangøren eller formidleren bære kostnadene for nødvendig innkvartering, i en periode på høyst tre netter per reisende. Begrensningen til tre netter gjelder likevel ikke dersom det i regelverk om passasjerrettigheter er fastsatt lengre perioder som gjelder for det relevante transportmiddelet som brukes i forbindelse med den reisendes retur, og den berørte transportøren ikke kan påberope seg de uunngåelige og ekstraordinære omstendighetene.

Innkvarteringen skal om mulig være i en likeverdig kategori som tjenestene som inngår i pakkereiseavtalen.

Tredagersbegrensningen i første ledd får ikke anvendelse på bevegelseshemmede personer, og personer som ledsager dem, gravide kvinner eller mindreårige som reiser alene, samt personer med behov for særskilt medisinsk assistanse, dersom arrangøren eller formidleren er underrettet om deres særlige behov minst 48 timer før pakkereisen begynner.

§ 31 Prisavslag

Den reisende har krav på et passende prisavslag for perioder der pakkereisen har mangler, med mindre arrangøren eller formidleren dokumenterer at mangelen kan tilskrives den reisende.

§ 32 Erstatning

Den reisende har krav på en passende erstatning fra arrangøren eller formidleren for enhver skade eller ulempe den reisende lider som følge av mangelen. Erstatningen skal gis uten ugrunnet opphold.

Første ledd får ikke anvendelse dersom arrangøren eller formidleren kan dokumentere at mangelen

1. kan tilskrives den reisende,
2. kan tilskrives en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, og som ikke kunne forutses eller unngås, eller
3. skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

§ 33 Erstatningsbegrensninger

I den grad transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, skal de samme begrensningene gjelde for arrangøren og formidleren.

I tilfeller som ikke omfattes av første ledd, kan arrangøren eller formidleren i pakkereiseavtalen begrense erstatningen som skal betales til den reisende, likevel ikke til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris. Erstatningsbegrensningene gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt.

§ 34 Forholdet til transportrettslig lovgivning

Retten til erstatning eller prisavslag, skal ikke berøre den reisendes rettigheter etter transportrettslig lovgivning.

Erstatning eller prisavslag som gis etter denne loven, og erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning, skal fratrekkes hverandre for å unngå for høy kompensasjon.

§ 35 *Bistandsplikt*

Arrangøren eller formidleren skal uten ugrunnet opphold yte passende bistand til en reisende som får vanskeligheter. Bistanden skal særlig bestå av:

1. å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og
2. å bistå den reisende med å opprette fjernkommunikasjon og hjelpe den reisende med å finne alternative reiseytelser.

Arrangøren og formidleren kan kreve et rimelig gebyr for bistanden, dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende. Gebyret kan ikke være høyere enn faktiske kostnader.

Kapittel VI. Om formidleren

§ 36 *Særlige krav for formidleren når arrangøren er etablert utenfor EØS-området*

Der arrangøren er etablert utenfor EØS-området, skal formidleren omfattes av forpliktelsene for arrangører i kapitlene V og VIII, med mindre formidleren dokumenterer at arrangøren oppfyller disse kravene.

§ 37 *Mulighet til å kontakte arrangøren via formidleren*

Den reisende kan sende meldinger, anmodninger eller klager i forbindelse med gjennomføringen av pakkereisen direkte til formidleren som pakkereisen ble kjøpt hos. Formidleren skal videresende meldingene, anmodningene eller klagene til arrangøren uten ugrunnet opphold. Meldingene, anmodningene eller klagene anses for å være mottatt av arrangøren, når de er mottatt av formidleren.

Kapittel VII. Sammensatte reisearrangementer

§ 38 Reisegaranti for sammensatte reisearrangementer

Næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer skal stille reisegaranti for tilbakebetaling av alle betalinger som mottas fra reisende, i den grad en

reisetjenester som er en del av et sammensatt reisearrangement, ikke leveres på grunn av denne næringsdrivendes insolvens. Reglene i kapittel VIII gjelder tilsvarende så langt de passer.

§ 39 Opplysningskrav ved sammensatte reisearrangementer

Før det blir inngått en avtale som kan føre til at det opprettes et sammensatt reisearrangement, skal den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet gi den reisende tydelige og forståelige opplysninger om at:

1. den reisende ikke er beskyttet av de rettighetene som utelukkende gjelder for pakkereiser,
2. hver tjenesteyter bare er ansvarlig for korrekt levering av egen tjeneste,
3. den reisende er omfattet av reisegarantien etter § 38.

Dette gjelder også der næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangement er etablert utenfor EØS-området, men som retter sin virksomhet mot norske reisende.

Opplysningene etter første ledd skal gis ved å bruke relevant standardisert opplysningsskjema. Dersom det ikke finnes et relevant skjema, skal opplysningene gis på annen måte. Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om de standardiserte opplysningsskjemaene.

Dersom et sammensatt reisearrangement er et resultat av at det er inngått en avtale mellom en reisende og en næringsdrivende som ikke formidler det sammensatte reisearrangementet, skal den næringsdrivende opplyse den næringsdrivende som formidlet det sammensatte reisearrangementet om avtaleinngåelsen.

Overholder ikke den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet opplysningsplikten etter første ledd og kravet om reisegaranti etter § 38, gjelder § 15 og bestemmelsene i kapittel IV og V tilsvarende for reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet.

Kapittel VIII. Reisegaranti

§ 40 Garantiplikt og reisegaranti

Arrangør og formidler av pakkereiser skal stille reisegaranti for pakkereiser. Det skal også stilles reisegaranti ved salg av transportdelen av en pakkereise, forutsatt at transporten hovedsakelig er til personlig bruk for den reisende.

Med reisegaranti menes individuell garantistillelse i form av erklæring fra bank eller forsikringsselskap.

Garanti stilt etter reglene i annen stat som er part i EØS-avtalen, trer i stedet for reisegaranti etter annet ledd.

Plikten til å stille reisegaranti for pakkereiser, jf. første ledd første punktum, gjelder også for arrangører som ikke er etablert i EØS-området, men som selger eller tilbyr for salg pakkereiser til norske reisende.

§ 41 Reisegarantifondet

Reisegarantifondet skal administrere ordningen med reisegaranti, og er nasjonalt kontaktpunkt for samarbeidet og tilsynet med norske arrangører og formidlere som utøver virksomhet innen EØS-området.

Reisegarantien, jf. § 40 første ledd, stilles overfor Reisegarantifondet. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet.

Reisegarantifondet kan gi de pålegg som er nødvendige for å sikre at bestemmelsene om reisegaranti etterleves. Arrangøren og formidleren skal forplikte seg til etter påkrav å utbetale til Reisegarantifondet et beløp stort nok til å dekke omsetningen til enhver tid. Vedkommende skal på forespørsel fra Reisegarantifondet godtgjøre at betryggende garanti er stilt.

Arrangør og formidler skal også innbetale årsgebyr til Reisegarantifondet.

§ 42 Reisegarantien

Reisegarantien skal være virkningsfull og skal dekke kostnader som med rimelighet kan forutses. Reisegarantien skal tjene som sikkerhet for tilbakebetaling av alle betalinger som er foretatt av eller på vegne av den reisende, dersom de berørte reisetjenestene ikke blir levert som følge av insolvens hos arrangør eller formidler. Reisegarantien skal også tjene som sikkerhet for returtransport av den reisende, dersom pakkereisen omfatter persontransport. Reisegarantien tjener videre som sikkerhet for utgifter til opphold og andre nødvendige utgifter før returtransport kan skje.

Ved fastsettelse av garantiens størrelse skal det tas hensyn til hvor lang tid som er gått mellom betaling av forskudd og endelig betaling og fullføring av pakkereisen.

Reisegarantifondet dekker bare krav overfor arrangør eller formidler som har stilt den pliktige garantien.

§ 43 *Fremgangsmåten ved dekning av garantien*

Krav om dekning fra reisegarantien må fremsettes overfor Reisegarantifondet innen seks måneder etter at pakkereisen skulle ha vært avsluttet. For reisetjenester som ikke er levert, skal tilbakebetalingen foretas uten ugrunnet opphold.

Ved reiseavbrudd kan Reisegarantifondet disponere garantien i den utstrekning dette finnes nødvendig for å ivareta den reisendes interesser, herunder å bringe dem til avtalt retursted. Bruk av reisegaranti skal være kostnadsfritt for den reisende.

§ 44 Klage

Pålegg gitt av Reisegarantifondet i medhold av § 41 tredje ledd kan påklages til departementet.

§ 45 Forskrifter

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Reisegarantifondets organisasjon og virksomhet, om reisegarantien, herunder bestemmelser om fastsettelse av garantiens størrelse og hvilke beløp som garantipliktige skal betale i årsgebyr.

Departementet kan i forskrift gi øvrige bestemmelser om utfylling og gjennomføring av reisegarantiordningen.

Kapittel IX. Håndheving og sanksjoner

§ 46 *Håndheving*

Forbrukertilsynet og Markedsrådet skal føre kontroll med at bestemmelser i eller i medhold av denne loven, med unntak av § 38 og kapittel VIII, overholdes. Kontrollen utøves i samsvar med reglene i markedsføringsloven §§ 32 til 42.

§ 47 *Overtredelsesgebyr*

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av §§ 6-12 eller forskrift gitt i medhold av § 6, som anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger, kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale. Ved vedtak om overtredelsesgebyr gjelder markedsføringsloven § 43 annet og tredje ledd tilsvarende.

§ 48 *Straff*

Med bøter eller med fengsel i inntil tre måneder straffes den som forsettlig eller uaktsomt overtrer bestemmelsene i § 38, eller i eller i medhold av kapittel VIII.

Kapittel X. Tvisteløsning

§ 49 *Godkjenning av nemnd og plikt til nemnddeltakelse*

Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer pakkereisekunder, er etablert en nemnd for behandling av tvister som omfattes av lovens virkeområde, skal nemnda søke godkjenning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.

Den som stiller garanti til Reisegarantifondet etter § 40 første ledd skal delta i nemnda og betale gebyr til nemndas drift. Gebyret innkreves av Reisegarantifondet.

§ 50 *Forskrifter*

Departementet kan i forskrift fastsette regler til utfylling og gjennomføring av bestemmelsene i § 49.

Bestemmelser om gebyr, jf. 49 annet ledd fastsettes av departementet ved forskrift. Departementet kan i forskrift bestemme om og i hvilken utstrekning partene skal påleggges å betale for saksbehandlingen i nemnda, samt i hvilken utstrekning en tapende part kan pålegges å erstatte motpartens omkostninger.

Departementet kan i forskrift også fastsette regler om konsekvensene av at nemndas virksomhet opphører.

Kapittel XI. Alminnelige bestemmelser

§ 51 Ansvar for bestillingsfeil

Den næringsdrivende er ansvarlig for alle feil som skyldes tekniske feil i bestillingssystemet som kan tilskrives vedkommende. Det samme gjelder feil som gjøres i løpet av bestillingsprosessen, dersom den næringsdrivende har samtykket i å sørge for bestilling av en pakkereise eller reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer.

Den næringsdrivende er ikke ansvarlig for bestillingsfeil som kan tilskrives den reisende, eller som skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

Kapittel XII. Sluttbestemmelser

§ 52 *Ikrafttredelse og overgangsbestemmelser*

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer.

Loven får bare virkning for avtaler som inngås etter at loven trer i kraft.

Lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser og reisegarantier (pakkereiseloven) oppheves.

§ 53 *Endringer i andre lover*

1. I lov 20. juni 2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett (angrerettloven) gjøres følgende endringer:
   § 2 bokstav d skal lyde:

   avtaler om pakkereiser, jf. pakkereiseloven § 5 nr. 2. Kravene i § 8 tredje ledd og § 10 får likevel anvendelse,

2. I lov 31. mai 1918 om avslutning av avtaler, om fuldmagt og om ugyldige viljeserklæringer (avtaleloven) gjøres følgende endringer:

   § 38 b annet ledd nr. 3 skal lyde:
   avtaler *om pakkereiser,*

3. I lov 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfarten (sjøloven) gjøres det følgende endringer:

   § 407 annet ledd skal lyde:
   Dersom befordringen er et ledd i en pakkereise, jf. pakkereiseloven *§ 5 nr. 2*, er første ledd ikke til hinder for at passasjeren overdrar sine rettigheter etter pakkereiseloven *§ 15. Tilsvarende gjelder dersom det er et sammensatt reisearrangement, jf. pakkereiseloven § 5 nr. 5, og opplysningene etter pakkereiseloven § 39 første ledd ikke er gitt.*

Utkast til forskrifter til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv.

Forskrift om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet mv.

§ 1.Reisegarantifondets formål og organisering

Reisegarantifondets formål er å administrere garantiordningen etter lov xx.xx.xxxx nr. xx om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven). Reisegarantifondet skal også kreve inn gebyr til finansiering av nemnd for behandling av tvister etter pakkereiseloven.

Reisegarantifondet er organisert som en privat stiftelse etter lov 15. juni 2001 nr. 59 om stiftelser.

§ 2. Reisegarantifondets styre

Reisegarantifondet skal ha et styre som består av tre medlemmer. Departementet oppnevner styrets leder, som skal ha kvalifikasjoner som dommer, ett styremedlem samt dennes vararepresentant. Hovedorganisasjon Virke oppnevner ett styremedlem og dennes vararepresentant. Varigheten av styreverv og funksjon som vararepresentant er fire år, med mulighet for gjenoppnevning.

§ 3. Garantistillelse - den individuelle garanti

Den garantipliktige etter pakkereiseloven skal stille individuell garanti overfor Reisegarantifondet. Slik garanti skal stilles av bank eller forsikringsselskap. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet.

Næringsdrivende som tilrettelegger, tilbyr eller selger garantipliktige reiser etter loven skal stille garanti basert på en omsetning for salg av slike reiser, beregnet ut fra:

a) gjennomsnittlig budsjettert omsetning i de tre sammenhengende kalendermåneder der den andre måneden skal være den hvor det er budsjettert med høyest reisevirksomhet for kommende år, eller
b) dersom budsjettet for de tre månedene viser lavere tall enn det som fremgår av siste års regnskap for de tre tilsvarende høysesongmåneder, legges de aktuelle regnskapstall til grunn, med mindre styret finner at den budsjetterte omsetning bør legges til grunn, eller
c) dersom budsjettert omsetning i den kalendermåneden hvor det er budsjettert med høyest reisevirksomhet for kommende år, eller siste års regnskap for tilsvarende måned, er større eller lik kr 10.000.000, legges dette tallet til grunn i beregningen etter fjerde ledd.

Omsetning som nevnt i foregående ledd utgjør den garantiforpliktende omsetning. Garantiens størrelse i henhold til foregående ledd alternativ a og b fastsettes i henhold til følgende skala:
Kr 250.000 for garantiforpliktende omsetning under kr 250.000
og deretter:
100 % av garantiforpliktende omsetning mellom kr 250.000 og kr 2.000.000
75 % av garantiforpliktende omsetning mellom kr 2.000.000 og kr 5.000.000
50 % av garantiforpliktende omsetning mellom kr 5.000.000 og kr 10.000.000.

Ved garantiforpliktende omsetning som nevnt i annet ledd alternativ c fastsettes garantiens størrelse etter følgende formel:
$X \cdot (N/30) + (M-N)/30 \cdot A \cdot D + X \cdot 0{,}25$.
Variablene i formelen fastsettes slik:
X = budsjettert garantiforpliktende omsetning for kommende år i den måned den er størst eller omsetningstall fra tilsvarende måned året før, om dette tallet er større
N = gjennomsnittlig antall dager mellom sluttinnbetaling og avreise
M = gjennomsnittlig antall dager mellom depositumminnbetaling og avreise
A = budsjettert antall reisende under garantiplikt i den måneden garantiforpliktende omsetning er størst
D = depositumsbeløp per reisende ved bestilling.

§ 4. Unntak fra garantiplikten

Reisegarantifondet kan etter søknad gjøre unntak fra plikten til å stille garanti, eller fastsette lavere garantibeløp enn det som følger av § 3 og § 8, dersom de reisende på annen måte må anses tilfredsstillende sikret.

Der virksomheten på årsbasis har sterkt varierende omfang, kan Reisegarantifondet etter søknad bestemme at den individuelle garantien skal nedsettes eller falle bort for den tid virksomheten er redusert eller ikke drives.

§ 5. Fastsettelse av høyere garanti

Dersom det for en næringsdrivende oppstår risiko for tap som ikke dekkes av den individuelle garantien, kan Reisegarantifondet fastsette en høyere garanti enn det som følger av § 3 tredje og fjerde ledd. Dette gjelder også ved vesentlig økning i omsetningsvolumet i kalenderåret.

Den garantipliktige skal gi Reisegarantifondet de opplysninger som er nødvendige for å vurdere om garantien skal økes. Brudd på opplysningsplikten kan innebære at virksomhetens representanter (daglig leder/styret) blir holdt personlig ansvarlige for tap som fondet lider, fordi den individuelle garantien har blitt satt for lavt.

§ 6. Innsendelse av opplysninger - kontroll med garantiene

Innen 1. desember i året før budsjettåret skal den garantipliktige, med mindre Reisegarantifondet i det enkelte tilfelle bestemmer noe annet, sende inn en egenerklæring om budsjettert omsetning. Sammen med egenerklæringen skal det følge revisorbekreftede regnskapstall for foregående år for de tre måneder som nevnt i § 3 annet ledd bokstav b). Dersom Reisegarantifondet ikke har mottatt denne dokumentasjonen innen 1. mars i budsjettåret, anses garantien for utilstrekkelig og virksomheten må stanse. Reisegarantifondet kan i det enkelte tilfelle forlenge fristen med inntil fire uker.

Reisegarantifondet skal sørge for at det på en betryggende måte blir kontrollert at hver enkelt garantistillelse etter § 3 og innbetaling etter § 8 er i samsvar med pakkereiseloven og de vilkår som for øvrig fremgår av denne forskriften.

§ 7. Endring av beregningssatsene

Reisegarantifondet skal løpende vurdere beregningssatsene etter § 3 og skal innen 1. oktober hvert år skriftlig rapportere til departementet om disse bør endres.

Dersom det inntrer ekstraordinære forhold som tilsier en endring av beregningssatsene, skal Reisegarantifondet straks rapportere om dette til departementet.

§ 8. Reisegarantifondets kapital - årsgebyr

Reisegarantifondets grunnkapital er 100.000 kroner. Fondets forvaltningskapital utgjøres av de beløp som innbetales til fondet i medhold av annet til fjerde ledd.

Den garantipliktige etter pakkereiseloven skal innbetale et årsgebyr til Reisegarantifondet. Gebyrmassen skal dels dekke Reisegarantifondets utgifter til administrasjon av reisegarantiordningen, dels vedlikeholde fondets egenkapital.

Næringsdrivende som stiller garanti til Reisegarantifondet deles opp i følgende fire gebyrklasser:
Gebyrklasse 1: Næringsdrivende som stiller garanti under kr 250 000
Gebyrklasse 2: Næringsdrivende som stiller garanti fra kr 250 000 til og med kr 1 000 000
Gebyrklasse 3: Næringsdrivende som stiller garanti mellom kr 1 000 000 til og med kr 100 000 000
Gebyrklasse 4: Næringsdrivende som stiller garanti over kr 100 000 000.

Årsgebyret fastsettes slik:
For næringsdrivende i gebyrklasse 1: kr 2 000
For næringsdrivende i gebyrklasse 2: kr 3 500
For næringsdrivende i gebyrklasse 3: kr 10 000
For næringsdrivende i gebyrklasse 4: kr 70 000.

Reisegarantifondet kan foreslå andre gebyrsatser med siktemål at fondets egenkapital vedlikeholdes på et nivå på kr 15 000 000, når utgifter til driften er trukket fra. Eventuelle forslag skal oversendes departementet innen 1. oktober forut for det aktuelle driftsår og må godkjennes av departementet før endrede gebyr kan innkreves.

Innbetaling av årsgebyr skal første gang skje sammen med garantistillelsen, og senere innen 1. desember hvert år.

Reisegarantifondet skal innen 30. mars hvert år avlegge regnskap og årsberetning til departementet.

§ 9. Opptak av lån

Reisegarantifondet kan ved låneopptak skaffe midler til dekning av krav som overstiger fondsmidlene og den enkelte næringsdrivendes garanti.

§ 10. Reisegarantifondets regress

Ved utbetaling fra Reisegarantifondet kan fondet søke regress av den som foranlediget utbetalingen.

Reisegarantifondet kan bestemme at regress skal gjøres gjeldende for et mindre beløp, eller at kravet helt skal bortfalle.

§ 11 Administrativt samarbeid

Reisegarantifondet skal gjøre tilgjengelig alle nødvendige opplysninger om det norske reisegarantisystemet for andre kontaktpunkter i EØS. Reisegarantifondet skal også gjøre offentlig tilgjengelig en liste over næringsdrivende som oppfyller sine forpliktelser etter pakkereiseloven kapittel VIII og denne forskriften.

Dersom Reisegarantifondet har tvil knyttet til en næringsdrivendes insolvensbeskyttelse, skal det anmode om nærmere opplysninger fra den næringsdrivendes etableringsstat.

Reisegarantifondet skal besvare anmodninger fra andre kontaktpunkter i EØS så raskt som mulig, idet det tas hensyn til hvor mye saken haster og til hvor sammensatt den er. Et første svar skal sendes senest 15 dager etter at anmodningen ble mottatt.

§ 12. Opplysningsplikt i markedsføring.

Næringsdrivende plikter i sin markedsføring å opplyse at garanti er stilt i samsvar med pakkereiseloven og denne forskriften.

Reisegarantifondet skal føre kontroll med at informasjonsplikten blir fulgt.

§ 13. Bortfall av retten til å drive garantipliktig virksomhet

Retten til å tilrettelegge, tilby eller selge garantipliktige reiser opphører en måned før utløpet av oppsigelsestiden for den individuelle garanti, med mindre Reisegarantifondet bestemmer noe annet for perioden frem til garantiens utløp.

§ 14. *Gebyr til finansiering av klagenemnd for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer*

Gebyr til drift av nemnd for behandling av tvister etter pakkereiseloven, jf. pakkereiseloven § 49 annet ledd, skal innkreves av Reisegarantifondet.

Gebyrpliktige næringsdrivende deles opp i følgende fire gebyrklasser, etter størrelsen på garantiplikten, jf. § 3:
Gebyrklasse 1: Næringsdrivende som stiller garanti opptil kr 250.000
Gebyrklasse 2: Næringsdrivende som har garantiforpliktende omsetning mellom kr 250.000 og kr 10.000.000
Gebyrklasse 3: Næringsdrivendesom har garantiforpliktende omsetning mellom kr 10.000.000 og kr 40.000.000
Gebyrklasse 4: Næringsdrivende som har garantiforpliktende omsetning over kr 40.000.000.
Fergerederier skal innplasseres i gebyrklasse 2, med mindre de faller inn under gebyrklasse 1.

For driftsåret skal styret i klagenemnda for pakkereiser sette opp forslag til budsjett for nemndas drift og forslag til gebyrsatser. Forslagene skal sendes til departementet innen 1. oktober hvert år og må godkjennes av departementet før gebyr kan innkreves av Reisegarantifondet.

Årsgebyret fastsettes slik:
For næringsdrivende i gebyrklasse 1: kr 1 438
For næringsdrivende i gebyrklasse 2: kr 3 450
For næringsdrivende i gebyrklasse 3: kr 17 250

For næringsdrivende i gebyrklasse 4: kr 57 500.

I tillegg til gebyret nevnt i fjerde ledd, skal næringsdrivende betale et gebyr på kr 1.000 per sak som de helt eller delvis har tapt i klagenemnda for pakkereiser siden siste innbetaling etter sjette ledd.

Innbetaling av gebyr til Reisegarantifondet etter denne bestemmelse skal første gang skje når departementet godkjenner nemndas vedtekter etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker og senere innen 1. desember hvert år for det påfølgende driftsår. For nye gebyrpliktige medlemmer i Reisegarantifondet skal innbetalingen skje samtidig med garantistillelsen. Nemndas styre kan bestemme at næringsdrivende som trer ut av reisegarantiordningen skal betale gebyr som nevnt i femte ledd.

§ 15. Ikrafttredelse

Denne forskrift trer i kraft xx

Forskrift om pakkereiser mv.

§ 1. *Opplysningsskjemaer for pakkereiser*

Den reisende skal motta et relevant standardisert opplysningsskjema før det blir inngått avtale om pakkereiser.

Ved avtaler der det er mulig å benytte hyperlenker, skal den reisende motta opplysningsskjema som tilsvarer malen inntatt i pakkereisedirektivet vedlegg I del A.

Ved avtaler der det ikke er mulig å benytte lenker, skal den reisende motta opplysningsskjema som tilsvarer malen inntatt i pakkereisedirektivet vedlegg I del B.

Ved avtaler der arrangøren overfører opplysninger til en annen næringsdrivende etter pakkereiseloven § 5 nr. 2 bokstav b romertall v, skal den reisende motta opplysningsskjema som tilsvarer malen inntatt i pakkereisedirektivet vedlegg I del C.

§ 2. *Opplysningsskjemaer for sammensatte reisearrangement*

Den reisende skal motta det relevante standardiserte opplysningsskjemaet før det inngås avtale som kan føre til at det opprettes et sammensatt reisearrangement.

Ved avtaler der den næringsdrivende formidler et sammensatt reisearrangement etter pakkereiseloven § 5 nr. 5 bokstav a, skal den reisende motta opplysningsskjema tilsvarende malen inntatt i:

a) Pakkereisedirektivet vedlegg II del A, der den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement på nett er en transportør som selger tur-returbillett
b) Pakkereisedirektivet vedlegg II del B, der den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement på nett ikke er en transportør som selger tur-returbillett

c) Pakkereisedirektivet vedlegg II del C, der avtalen inngås mens den næringsdrivende og den reisende samtidig er tilstede og den næringsdrivende ikke er en transportør som selger tur-returbillett

Ved avtaler der den næringsdrivende formidler et sammensatt reisearrangement på nett etter pakkereiseloven § 5 nr. 5 bokstav b, skal den reisende motta opplysningsskjema tilsvarende malen inntatt i:

a) Pakkereisedirektivet vedlegg II del D der den næringsdrivende som formidler reisearrangementet er en transportør som selger tur-returbillett

b) Pakkereisedirektivet vedlegg II del E der den næringsdrivende som formidler reisearrangementet ikke er en transportør som selger tur-returbillett

Øvrige forskriftsendringer

Forskrift 18. september nr. 671 om turisme, feltopplegg og annen reisevirksomhet på Svalbard § 4 skal lyde:

"Bestemmelsene om reisegaranti i pakkereiseloven gjelder tilsvarende for arrangører og formidlere som dekkes av definisjonene i pakkereiseloven § 5. Lov om pakkereiser § 40 tredje ledd gjelder likevel ikke."

Forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for passasjertransport § 8-5 tredje ledd annet punktum skal lyde:

"Transport på eller fra Svalbard utløser ikke betalingsplikt for bortfrakterne, og inngår heller ikke i gebyrberegningen etter annet ledd. Tilsvarende gjelder for transportytelser som etter pakkereiseloven § 49 annet ledd gir passasjeren adgang til nemndbehandling."

Forskrift av 20. desember nr. 1586 om forbrukernes kollektive interesser § 2 nr. 5 skal lyde:

"Bestemmelser i pakkereiseloven som gjennomfører direktiv 2015/2302 om pakkereiser og sammensatte reisearrangement (pakkereisedirektivet)."