



DET KONGELIGE BARNE-
OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

Prop. 54 L

(2017–2018)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv.
(pakkereiseloven) (gjennomføring av
direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser
og sammensatte reisearrangementer)

Innhold

1	Proposisjonens hovedinnhold..	7	4.2.3	Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	40
2	Bakgrunnen for lovforslaget	9	4.2.4	Departementets vurderinger	41
2.1	Innledning	9	4.3	Virkning av brudd på opplysningskravene	41
2.2	Nærmere om direktivet (2015/2302/EU)	9	4.4	Bevisbyrde	42
2.3	Gjeldende norsk rett mv.	10			
2.4	Om loven	11	5	Endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner	43
2.5	Høringen	11	5.1	Innledning	43
3	Direktivets harmoniseringsnivå, virkeområde og definisjoner mv.	13	5.2	Overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende	43
3.1	Direktivets harmoniseringsnivå ...	13	5.2.1	Gjeldende rett mv.	43
3.2	Virkeområde	13	5.2.2	Direktivet	43
3.2.1	Gjeldende rett mv.	13	5.2.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	44
3.2.2	Direktivet	13	5.2.4	Departementets vurderinger	44
3.2.3	Forslag i høringsnotatet	14	5.3	Endringer i pakkereiseavtalen – ensidige endringer	44
3.2.4	Høringsinstansenes syn	14	5.3.1	Gjeldende rett	44
3.2.5	Departementets vurderinger	15	5.3.2	Direktivet	45
3.3	Definisjoner	16	5.3.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	45
3.3.1	Reisetjeneste	16	5.3.4	Departementets vurderinger	45
3.3.2	Pakkereise	18	5.4	Endringer i pakkereiseavtalen – tvungne endringer	46
3.3.3	Pakkereiseavtale	22	5.4.1	Gjeldende rett	46
3.3.4	Pakkereisens begynnelse	22	5.4.2	Direktivet	46
3.3.5	Sammensatt reisearrangement	22	5.4.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	47
3.3.6	Reisende	26	5.4.4	Departementets vurderinger	47
3.3.7	Næringsdrivende	27			
3.3.8	Arrangør	27	6	Opphør av pakkereiseavtalen før reisen begynner	48
3.3.9	Formidler	29	6.1	Den reisendes rett til avbestilling mv.	48
3.3.10	Etablering	30	6.1.1	Avbestilling mot gebyr	48
3.3.11	Varig medium	30	6.1.2	Avbestilling uten gebyr	50
3.3.12	Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter	31	6.2	Angrerett	50
3.3.13	Mangel	31	6.2.1	Gjeldende rett mv.	50
3.3.14	Mindreårig	32	6.2.2	Direktivet mv.	51
3.3.15	Utsalgssted	32	6.2.3	Forslag i høringsnotatet	51
3.3.16	Hjemtransport	32	6.2.4	Høringsinstansenes syn	51
			6.2.5	Departementets vurderinger	52
4	Forhåndsopplysninger og krav til pakkereiseavtalen	34	6.3	Arrangørens rett til avlysning	53
4.1	Opplysningskrav før avtale om pakkereise inngås	34	6.3.1	Gjeldende rett mv.	53
4.1.1	Generelt	34	6.3.2	Direktivet	54
4.1.2	Når opplysningene skal gis	34	6.3.3	Forslag i høringsnotatet	54
4.1.3	Hvem skal gi opplysningene	35	6.3.4	Høringsinstansenes syn	54
4.1.4	Hvordan opplysningene skal gis ...	35	6.3.5	Departementets vurderinger	54
4.1.5	Opplysningskravene	37	6.4	Oppgjør	55
4.2	Pakkereiseavtalen og dokumenter	39	6.4.1	Gjeldende rett	55
4.2.1	Gjeldende rett	39			
4.2.2	Direktivet	39			

6.4.2	Direktivet	55	10.2.2	Insolvensbeskyttelse i nordiske land	77
6.4.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	55	10.2.3	Direktivet mv.	78
6.4.4	Departementets vurderinger	55	10.2.4	Forslag i høringsnotatet	79
7	Gjennomføring av pakkereisen	56	10.2.5	Høringsinstansenes syn	79
7.1	Innledning	56	10.2.6	Departementets vurderinger	80
7.2	Partenes rettigheter og plikter	56	10.3	Reisegaranti ved sammensatte reisearrangementer mv.	81
7.2.1	Gjeldende rett mv.	56	10.3.1	Gjeldende rett mv.	81
7.2.2	Direktivet	57	10.3.2	Direktivet	82
7.2.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	59	10.3.3	Forslag i høringsnotatet	82
7.2.4	Departementets vurderinger	59	10.3.4	Høringsinstansenes syn	83
7.3	Prisavslag og erstatning	60	10.3.5	Departementets vurderinger	84
7.3.1	Gjeldende rett	60	10.4	Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise	86
7.3.2	Direktivet	61	10.4.1	Gjeldende rett mv.	86
7.3.3	Forslag i høringsnotatet	62	10.4.2	Danmark og Sverige	86
7.3.4	Høringsinstansenes syn	62	10.4.3	Direktivet og forslag i høringsnotatet	86
7.3.5	Departementets vurderinger	62	10.4.4	Høringsinstansenes syn	86
8	Sammensatte reisearrangementer mv.	65	10.4.5	Departementets vurderinger	87
8.1	Innledning	65	10.5	Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og administrativt samarbeid	88
8.2	Opplysningskrav ved sammensatte reisearrangementer	65	10.5.1	Gjeldende rett	88
8.2.1	Gjeldende rett	65	10.5.2	Direktivet	88
8.2.2	Direktivet	65	10.5.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	88
8.2.3	Forslag i høringsnotatet	66	10.5.4	Departementets vurderinger	88
8.2.4	Høringsinstansenes syn	66			
8.2.5	Departementets vurderinger	67			
9	Særlig om formidleren	68	11	Alminnelige bestemmelser	90
9.1	Gjeldende rett	68	11.1	Ufravikelighet	90
9.2	Formidleransvar i andre land	68	11.1.1	Gjeldende rett	90
9.2.1	Danmark	68	11.1.2	Direktivet	90
9.2.2	Finland	68	11.1.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	90
9.2.3	Sverige	68	11.1.4	Departementets vurderinger	90
9.3	Direktivet	69	11.2	Regress	90
9.3.1	Innledning	69	11.2.1	Gjeldende rett	90
9.3.2	Obligatorisk ansvar for formidleren	69	11.2.2	Direktivet	91
9.3.3	Valgfritt gjennomføringsansvar for formidleren	69	11.2.3	Forslag i høringsnotatet	91
9.4	Forslag i høringsnotatet	70	11.2.4	Høringsinstansenes syn	91
9.5	Høringsinstansenes syn	70	11.2.5	Departementets vurderinger	91
9.6	Departementets vurderinger	71	11.3	Tvisteløsning	92
9.6.1	Obligatorisk ansvar for formidleren	71	11.3.1	Gjeldende rett mv.	92
9.6.2	Valgfritt gjennomføringsansvar for formidleren	71	11.3.2	Direktivet	92
			11.3.3	Forslaget i høringsnotatet	92
			11.3.4	Høringsinstansenes syn	93
			11.3.5	Departementets vurderinger	93
			11.4	Håndheving og sanksjoner	95
			11.4.1	Gjeldende rett	95
10	Reisegaranti	75	11.4.2	Direktivet	96
10.1	Innledning	75	11.4.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	96
10.2	Reisegaranti ved pakkereiser	75	11.4.4	Departementets vurderinger	96
10.2.1	Gjeldende rett mv.	75			

11.5	Ansvar for bestillingsfeil	97	14.2.1	Økonomiske konsekvenser	105
11.5.1	Gjeldende rett	97	14.2.2	Administrative konsekvenser	105
11.5.2	Direktivet	97	14.3	Konsekvenser for den reisende ...	106
11.5.3	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	97	14.3.1	Økonomiske konsekvenser	106
11.5.4	Departementets vurderinger	97	14.3.2	Administrative konsekvenser	106
12	Gjennomføring av endringer i forbrukerrettighetsdirektivet ..	99	15	Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget...	107
12.1	Gjeldende rett	99	15.1	Til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)	107
12.2	Direktivet	99	15.2	Til endringene i angrerettloven ...	128
12.3	Forslag i høringsnotatet	99	15.3	Til endringene i avtaleloven	128
12.4	Høringsinstansenes syn	100	15.4	Til endringene i sjøloven	129
12.5	Departementets vurderinger	100		Forslag til lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)	130
12.5.1	Innledning	100		Vedlegg	
12.5.2	Anvendelsesområde for angre- rettloven og opplysningskrav i avtaleloven	100	1	Forkortelsesliste mv.	139
12.5.3	Gjennomføring av bestemmelser i forbrukerrettighetsdirektivet	101	2	Lovspeil	143
12.5.4	Særlig om skriftlig bekreftelse ved uanmodet telefonsalg	101	3	Europaparlaments- og råds- direktiv (EU) 2015/2302 av 25. november 2015 om pakke- reiser og sammensatte reise- arrangementer, om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og europaparlaments- og råds- direktiv 2011/83/EU samt om oppheving av rådsdirektiv 90/314/EØF	150
12.5.5	Særlig om språkkrav	102			
13	Særlig om endringer i sjøloven	103			
14	Økonomiske og administrative konsekvenser	104			
14.1	Konsekvenser for næringslivet	104			
14.1.1	Økonomiske konsekvenser	104			
14.1.2	Administrative konsekvenser	105			
14.2	Konsekvenser for forvaltningen m.fl.	105			



DET KONGELIGE BARNE-
OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

Prop. 54 L

(2017–2018)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

*Tilråding fra Barne- og likestillingsdepartementet 23. mars 2018,
godkjent i statsråd samme dag.
(Regjeringen Solberg)*

1 Proposisjonens hovedinnhold

Barne- og likestillingsdepartementet foreslår i denne proposisjonen en ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv., som skal gjennomføre EUs pakkereisedirektiv (2015/2302/EU), heretter kalt 2015-direktivet. Det foreslås også endringer i angrerettloven, avtaleloven og sjøloven.

2015-direktivet erstatter rådsdirektiv 90/314/EØF om pakkereiser (1990-direktivet), som er gjennomført i norsk rett ved gjeldende pakkereiselov. For å gjennomføre 2015-direktivet er det hensiktsmessig med en helt ny pakkereiselov, fremfor å endre gjeldende lov.

Proposisjonen punkt 2 omtaler pakkereisedirektivet og bakgrunnen for lovforslaget.

Definisjonene i forslaget til ny lov, blant annet «pakkereise» og «sammensatt reisearrangement», omhandles i *proposisjonen punkt 3*. «Sammensatt reisearrangement» er en ny kategori reisearrangement som består av minst to ulike reise-

tjenester, men som likevel ikke utgjør en pakke-reise.

Det foreslås krav til hvilke opplysninger den reisende skal gis før avtale om pakkereise inngås, og krav til opplysninger som skal fremgå av pakkereiseavtalen. Dette behandles i *proposisjonen punkt 4*.

Videre foreslås det regler om den reisendes rett til å endre, overdra og avbestille inngått pakkereiseavtale, og om arrangørens adgang til å avlyse reisen med og uten plikt til å betale erstatning, se *proposisjonen* henholdsvis *punkt 5* og *punkt 6*.

Det foreslås også regler om hvilke rettigheter og plikter den reisende og arrangøren har ved ulike situasjoner som kan oppstå i løpet av pakke-reisen. Det foreslås blant annet regler om prisavslag og erstatning, se *proposisjonen punkt 7*.

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Det foreslås at næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer skal ha en plikt til å gi den reisende visse forhåndsopplysninger. Dette behandles i *proposisjonen punkt 8*.

2015-direktivet er totalharmonisert. Det vil si at medlemsstatene ikke kan ha avvikende nasjonale regler. Direktivet gjør imidlertid enkelte unntak fra dette utgangspunktet, blant annet ved adgang til å innføre gjennomføringsansvar for formidleren. Obligatorisk og valgfritt formidleransvar er behandlet i *proposisjonen punkt 9*.

En sentral del av 2015-direktivet er reglene om plikt for den som arrangerer en pakkereise til å stille insolvensbeskyttelse. Insolvensbeskyttelsen skal dekke innbetalt forskudd, eventuelt innkvartering og returreise ved manglende oppfyllelse av pakkereiseavtalen på grunn av arrangørens insolvens. Disse reglene dekkes i stor grad av det gjeldende norske systemet med reisegaranti, som Reisegarantifondet administrerer. Systemet foreslås videreført. Det foreslås også regler om reisegaranti for sammensatte reisearrangementer. Den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement må stille reisegaranti som dekker de reisetjenestene vedkommende har mottatt

betaling for. Reisegaranti omhandles i *proposisjonen punkt 10*.

Det foreslås lovfestet bestemmelser om regress, ansvar for bestillingsfeil, samt bestemmelser om håndheving, sanksjoner og tvisteløsning, se *proposisjonen punkt 11*.

Etter pakkereisedirektivet gjelder en rekke bestemmelser i forbrukerrettighetsdirektivet også for pakkereiser. Dette er blant annet adgangen til å innføre språkkrav ved markedsføring som rettes mot norske reisende, adgangen til å innføre krav om skriftlig bekreftelse av telefонтilbud ved uanmodet oppringning fra den næringsdrivende og kravet om å fremheve betalingsforpliktelsen ved elektronisk avtaleinngåelse. Se *proposisjonen punkt 12*.

Utenfor 2015-direktivets virkeområde kan medlemsstatene innføre de reglene de ønsker, så lenge reglene ikke strider mot andre EU-direktiver eller forordninger. Det foreslås at gjeldende regler om reisegaranti ved kjøp av transportdelen av en pakkereise og pakkereiselignende reiser ikke videreføres. Se nærmere *proposisjonen punkt 10.3 og 10.4*.

2 Bakgrunnen for lovforslaget

2.1 Innledning

Pakkereisedirektivet (2015/2302/EU) ble vedtatt 25. november 2015. Direktivet erstatter pakkereisedirektivet av 13. juni 1990 (1990/314/EØF).

1990-direktivet var minimumsharmonisert, det vil si at medlemsstatene stod fritt til å vedta eller opprettholde strengere bestemmelser for å beskytte forbrukerne og andre som kjøpte en pakkereise. Dette har ført til ulike regler i EØS-landene. Dagens pakkereiselov, som gjennomfører 1990-direktivet i norsk rett, gir kundene bedre beskyttelse enn kravene i direktivet.

Turisme spiller en viktig rolle i EØS-området. Pakkereisemarkedet har endret seg betydelig siden 1990-direktivet ble vedtatt. Stadig flere reiser bestilles via internett, og reisearrangementer kombineres ofte av den reisende selv. Det har vært uklart om nye typer reisearrangementer og bestillingsmåter omfattes av pakkereisedefinisjonen i 1990-direktivet.

2015-direktivet skal tilpasse reglene til utviklingen i reisemarkedet, fjerne uklarheter og fylle rettslige tomrom på området, jf. fortalen punkt 1. Formålet med direktivet er å bidra til at det indre markedet 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 må ha en riktig balanse mellom et høyt nivå for forbrukervern og foretakenes konkurransevne.

2015-direktivet er basert på prinsippet om totalharmonisering. Det innebærer at medlemsstatene innenfor direktivets virkeområde ikke kan ha nasjonale regler som avviker fra direktivets regler. Nasjonale myndigheter kan derfor ikke gi regler eller retningslinjer som ikke har forankring i direktivteksten eller i formålsbetraktninger. Direktivet gir imidlertid medlemsstatene valgfrihet på enkelte punkter, se nærmere punkt 2.2.

EU-kommisjonen har avholdt fem møter med nasjonale eksperter, for å lette medlemsstatenes gjennomføring av direktivet i nasjonal rett, og bidra til lik fortolkning av reglene i medlemsstatene. Veiledende uttalelser fra kommisjonen i ekspertgruppemøtene er inntatt i proposisjonen

her, der de er av betydning. Tolkings spørsmål innenfor direktivets virkeområde må i siste instans få sin løsning ved EU-domstolen.

Endringene i 2015-direktivet sammenlignet med 1990-direktivet er blant annet:

- utvidet definisjon av pakkereiser, slik at flere reisearrangementer omfattes,
- regler om «sammensatte reisearrangementer», som er en ny kategori reisearrangement. Dette er reisearrangementer som består av minst to reisetjenester, men likevel ikke er en pakkereise,
- utleie av ulike kjøretøy kan sammen med én annen reisetjeneste utgjøre en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement,
- mer detaljerte krav til forhåndsopplysninger og til pakkereiseavtalen,
- reglene om opplysninger i brosjyrer utelates,
- at standardiserte forhåndsopplysninger skal gis ved hjelp av et særskilt standard skjema,
- regler om den reisendes rett til å avbestille pakkereisen,
- mer detaljerte regler om arrangørens plikter og den reisendes rettigheter, blant annet ved endring og opphør av avtale, og ved gjennomføringen av pakkereisen,
- krav til nasjonale regler om håndheving og sanksjoner,
- regler om regress,
- regler om ansvar ved bestillingsfeil.

Pakkereisedirektivet ble innlemmet i EØS-avtalen 22. september 2017, under forutsetning av Stortingets senere samtykke. Samtykke ble gitt 6. mars. Fristen for å gjennomføre direktivet i medlemsstatenes nasjonale rett er 1. januar 2018. Bestemmelsene som gjennomfører direktivet skal tre i kraft 1. juli 2018.

2.2 Nærmere om direktivet (2015/2302/EU)

Direktivet kapittel I inneholder formålsbestemmelse (artikkel 1), angivelse av direktivets virkeområde (artikkel 2), definisjoner (artikkel 3) og

angivelse av harmoniseringsnivå. Direktivet er totalharmonisert, noe som innebærer 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 (artikkel 4).

Direktivet kapittel II inneholder bestemmelser om hvilke forhåndsopplysninger arrangøren eller formidleren av en pakkereise skal gi den reisende før avtale inngås (artikkel 5), og i hvilken grad opplysningene er bindende (artikkel 6). Videre inneholder kapitlet regler om innholdet i pakke-reiseavtalen, og om hvilke dokumenter som skal utleveres før pakkereisen starter (artikkel 7). Artikkel 8 gjelder hvem som har bevisbyrden for at nødvendige opplysninger er gitt.

Direktivet kapittel III omhandler adgangen til å gjøre endringer i pakkereiseavtalen før pakke-reisen begynner. Dette omfatter 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 gjennomføringen av pakkereisen. I artikkel 13 pålegges reisearrangøren ansvaret for leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereisen. Det åpnes imidlertid for at medlemsstatene kan ha regler om at også formidleren kan holdes ansvarlig. Kapitlet 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). Videre stilles det krav om at den reisende skal kunne kontakte arrangøren via formidleren (artikkel 15), samt at arrangøren må yte bistand dersom den reisende får vanskeligheter i løpet av pakkereisen (artikkel 16).

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

Direktivet kapittel VI, som bare har én artikkel, gjelder insolvensbeskyttelse og opplysningskrav ved 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 bestilling (artikkel 21), regress (artikkel 22), direktivets uforvikelige karakter (artikkel 23), håndheving (artikkel 24), sanksjoner (artikkel 25), samt bestemmelser om kommisjonens rapportering og revisjon (artikkel 26).

Direktivet åpner for at medlemsstatene kan treffe enkelte nasjonale valg. Dette gjelder først og fremst adgangen til å legge ansvaret for gjennomføringen av en pakkereise på den som formidler pakkereisen, i tillegg til på arrangøren (artikkel 13 nr. 1 annet ledd). Videre er det valgfri adgang for medlemsstatene til å innføre angrerett ved salg av pakkereiser utenom faste forretningslokaler (artikkel 12 nr. 5), adgang til å innføre språkkrav til opplysninger som skal gis før avtale om pakkereise inngås og i pakkereiseavtalen, og adgang til å kreve skriftlig bekreftelse av tilbud den næringsdrivende uanmodet har fremsatt per telefon (artikkel 27 nr. 2, som blant annet viser til forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7 og artikkel 8 nr. 2). Medlemsstatene har også adgang til å begrense arrangørens erstatningsansvar i overenstemmelse med transportørens erstatningsansvar i internasjonale konvensjoner (artikkel 14 nr. 4 annet punktum). Videre kan medlemsstatene bestemme lengden på foreldelsesfristen for et krav, så fremt den er minimum to år (artikkel 14 nr. 6). Medlemsstatene står også fritt til å bestemme hvordan reglene om reisegaranti skal gjennomføres, samt hvordan reglene som gjennomfører direktivet skal håndheves og sanksjoneres (artikkel 17, 24 og 25).

2.3 Gjeldende norsk rett mv.

Pakkereiseloven ble vedtatt i 1995. Før 1995 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 fra 1995 tilsvarte i stor grad 1990-direktivet. På enkelte punkter gikk loven likevel lenger i å beskytte forbrukeren, blant annet når det gjaldt retten til å avbestille pakkereisen, og når det gjaldt avhjelp og prisavslag ved mangler.

I 2006 ble pakkereiseloven endret. Definisjonen av pakkereiser ble utvidet ved at kravet om at reisen skulle være «på forhånd tilrettelagt» ble fjernet. Flere typer reisearrangementer ble omfattet av plikten til å stille reisegaranti, og det ble inn-

ført 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 pakke-reiser. Det ble også innført garantiplikt når den reisende kjøper kun transportdelen av en pakke-reise. Både ved slike reiser og pakkereiseliggende reiser ble garantiplikten begrenset til reiser som hovedsakelig er til personlig bruk for kunden. Lovendringen innebar en styrket beskyttelse av forbrukerne, sammenlignet med kravene i 1990-direktivet.

Pakkereiseloven får anvendelse overfor «kunder». Kundebegrepet omfatter også næringsdrivende – altså en større krets personer enn «forbruker». Loven er imidlertid bare ufravikelig når pakkereisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 1-2 første ledd. Der som pakkereisen kjøpes av en næringsdrivende til bruk i forbindelse med dennes næring, er det altså adgang til å avtale seg bort fra lovens krav. Lovens regler om reisegaranti kan imidlertid ikke fravikes ved avtale mellom to næringsdrivende, jf. § 1-2 annet ledd.

Etter vedtakelsen av pakkereiseloven ble ovennevnte avtale mellom Forbrukerombudet og Den Norske Reisebransjeforening erstattet av «Alminnelige vilkår for pakkereiser». Avtalen om vilkårene er revidert flere ganger. Siste versjon er utarbeidet av Forbrukerombudet og Virke Reise Utland, og trådte i kraft 1. januar 2015. Vilkårene supplerer bestemmelsene i pakkereiseloven og forskriftene til loven. Med mindre annet fremgår av pakkereiseavtalen, anses «Alminnelige vilkår for pakkereiser» som del av avtalen mellom forbrukeren og arrangøren, dersom arrangøren er medlem av Virke. Vilkårene gir uttrykk for bransjepraksis, og legges til grunn av Pakkereisenemnda ved dens behandling av klager.

2.4 Om loven

I likhet med direktivet, er lovforslaget svært detaljert. Dette gjelder særlig definisjonene og kravene til opplysninger som skal gis den reisende før avtale om pakkereise inngås eller reisen begynner. Enkelte bestemmelser kunne vært gitt i forskrift til loven. For å synliggjøre gjennomføringen av direktivet, og fordi det anses mest pedagogisk at bestemmelsene som gjelder rettigheter og plikter er samlet ett sted, foreslås det at de fleste bestemmelsene inntas i ny lov. Bestemmelser om standardopplysningsskjema, som følger av ved-

legg til direktivet, foreslås likevel gjennomført i forskrift til loven.

2.5 Høringen

Barne- og likestillingsdepartementet sendte 30. juni 2017 et høringsnotat med forslag til gjennomføring av pakkereisedirektivet i norsk rett på alminnelig høring. I høringsnotatet ble det foreslått en ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv., samt endringer i angrerettloven, avtaleloven og sjøloven. Høringsfristen var 15. september 2017.

Følgende fikk høringsnotatet til uttalelse:

Departementene
Høyesterett
Lagmannsrettene
Bergen tingrett
Kristiansand tingrett
Nord-Troms tingrett
Oslo tingrett
Stavanger tingrett
Sør-Trøndelag tingrett
Domstoladministrasjonen
Regjeringsadvokaten
Det juridiske fakultet, Universitetet i Bergen
Det juridiske fakultet, Universitetet i Oslo
Det juridiske fakultet, Universitetet i Tromsø
Forbrukerombudet, fra 1.1.2018
Forbrukertilsynet
Forbrukerrådet
Forbrukerklageutvalget
Forbruksforskningsinstituttet SIFO
Konkurransetilsynet
Konkursrådet
Luftfartstilsynet
Markedsrådet
Regelrådet
Sjøfartsdirektoratet
Statens jernbanetilsyn
Fylkeskommunene
Bergen kommune
Kristiansand kommune
Oslo kommune
Stavanger kommune
Trondheim kommune
Sivilombudsmannen
Forbruker Europa
Coop Norge SA
Den Norske Advokatforening
Den norske Dommerforening
Den Norske Turistforening
Finansforbundet
Finans Norge
Finansieringsselskapenes Forening

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Finansklagenemnda
Hovedorganisasjonen Virke
Landsorganisasjonen i Norge (LO)
NHO Luftfart
NHO Reiseliv
NHO Sjøfart
NHO Transport
Norges Juristforbund
Norges Rederiforbund
Norsk ReiselivsForum
Reisegarantifondet
Unio
Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund (YS)

Følgende instanser har kommet med realitets-
uttalelser:
Finansieringsselskapenes forening (Finfo)
Forbrukerombudet
Forbrukerrådet

Hovedorganisasjonen Virke
Luftfartstilsynet
NHO Luftfart
NHO Reiseliv
NHO Transport
Norsk ReiselivsForum
Reisegarantifondet

Følgende har svart at de ikke har merknader, eller
ikke ønsker å avgi uttalelse:
Arbeids- og sosialdepartementet
Domstolsadministrasjonen
Forsvarsdepartementet
Helse- og omsorgsdepartementet
Justis- og beredskapsdepartementet
Konkursrådet
Kunnskapsdepartementet
Landbruks- og matdepartementet
Statens jernbanetilsyn

3 Direktivets harmoniseringsnivå, virkeområde og definisjoner mv.

3.1 Direktivets harmoniseringsnivå

Pakkereisedirektivet er i utgangspunktet et totalharmonisert 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.»

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 totalharmonisert, har medlemsstatene en viss skjønnsmargin ved gjennomføringen i nasjonal rett, så lenge rettsreglene som gjennomfører direktivet gir det materielle resultatet som direktivet gir anvisning på. Det er derfor rom for å fravike både direktivets ordlyd og systematikk når direktivet gjennomføres i norsk rett.

Kravet om totalharmonisering gjelder med mindre noe annet er fastsatt i direktivet. Se nærmere punkt 2.2.

3.2 Virkeområde

3.2.1 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 første ledd. Lovens bestemmelser om tvisteløsning (kapittel 10), reisegaranti (kapittel 11), og bestemmelsene om annonsering og markedsføring (§ 3-1) gjelder også for transport som skjer sammen med en pakkereise, og for separate transport- og innkvar-

teringstjenester 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. pakkereiseloven § 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 mv. på Svalbard § 4.

3.2.2 Direktivet

3.2.2.1 Generelt

Direktivet gjelder pakkereiser som tilbys for salg eller selges av næringsdrivende til reisende, og på sammensatte reisearrangementer som næringsdrivende formidler til reisende, jf. artikkel 2 nr. 1. Direktivets virkeområde er omtalt i fortalen punkt 19 til 21, og punkt 50. Medlemsstatene kan gi bestemmelsene i direktivet anvendelse på områder som ikke omfattes av virkeområdet.

Direktivets saklige virkeområde gjelder næringsdrivende som er etablert i den enkelte medlemsstat. Enkelte av direktivets bestemmelser gjelder også for næringsdrivende som ikke er etablert i, men som retter sin virksomhet mot reisende i en medlemsstat. Arrangør som selger eller tilbyr pakkereiser eller på annen måte retter slik virksomhet mot en medlemsstat, har plikt til å stille insolvensbeskyttelse i samsvar med lovgivningen i nevnte medlemsstat, jf. artikkel 17 nr. 1 annet ledd. Plikten til å stille insolvensbeskyttelse, og opplysningskravene for næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, gjelder også næringsdrivende som ikke er etablert i staten virksomheten retter seg mot, jf. henholdsvis artikkel 19 nr. 1 og nr. 2.

3.2.2.2 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 bokstav a til c. Dette er pakkereiser og sammensatte reisearrangementer av kortere varighet enn 24 timer uten innkvartering over natten, jf. bokstav a. Behovet for beskyttelse av de reisende er mindre ved korte reiser. For å unngå en unødvendig byrde for næringsdrivende, bør slike reiser ikke omfattes av direktivets virkeområde, jf. fortalen punkt 19.

Også leilighetsvise reisearrangementer på ideelt grunnlag, kun til en begrenset gruppe reisende, unntas fra direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav b. Med dette unntaket siktes det til for eksempel sykkelutflukter, pilgrimsferder, speiderturer etc. Hvor sjelden eller uregelmessig en pakkereise må gjennomføres for å anses som «leilighetsvis» må vurderes konkret. En «gruppe» kan være begrenset, uten at det er fastsatt et maksimumsantall. Det sentrale er at reisearrangementet ikke er åpent for allmenheten. Vilklårene i artikkel 2 nr. 2 bokstav b er kumulative, det vil si at vilklårene «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.

Også reisearrangementer som kjøpes på grunnlag av en generell avtale om organisering av forretningsreiser mellom næringsdrivende, unntas fra direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav c. Dette unntaket tar sikte på avtaler om fremtidig kjøp av reisearrangementer i en bestemt periode. Denne typen avtaler har ofte til formål å gjøre det enklere og billigere for en næringsdrivende å kjøpe forretningsreiser, samtidig som for eksempel reisebyrået får løfte om salg av et visst antall reiser, alternativt enerett til å selge forretningsreiser til den næringsdrivende i avtaleperioden. Slike reisearrangementer krever ikke det vernenivået som er tiltenkt forbrukere, jf. fortalen punkt 7.

3.2.2.3 Forholdet til nasjonal avtalerett

Direktivet påvirker ikke den nasjonale alminnelige avtalerett, for eksempel bestemmelser om en avtales gyldighet, utforming eller virkning, i den

grad alminnelige avtalerettslige aspekter ikke er regulert i direktivet, jf. artikkel 2 nr. 3.

3.2.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelser om virkeområde i ny lov om pakkereiser. Forslaget innebar at pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som varer kortere enn 24 timer uten overnatting unntas fra lovens virkeområde. Unntaket omfatter også leilighetsvise pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som tilbys på ideelt grunnlag til en begrenset gruppe reisende. Forslaget innebar også at pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på bakgrunn av en rammeavtale om kjøp av fremtidige forretningsreiser mv. unntas fra lovens virkeområde.

Departementet foreslo som utgangspunkt at ingen av bestemmelsene i direktivet skal gjelde for enkeltstående reisetjenester, for eksempel leie av fritidshus. Departementet foreslo likevel å videreføre reglene om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise. Departementet foreslo å ikke videreføre særreglene for pakkereiselignende reiser. Departementet foreslo å videreføre hjemmelen til å bestemme i forskrift i hvilken grad loven skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen. Departementet foreslo at forskriftskompetansen ble lagt til departementet.

3.2.4 Høringsinstansenes syn

Kun *Hovedorganisasjonen Virke* (Virke) og *Reisegarantifondet* har uttalt seg til forslaget om lovens virkeområde. Virke uttaler at det er helt sentralt at man ved gjennomføringen av direktivet aktivt søker å skape størst mulig grad av regellikhet i hele fellesskapsområdet, og særlig mellom de nordiske landene, for å stimulere til full utnyttelse av potensialet som ligger i grenseoverskridende handel av denne typen reisetjenester.

Virke uttaler at disse hensynene tilsier

«at man i minst mulig grad bør benytte seg av adgangen til å innføre nasjonale særreguleringer, selv der direktivet åpner opp for dette. Vi registrerer at dette er linjen lovgiver langt på vei har lagt seg på både i Sverige og Danmark, og vi mener dette også ville være en fornuftig linje å legge seg på ved vår nasjonale gjennomføring.»

Begge høringsinstansene støtter forslaget om at salg av pakkereiser og sammensatte reiser til

næringsdrivende på grunnlag av en generell avtale om organisering av forretningsreiser faller utenfor lovens virkeområde. Høringsinstansene presiserer forskjellen mellom generell avtale og rammeavtale. Virke viser til at unntaket for forretningsreiser under en generell avtale er ment å rekke videre enn unntaket for forretningsreiser under en rammeavtale. Reisegarantifondet bemerker at kravet om en alminnelig avtale i stedet for en rammeavtale er valgt for å gi likeverdige kontraktspartnere en større fleksibilitet med hensyn til å avtale ansvarsforholdet rundt en pakkereise.

Virke viser til at man etter dagens regelverk plikter å stille garanti også for turer og arrangementer for næringsdrivende. Dette skaper utfordringer for små og mellomstore selskap som organiserer slike turer og arrangementer. Garantiplikten medfører en betydelig økonomisk belastning for disse aktørene, og deres forretningskunder har ikke det samme beskyttelsesbehovet som i forbrukerforhold.

Også Reisegarantifondet har erfart at medlemmer som tilbyr tilrettelagte arrangementer til det såkalte «eventmarkedet» opplever kravet om å stille reisegaranti som vanskelig og urimelig:

«Den reisende fremstår i mange tilfeller som en mer ressursrik avtalepartner enn arrangøren. Reisegarantifondet forstår at det i slike forhold kan oppleves unaturlig at den reisende skal ha de samme rettigheter som en ferierende privatperson. Det taler for at unntaket med å inngå en alminnelig avtale også dekker slike arrangementer og ikke bare typiske forretningsreiser med fly og hotell.»

Reisegarantifondet ber i brev til departementet av 25. april 2017 om at det klart fremgår av lovens bestemmelse om virkeområde, at loven gjelder for alle næringsdrivende som ikke er etablert i en medlemsstat, men som retter sin virksomhet mot en eller flere medlemsstater. Reisegarantifondet viser til at det siden pakkereisedirektivet 90/314/EEC ble implementert i norsk rett i 1995 har praktisert garantiplikt for arrangører etablert utenfor EU med hjemmel i pakkereiseloven § 11-1. Reisegarantifondet påpeker at dette ikke er eksplisitt nevnt under gjeldende lov § 1-1, noe som i blant fører til klage på vedtak om garantiplikt for foretak som er registrert utenfor EU, men som retter sin markedsføring mot det norske markedet. Det siteres fra brevet:

«Få om noen andre stater, har praktisert lovens rekkevidde på denne måten. En av hovedinn-

vendingene mot en slik praksis har vært at det kan være vanskelig å tvangsforfølge et vedtak om reisegaranti overfor en arrangør som er registrert i en stat utenfor EU. Reisegarantifondet er av den oppfatning at et pålegg om å stille reisegaranti er et effektivt redskap som enten føre[r] til at markedsføringen opphører, eller at medlemskap etableres.»

3.2.5 Departementets vurderinger

Direktivet er totalharmonisert, jf. artikkel 4. Se nærmere punkt 3.1. Med mindre annet fremgår av direktivet, kan medlemsstatene ikke ha avvikende bestemmelser innenfor direktivets saklige virkeområde. Utenfor virkeområdet kan medlemsstatene ha de reglene de ønsker, så lenge de ikke strider mot annet EU-regelverk medlemsstatene er bundet av. Medlemsstatene kan derfor opprettholde eller innføre nasjonal lovgivning som gir hele eller deler av direktivet anvendelse på avtaler som faller utenfor direktivets virkeområde, enten fordi avtalene ikke dekkes av definisjonene av pakkereise eller sammensatt reisearrangement, eller fordi reisearrangementet er unntatt fra virkeområdet. Medlemsstatene kan altså unnlate å gjennomføre direktivets unntak fra virkeområdet. Høringsinstansenes innspill gjelder hovedsakelig gjennomføringen av direktivets unntak.

Direktivets unntak for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer av kortere varighet enn 24 timer uten innkvartering over natten, tilsvarende ordningen i dagens pakkereiselov, som imidlertid ikke anser slike arrangementer som pakkereiser. Departementet forstår ordlyden «innkvartering over natten» som noe mer enn et rent opphold. At et arrangement strekker seg utover hele natten, medfører ikke i seg selv en innkvartering som bringer forholdet inn under lovens virkeområde.

Direktivets unntak fra virkeområdet for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som tilbys på ideelt grunnlag til en begrenset gruppe reisende og kun leilighetsvis har ingen direkte parallell i gjeldende lov. At loven i dag ikke får anvendelse på leilighetsvise arrangementer skyldes imidlertid at slike arrangementer ikke anses som pakkereiser. Dette følger av definisjonen av pakkereise sammenholdt med definisjonen av arrangør.

Med «leilighetsvis» forstås kun av og til, uten noen regelmessighet eller hyppighet. Etter direktivet er det imidlertid ikke nok at pakkereisen eller det sammensatte reisearrangementet tilbys leilighetsvis for at det skal være unntatt fra virke-

området. Arrangementet må i tillegg tilbys på ideelt grunnlag og bare til en begrenset gruppe reisende. Dette er nytt sammenlignet med gjeldende lov. Ettersom kriteriene leilighetsvis, på ideelt grunnlag og til en begrenset gruppe reisende er kumulative, innebærer dette at unntaket fra virkeområdet blir snevrere enn etter gjeldende rett. Det vil si at virkeområdet i ny lov blir noe utvidet.

Direktivets unntak fra virkeområdet for pakke-reiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på bakgrunn av en generell avtale om kjøp av fremtidige forretningsreiser mv., innebærer en innsnevring av virkeområdet sammenlignet med gjeldende lov som ikke har tilsvarende unntak. Departementet anvendte både uttrykket «rammeavtale» og «generell avtale» i høringsnotatet. Dette har forårsaket merknader fra noen høringsinstanser. Etter direktivet er det tilstrekkelig at det foreligger en generell avtale om å inngå fremtidige forretningsavtaler, for at unntaket fra virkeområdet er anvendelig, det vil si at man ikke er bundet av direktivets krav. En generell avtale er et videre begrep enn «rammeavtale», og omfatter derfor flere avtaleforhold. Departementet slutter seg til begrunnelsen i fortalen om at næringsdrivende med en generell avtale ikke har samme behov for beskyttelse som forbrukere og små næringsdrivende. Som Reisegarantifondet har bemerket gir dette likeverdige kontraktspartnere en større fleksibilitet med hensyn til å avtale ansvarsforhold. Det er naturligvis ikke noe i veien for at partene unnlater å avtale seg bort fra pakkereiselovens rettigheter og forpliktelser, og da er den næringsdrivende, uansett størrelse, sikret på lik linje med andre.

Når det gjelder det Virke og Reisegarantifondet omtaler som eventmarkedet, vil departementet bemerke at også opplevelsesarrangementer som kjøpes av næringsdrivende og som fyller kravene til pakkereiser eller sammensatte reisearrangementer, vil unntas fra lovens virkeområde dersom de omfattes av unntaket for generelle avtaler. Dermed vil arrangementene også unntas fra kravet om reisegaranti. Dette til forskjell fra loven i dag, hvor man ikke kan avtale seg bort fra kravet om reisegaranti.

Departementet opprettholder i utgangspunktet forslaget om at direktivets bestemmelser om virkeområdet, også unntakene fra virkeområdet, gjennomføres i ny lov om pakkereiser. Et viktig hensyn ved nytt regelverk er like regler over landegrensene, og at næringsdrivende ikke skal pålegges større byrder enn sine konkurrenter i andre land.

Etter departementets vurdering er det som utgangspunkt verken behov for eller ønskelig å gi direktivets bestemmelser anvendelse på enkeltstående reisetjenester. Avhengig av hva slags reisetjeneste det er, omfattes den av annet regelverk, for eksempel om passasjerrettigheter. Avtaleloven og angrerettloven vil også kunne komme til anvendelse. Departementet frafaller forslaget om å videreføre særbestemmelsen om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise, se nærmere punkt 10.4.

I gjeldende rett stilles det krav om reisegaranti for pakkereiselignende reiser. Spørsmålet om denne særregelen skal videreføres behandles under punkt 10.3.

Når det gjelder personelt virkeområde, fremgår det av ulike bestemmelser i direktivet at pliktene som pålegges næringsdrivende også gjelder næringsdrivende som er etablert utenfor EØS-området, dersom virksomhet rettes mot reisende i EØS-området. Departementet foreslår at lovens bestemmelser gjelder alle næringsdrivende som retter sin virksomhet mot reisende i riket. Departementet opprettholder også forslaget om at hjemmelen til i forskrift å bestemme i hvilken grad loven skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen, videreføres. Departementet frafaller imidlertid forslaget om at forskriftskompetansen flyttes fra Kongen til departementet. Dette skyldes at forskrift om turisme mv. på Svalbard er hjemlet i både pakkereiseloven og svalbardloven. Etter svalbardloven § 4 er det Kongen som har forskriftskompetansen. At både Kongen og departementet har kompetanse til å gi samme forskrift, skaper uklarhet som bør unngås.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 1 og § 2.

3.3 Definisjoner

3.3.1 Reisetjeneste

3.3.1.1 Gjeldende rett

Begrepet «reisetjeneste» brukes ikke i gjeldende pakkereiselov. Det tilsvarer imidlertid begrepet «element» som inngår i lovens definisjon av pakkereise. Loven omtaler tre elementer: transport, innkvartering og «andre turisttjenester». Disse elementene ble også anvendt i pakkereisedirektivet av 1990. For at innkvartering skal utgjøre et element som kan inngå i en pakkereise, må den ikke utelukkende være å anse som ledd i en transporttjeneste, jf. pakkereiseloven § 2-1 første ledd nr. 2. Lovens ordlyd stiller ikke nærmere krav til

innkvarterings lengde. I praksis er det lagt til grunn at en mer langvarig innkvartering ikke kan utgjøre en del av en pakkereise.

En turisttjeneste er blant annet adgang til muséer, teaterforestillinger, sportsbegivenheter, og utflukter med guide, jf. Ot.prp. nr. 35 (1994–95). En turisttjeneste omfatter ikke bare tjenester som er rettet mot turister. I henhold til merknader til § 2-1 i Ot.prp. nr. 35 (1994–95) kan imidlertid tjenester av mer faglig karakter som kurs og annet undervisningsopplegg falle utenfor begrepet. Språkreiser og helsereiser kan anses å ligge i et grenseland hvor det må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle om opplegget faller inn under loven.

3.3.1.2 Direktivet

Reisetjeneste er et sentralt begrep i direktivet. Det er definert i artikkel 3 nr. 1 bokstav a til d, og nærmere forklart i fortalen punkt 17 og 18. Definisjonen er inndelt i fire kategorier. Dette er persontransport, innkvartering, utleie av biler og andre nærmere definerte motorkjøretøy, og «andre turisttjenester».

«Persontransport» i bokstav a er transport av passasjerer. Fortalen nevner transport med buss, jernbane, båt eller fly. Fortalen er ikke uttømmende, slik at andre former for persontransport, for eksempel med bil, kan omfattes.

«Innkvartering» i bokstav b omfatter blant annet innlosjering på hotell, pensjonat, hytte eller lignende. Også innkvartering i leilighet kan omfattes, ifølge kommisjonen i ekspertgruppemøte. Innkvartering under transport omfattes ikke når det er åpenbart at hovedkomponenten er transport, for eksempel innkvartering i sovevogn på tog. «Innkvartering» omfatter heller ikke innkvartering som skjer «med tanke på bosetting», altså langvarig innkvartering. Hva som anses som «langvarig» er ikke presisert. En retningslinje vil være om innkvarteringen, for eksempel ved et språkkurs, går utover lengden på hva som kan anses som en «normal» ferie, jf. kommisjonen i ekspertgruppemøte. Innkvartering i forbindelse med langvarige språkkurs bør derfor ikke anses som reisetjeneste, i henhold til fortalen.

Hvilke kjøretøy som omfattes av reisetjenesten i bokstav c om utleie av biler, motorsykler og andre motorvogner mv., definerer direktivet ved henvisning til typegodkjenningsdirektivet for kjøretøy, også kalt rammedirektivet (EU-direktiv 2007/46/EF) artikkel 3 nr. 11, og EUs førerkortdirektiv 2006/126/EF artikkel 4 nr. 3 bokstav c. Rammedirektivet definerer motorkjøretøy som «ethvert ferdig oppbygget, trinnvis ferdig oppbyg-

get eller delvis oppbygget selvkjørende motordrevet kjøretøy med minst fire hjul og med en konstruktivt bestemt største hastighet på over 25 km/h». Bestemmelsen er gjennomført i norsk rett ved bilforskriften, som i § 3 bestemmer at rammedirektivet, med visse unntak, gjelder som norsk forskrift, med tilpasningene som følger av forskriften. Bilforskriften er hjemlet i vegtrafikkloven § 13.

Førerkortdirektivet artikkel 4 nr. 3 bokstav c omhandler aldersgrenser for motorsykler og trehjulede motorsykler med en effekt på over 15 kW. Bestemmelsen er gjennomført i norsk rett ved førerkortforskriften § 3-1 første ledd nr. 2 og 3, som er hjemlet i veitrafikkloven § 24.

«Andre turisttjenester» i bokstav d er reisetjenester som ikke er integrert i reisetjenestene persontransport, innkvartering eller utleie av kjøretøy. Fortalen punkt 18 nevner eksempler på «andre turisttjenester» som adgang til konserter, sportsbegivenheter, utflukter eller fornøylesparker, omvisninger, skiheiskort, leie av sportsutstyr, for eksempel skiutstyr, eller spabehandlinger. Integrerte turisttjenester, som ikke skal anses som reisetjeneste i seg selv, er for eksempel tilgang til fasiliteter i forbindelse med innkvartering, som svømmebasseng, badstue, spa- eller treningsanlegg beregnet på hotellgjester. Finansielle tjenester som for eksempel reiseforsikringer, bør i henhold til fortalen ikke anses som reisetjenester i det hele tatt.

3.3.1.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo at direktivets definisjon av reisetjenester inntas i ny pakkereiselov.

Forbrukerombudet bemerker at definisjonen av innkvartering i dagens pakkereiselov ikke inneholder begrensningen, «ikke skjer med tanke på bosetting». Ombudet mener at lovforslaget derfor kan leses som at det innsnevrer ordlyden sammenlignet med gjeldende lov, men antar at det ikke er tilfellet. Det siteres:

«I praksis har det derimot blitt lagt til grunn at språkreiser eller utenlandsopphold hvor kurset ikke kan regnes som en «turisttjeneste», heller ikke utgjør en pakkereise i lovens forstand selv om reisen består av både en transportdel og en innkvarteringsdel – dersom innkvarteringen er av mer langvarig art.»

Forbrukerombudet viser videre til at direktivet ikke nevner språkkurs, språkreiser eller andre

undervisningsrelaterte aktiviteter som eksempel på hva som kan regnes som «annen turisttjeneste». Ombudet antar at dette fortsatt vil kunne falle inn under definisjonen etter en konkret vurdering, slik at mer kortvarige språkreiser vil kunne regnes som pakkereise dersom arrangøren i tillegg sørger for enten innkvartering eller transport. Ombudet ber om at dette blir klargjort.

3.3.1.4 Departementets vurderinger

Direktivets definisjon av «reisetjenester» i artikkel 3 nr. 1 bokstav a, b og d tilsvarer stort sett «elementene» i gjeldende lov § 2-1 første ledd. Begrepet «reisetjeneste» anvendes som et nøkkelbegrep i direktivet. Departementet foreslår at begrepet «reisetjeneste» brukes i ny lov. Departementet legger til grunn at tolkingen av begrepene «innkvartering», «transport» og «andre turisttjenester» etter gjeldende rett videreføres, med mindre noe annet klart fremgår.

Direktivets artikkel 3 nr. 1 bokstav c om utleie av biler og nærmere bestemte motorvogner og motorsykler utgjør en ny kategori reisetjeneste sammenlignet med gjeldende rett. Dette vil medføre at flere kombinasjoner av reisetjenester enn i dag vil anses som pakkereiser. I dag anses utleie av kjøretøy som «andre turisttjenester» som må utgjøre en vesentlig del av arrangementet for at det sammen med en annen reisetjeneste (element) skal utgjøre en pakkereise. Ved at utleie av motorkjøretøy blir egen reisetjeneste, stilles det ikke lenger krav til tjenestens verdi som vilkår for å utgjøre en del av en pakkereise. En pakkereise kan derfor dannes ved utleie av motorkjøretøy og avtale om én annen reisetjeneste. Dersom den andre reisetjenesten er «andre turisttjenester», må den fylle kravet om å utgjøre en vesentlig del av kombinasjonen, jf. artikkel 3 nr. 2 annet ledd bokstav a. Se nærmere punkt 3.3.2 om pakkereise-definisjonen.

Hva som er «andre turisttjenester» i direktivet artikkel 3 nr. 1 bokstav d må vurderes konkret. Direktivets fortale punkt 18 gir kun eksempler på hva som omfattes, ikke en uttømmende angivelse. EU-domstolen har i sak C-237/97 vurdert hvorvidt en utvekslingsreise for skoleelever kunne anses som en pakkereise etter 1990-direktivet. Her la EU-domstolen blant annet til grunn at valg av skole ikke utgjør en «turisttjeneste». Om kortvarige språkreiser kan utgjøre «andre turisttjenester» må også få sin endelige avklaring i EU-domstolen.

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets definisjon av reisetjeneste inntas i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 5.

3.3.2 Pakkereise

3.3.2.1 Gjeldende rett

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

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

Et arrangement regnes som pakkereise selv om de enkelte elementene reisen består av blir fakturert hver for seg. I 2006 fikk pakkereisedefinisjonen et tillegg, slik at det også skal anses som pakkereise når arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres, jf. Ot.prp. nr. 41 (2005–2006).

3.3.2.2 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 bokstav a og b. Definisjonen er omhandlet i fortalen punkt 8, 10, 11, 15 og 18. Det foreligger en pakkereise dersom reisetjenestene settes sammen av én næringsdrivende, før det inngås én avtale om alle tjenestene, jf. bokstav a. Dette gjelder også når reisetjenestene settes sammen på anmodning fra den reisende, eller i samsvar med den reisendes valg.

Det dannes også en pakkereise selv om det inngås separate avtaler med flere individuelle ytere av reisetjenester, såfremt nærmere kriterier knyttet til måten reisetjenestene presenteres eller kjøpes på er oppfylt, jf. artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b. Bokstav b romertall i til v inneholder fem typetilfeller for hvordan pakkereiser kan oppstå:

Typetilfelle i

Det foreligger en pakkereise når forskjellige typer reisetjenester kjøpes fra ett utsalgssted, og reisetjenestene blir valgt før den reisende samtykker i å betale. Det vil si at reisetjenestene bestilles i løpet av samme bestillingsprosess. Definisjonen i dette typetilfellet ligger nært opp til definisjonen i bokstav a, men det stilles ikke krav om at avtalen skal inngås med én næringsdrivende, og heller ikke at reisen settes sammen av den næringsdrivende, eventuelt på den reisendes anmodning.

Dersom flere reisetjenester bestilles hos et reisbyrå, og bestillingen av en reisetjeneste ikke er avsluttet før en annen reisetjeneste bestilles, er kravet til pakkereise etter dette alternativet oppfylt. 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 bestillingen av flere reisetjenester ikke skal utgjøre en pakkereise, må det være et klart skille mellom bestillingen av de ulike reisetjenestene. Det vil si at bestillingen av en reisetjeneste må være avsluttet før den neste reisetjenesten bestilles. Ifølge kommisjonen i ekspertgruppemøte er en bestilling avsluttet når den reisende for eksempel har gitt tillatelse til at et spesifisert beløp for en valgt flyreise trekkes fra kredittkortet.

Kravet om at den reisende samtykker i å betale innebærer ikke nødvendigvis at den reisende samtidig skal betale. Den reisende kan samtykke i å betale, selv om vedkommende kun bestiller reisen, og betaler på et senere tidspunkt.

Det at bestillingen av en reisetjeneste er fullt avsluttet før en annen reisetjeneste bestilles, utelukker likevel ikke at det kan foreligge en pakkereise, fordi kravene i andre alternativer i definisjonen kan være oppfylt, for eksempel kravet om felles fakturering (typetilfelle ii), eller alternativet med lenket bestillingsprosess (typetilfelle v).

Typetilfelle ii

Det foreligger også en pakkereise, dersom minst to typer reisetjenester tilbys, selges eller faktureres til en «alt inkludert»- eller samlet pris. Dette alternativet kan omfatte tilfeller som ikke omfattes av typetilfelle i, fordi den reisende for eksempel har valgt flyreise og samtykket i å betale for flyreisen, før hotellinnkvartering bestilles. Ved samlet fakturering utgjør reisetjenestene likevel en pakkereise. Faktureres reisetjenestene hver for seg, er det dannet et sammensatt reisearrangement etter direktivet artikkel 3 nr. 5 bokstav a, se nærmere punkt 3.3.5.

Typetilfelle iii

Det foreligger også en pakkereise, når minst to ulike typer reisetjenester annonseres eller selges under betegnelsen «pakkereise» eller lignende betegnelse. Lignende betegnelse kan for eksempel være «reise med alt inkludert» eller «samlet tilbud». Ved slike benevnelser får den reisende en forventning om å omfattes av reglene for pakkereiser, jf. fortalen punkt 10.

Typetilfelle iv

Kombinasjon av minst to ulike reisetjenester utgjør også en pakkereise, dersom de kombineres etter inngåelse av en avtale der en næringsdrivende gir den reisende rett til å velge blant et utvalg av forskjellige typer reisetjenester. I henhold til fortalen punkt 11 tar dette alternativet sikte på gaveesker som inneholder pakkereiser.

Typetilfelle v

Et siste alternativ i direktivets pakkereisedefinisjon i artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b er når minst to ulike reisetjenester kjøpes fra flere næringsdrivende gjennom lenkede nettbestillingsprosesser, der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den første næringsdrivende det inngås en avtale med, til en eller flere andre næringsdrivende. Avtalen med den eller de andre næringsdrivende må inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

Denne måten å inngå pakkereise på, tar sikte på såkalte «click through»-kjøp på internett. Den reisende kjøper først en reisetjeneste hos én næringsdrivende, og blir fra dennes nettside sendt videre eller oppfordret til å besøke en annen næringsdrivendes hjemmeside. Ved bestilling på den neste hjemmesiden behøver ikke den reisende å oppgi navn, betalingsopplysninger og e-postadresse, fordi den første næringsdrivende har overført disse opplysningene til den andre næringsdrivende. Den reisende kjøper for eksempel en flybillett og betaler med kredittkort, og får deretter en lenke til en annen næringsdrivendes hjemmeside, hvor vedkommende kan bestille hotellrom uten å måtte gi betalingsopplysningene og øvrige opplysninger på nytt. Lenken kan for eksempel gis i avtalebekreftelsen som sendes til den reisende på e-post etter bestilling av den første reisetjenesten, eller i nyhetsbrev.

Med unntak av typetilfelle v, omfatter de alternative måtene en pakkereise kan dannes på både

kjøp på internett og på fysiske utsalgssteder, jf. direktivets fortale punkt 8. Selv om det ikke fremgår eksplisitt av fortalen må også kjøp per telefon omfattes av de alternative måtene. Se punkt 12.5.4 om bekreftelse ved uanmodet telefonsalg hvor salg per telefon forutsettes.

Selv om kravene ovenfor til hvordan en pakke-reise kan oppstå er fylt, skal visse kombinasjoner av reisetjenester ikke anses som en pakkereise. Dette gjelder kombinasjoner av «andre turisttjenester», jf. direktivet artikkel 3 nr. 1 bokstav d, og én annen reisetjeneste. I slike tilfeller skal reisearrangementet bare anses som 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 bokstav a. Hvis andre turisttjenester utgjør 25 prosent eller mer av kombinasjonens, det vil si reisearrangementets verdi, bør de anses å utgjøre en vesentlig andel av pakkereisen, jf. fortalen punkt 18. Turisttjenestens verdi er som regel vanlig salgspris. Dersom det ikke finnes salgspris, for eksempel fordi tjenesten er inkludert i prisen for en annen ytelse, eller fordi prisen er fastsatt kunstig lavt, kan en annen pris fastsettes. Prisen kan i slike tilfeller fastsettes på bakgrunn av et skjønn over den verdi som tjenesten har for den reisende, ifølge kommisjonen i ekspertgruppemøte.

Direktivet utelukker ikke at en turisttjeneste som ikke utgjør 25 prosent av kombinasjonens verdi, kan anses å utgjøre en vesentlig andel. Dette kan for eksempel forekomme hvis reisearrangementet er meget dyrt. Turisttjenesten kan også anses å utgjøre en vesentlig andel fordi turisttjenesten er det sentrale formålet med reisen. Et hotellopphold og billetter til en fotballkamp vil for eksempel utgjøre en pakkereise hvis formålet med reisen er å overvære fotballkampen, selv om billetter til fotballkampen koster mindre enn 25 prosent av reisens totale pris.

Selv om kravene til vesentlighet oppfylles, for eksempel gjennom verdien på reisetjenesten eller formålet med reisen, er det likevel ikke en pakke-reise dersom turisttjenesten velges og kjøpes etter at 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 fotballbilletter, dannes det altså ikke en pakkereise. På den annen side bør det ikke føre til omgåelse av direktivet, at arrangør eller formidler på forhånd tilbyr den reisende et utvalg av andre turisttjenester, som først kan bestilles etter at leveringen av

den første reisetjenesten har startet, for eksempel ved ankomst til hotellet.

3.3.2.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å innta direktivets definisjon av pakkereise i ny pakkereiselov.

Forbrukerombudet slutter seg til forslaget om at hele direktivets definisjon av pakkereiser inntas i ny lov og at den angis så presist som mulig. Ombudet påpeker at forarbeidene bør bidra til å avklare de praktiske skillelinjene i så stor grad som mulig. *Norsk Reiselivsforum* bemerker at definisjonen i lovforslaget er tung og vanskelig formulert, selv om det er i overensstemmelse med oversettelsen av direktivet, og håper det er mulig å forenkle definisjonen i noen grad.

NHO Luftfart uttaler at for deres medlemsbedrifter er det spesielt artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall iv og v som vil kunne gi praktiske utfordringer. Instansen reiser spørsmål om informasjonsdelingen som direktivet her legger opp til kan gjennomføres uten å rammes av personvernreglene. *NHO Luftfart* mener departementet må se nærmere på dette, spesielt fordi virksomhetene risikerer bøter ved brudd på det nye personvernregelverket. *NHO Luftfart* legger til grunn at man må stille reisegaranti for en vesentlig større andel solgte «pakker» enn det som har vært tilfelle frem til nå. Ifølge instansen er utfordringene som oppstår som en konsekvens av utvidelsen av definisjonen av en pakkereise, de samme som ved sammensatte reisearrangementer. For øvrig viser *NHO Luftfart* til posisjonsnotat fra Den internasjonale bransjeorganisasjonen for flyselskaper (IATA), og stiller seg bak IATAs kommentarer om hva som anses problematisk med definisjonen av pakkereiser og sammensatte reisearrangementer.

NHO Reiseliv reiser spørsmålet vedr. reisetjenesten «andre turisttjenester» dersom det kjøpes flere turisttjenester, for eksempel konsertbillett, utflukt, inngang til sportsbegivenhet etc. i tillegg til for eksempel overnatting. Spørsmålet er om verdien av turisttjenestene skal summeres, før dette vurderes opp mot kombinasjonens verdi.

3.3.2.4 Departementets vurderinger

Direktivets definisjon av pakkereiser i artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav a har store likheter med definisjonen i gjeldende pakkereiselov. Begge definisjonene gjelder arrangementer som består av minst to ulike typer reisetjenester, som kan set-

tes sammen eller velges av enten arrangøren eller den reisende (kunden). Direktivets definisjon er i overensstemmelse med gjeldende rett, ved at det kan foreligge en pakkereise, uten at den er «på forhånd» tilrettelagt. Kravet i 1990-direktivet om at pakkereisen skulle være «på forhånd tilrettelagt» ble fjernet fra definisjonen ved endringslov 8. september 2006, se Ot.prp. nr. 41 (2005–2006) punkt 3.1.4. Verken gjeldende lov eller direktivet stiller krav om at de ulike reisetjenestene faktureres samlet.

Direktivets definisjon av pakkereise avviker fra definisjonen i gjeldende pakkereiselov hva gjelder 24-timers kravet. Etter gjeldende definisjon må et arrangement vare i mer enn 24 timer eller omfatte overnatting, for å utgjøre en pakkereise. Direktivets definisjon har ingen tilsvarende avgrensning. En slik avgrensning følger imidlertid av direktivets virkeområde, se punkt 3.2.2. Det vil si at selv om kravene til pakkereise isolert sett er oppfylt, kan man finne seg utenfor direktivets virkeområde dersom reisearrangementet varer kortere enn 24 timer, med mindre innkvartering inngår.

Pakkereisedefinisjonen avviker også fra systemet i gjeldende rett ved at den i nytt direktiv består av to deler: reisetjenestene og en meny med krav til hvordan reisetjenestene settes sammen, presenteres og kjøpes. Se punkt 3.3.1 om definisjon av reisetjeneste. En pakkereise omfatter fortsatt arrangementer som ikke inkluderer en transportdel. Det vil si at kombinasjoner som består av for eksempel hotellopphold og konsert kan utgjøre en pakkereise. Ettersom leie av motorkjøretøy etter direktivet utgjør en egen reisetjeneste, og ikke som i dag anses som «andre turisttjenester», vil flere reisearrangementer bli ansett som en pakkereise. I dag må utleie av motorkjøretøy utgjøre en vesentlig del av reisearrangementet for at kombinasjonen skal utgjøre en pakkereise.

Det typiske for en pakkereise i dag er at pakkereisen kjøpes fra ett utsalgssted som selger tjenester fra flere tjenesteytere. I dag kreves det at reisetjenestene er tilrettelagt, det vil si at de fremstår som egnet til å kombineres. Etter direktivet kan en pakkereise dannes ved kjøp av reisetjenester fra forskjellige ytere av reisetjenester, så lenge reisetjenestene settes sammen, presenteres eller kjøpes på nærmere bestemte måter. Det kreves ikke at reisetjenestene er tilrettelagt, så lenge reisetjenestene for eksempel bestilles i samme bestillingsprosess og betales samlet. Det vil si at reisetjenester som alene plukkes ut av den reisende, uten noen anbefaling eller påvirkning

fra den næringsdrivende, kan utgjøre en pakkereise. Dette er nytt sammenlignet med gjeldende rett. Nytt er også at reisetjenester som bestilles hver for seg hos samme næringsdrivende kan utgjøre en pakkereise, så lenge reisetjenestene faktureres samlet. Dersom den reisende bestiller hotellinnkvartering hos et reisebyrå og senere på dagen kommer tilbake og bestiller transport, vil dette utgjøre en pakkereise, dersom reisebyrået fakturerer tjenestene samlet. Dette vil utvide pakkereisedefinisjonen noe sammenlignet med gjeldende rett. I dag er betaling med betalingskort svært utbredt. Det vanlige er at den reisende betaler for hver reisetjeneste straks etter at avtalen om tjenesten er inngått. Senere felles fakturering av flere reisetjenester er dermed ikke aktuelt. Departementet antar derfor at utvidelsen av definisjonen ikke får stor betydning i praksis. I mange andre land er imidlertid bruk av betalingskort langt mindre vanlig.

Prinsipielt 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 i dag.

Det fremgår ikke av direktivet eller fortalen hva som menes med betalingsopplysninger. Departementet antar at det må være opplysninger som den næringsdrivende kan bruke for å motta betaling av den reisende, for eksempel kredittkort- eller kontoopplysninger. Den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse utgjør personopplysninger. Pakkereisedirektivet berører ikke reglene i personverndirektivet, jf. pakkereisedirektivets fortale punkt 49. Det vil si at en eventuell overførsel av personopplysninger må skje i samsvar med personvernlovgivningen.

Et reisearrangement som ikke utgjør en pakkereise, kan utgjøre et sammensatt reisearrangement, se nærmere punkt 3.3.5. Det antas at det i praksis ofte vil være bestemte kombinasjoner av reisetjenester som utgjør en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Kommisjonen i ekspertgruppemøte antar at enkelte typesituasjoner vil få sin avklaring ved nasjonale domstoler, og eventuelt til slutt i EU-domstolen.

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, opprettholder departementet forslaget om å innta direktivets detaljerte definisjon i ny lov. En omskriving i forsøk på å forenkle ordlyden kan medføre at direktivet ikke anses korrekt gjennomført. Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 6.

3.3.3 Pakkereiseavtale

Gjeldende pakkereiselov definerer ikke «pakkereiseavtale».

En pakkereise kan bestå av én eller flere avtaler. Direktivets definisjon av «pakkereiseavtale» fastslår at ulike avtaler som utgjør en pakkereise, likevel skal anses som én avtale, jf. artikkel 3 nr. 3. Dette får betydning for ulike bestemmelser i direktivet, som omhandler pakkereiseavtalen i entall, for eksempel bestemmelsene om overdragelse og oppsigelse av pakkereiseavtalen, 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. Definisjonen er ikke utdypet i direktivets fortale.

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre direktivets definisjon av pakkereiseavtale i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget, som opprettholdes. Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 8 bokstav f.

3.3.4 Pakkereisens begynnelse

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

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 foreslo i høringsnotatet at definisjonen gjennomføres i ny pakkereiselov. *Norsk Reiselivsforum* har bemerket at definisjonen synes overflødig. Ingen øvrige instanser har uttalt seg til forslaget. Departementets forslag i høringsnotatet skyldtes departementets synspunkt om at alle direktivets definisjoner burde gjennomføres i ny

lov om pakkereiser. Departementet har endret syn, og frafaller forslaget om å definere «pakkereisens begynnelse» i loven, da begrepet synes selvforklarende.

3.3.5 Sammensatt reisearrangement

3.3.5.1 Gjeldende rett og direktivet

«Sammensatt reisearrangement» er en rettslig nyskaping. Verken i gjeldende pakkereiselov eller i annen norsk lov eller forskrift er begrepet «sammensatt reisearrangement» definert.

Sammensatt reisearrangement er definert i direktivet artikkel 3 nr. 5, og omtalt i fortalen punkt 9, 12, 13 og 15. Direktivet definerer sammensatt reisearrangement som minst to forskjellige typer reisetjenester som kjøpes med henblikk på samme reise eller ferie, og som ikke utgjør en pakkereise. Det vil si at det ikke er én bestillingsprosess, og at reisen heller ikke selges som en «alt inkludert»-reise eller med totalpris, slik hovedregelen er ved pakkereiser. En reise kan ikke utgjøre en pakkereise og et sammensatt reisearrangement samtidig.

Ved sammensatte reisearrangementer inngås separate avtaler om reisetjenester med én eller flere næringsdrivende, men slik at avtale om én reisetjeneste er inngått før det inngås avtale om en annen reisetjeneste. Bestemmelsen omfatter både avtaler inngått på fysisk utsalgssted, på nett eller per telefon.

Det må skilles mellom sammensatte reisearrangementer og reisetjenester som reisende bestiller uavhengig av hverandre, ofte på forskjellige tidspunkt, selv om reisetjenestene gjelder samme reise eller ferie, jf. fortalen punkt 12.

Sammensatte reisearrangementer kan dannes på to måter:

«Ett besøk»

For at det skal være et sammensatt reisearrangement etter artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav a må minst to avtaler inngås i løpet av det samme besøket eller kontakten med den næringsdrivendes utsalgssted. Den reisende må foreta separate valg og separate betalinger for hver reisetjeneste. Det vil for eksempel være et sammensatt reisearrangement hvis den reisende under et fysisk besøk hos et reisebyrå bestiller og betaler for en flyreise, og deretter inngår avtale om et hotellopphold til samme reise, som den reisende deretter betaler for. Fordi bestilling og betaling skjer separat for

hver enkelt reisetjeneste, i løpet av besøket hos den næringsdrivende, dannes ikke en pakkereise.

Det vil også være et sammensatt reisearrangement etter artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav a om den reisende ved ett besøk på hjemmesiden til for eksempel et reisebyrå, kjøper en reisetjeneste og betaler for den, og deretter kjøper en ytterligere reisetjeneste av reisebyrået. Dette kan for eksempel være tilfellet der den reisende, etter å ha kjøpt en reisetjeneste på nett, presenteres for et tilbud på en eller flere ytterligere reisetjenester via et nytt vindu som åpnes automatisk ved betalingen av den første reisetjenesten («pop-up vindu»). Det er imidlertid en forutsetning at den reisende ikke har forlatt nettsiden mellom bestillingene. I så tilfelle er man utenfor første ledd bokstav a.

I kommisjonens ekspertgruppemøte er det reist spørsmål om hva som menes med «ett besøk» eller «én henvendelse», blant annet om lengden på besøket eller det at kunden forlater utsalgsstedet mellom ulike kjøp har betydning. Ifølge kommisjonen må dette vurderes konkret. Dersom den reisende gjør en ny bestilling mens vedkommende fortsatt er hos reisebyrået eller på nettsiden, kan det anses som «ett besøk». Dersom vedkommende forlater nettsiden eller det fysiske utsalgsstedet, og kommer tilbake etter for eksempel en time, vil det antagelig ikke anses som «ett besøk» og følgelig ikke dannes et sammensatt reisearrangement etter bokstav a. Men, partene kan ha avtalt at den reisende skulle komme tilbake til det fysiske utsalgsstedet for å gjøre en avtale til, slik at kontakten bare er avbrutt midlertidig. I et slikt tilfelle kan kontakten likevel anses som ett besøk.

Kommisjonen har i ekspertgruppemøte opplyst at det, tross ordlyden i direktivet, ikke kan utelukkes at det foreligger et sammensatt reisearrangement selv om den reisende har foretatt en samlet betaling av reisetjenestene. 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 ulike reisetjenester i to bestillingsprosesser, og mottar to separate fakturaer som vedkommende deretter betaler samlet, for eksempel i sin nettbank, vil man etter direktivets ordlyd verken stå overfor en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Dette fordi reisetjenestene ikke er valgt før den reisende samtykker i å betale, jf. artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall i, se punkt 3.3.2. Arrangementet fyller heller ikke kravet om separat betaling, jf. artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav a om sammensatt reisearrangement.

I følge kommisjonen bør denne situasjonen likevel kunne utgjøre et sammensatt reisearrangement, dersom den reisendes kjøp av reisetjenester ikke oppfyller kravene for pakkereise. Det avgjørende må være at den reisende har foretatt separate valg og gitt separat samtykke til å betale for reisetjenestene.

«Målrettet kjøp»

Selv om kravet om kjøp av minst to ulike reisetjenester i løpet av ett besøk ikke er oppfylt kan det likevel oppstå et sammensatt reisearrangement. Dette er tilfellet dersom en næringsdrivende på en målrettet måte formidler tilbud om kjøp av en ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende, når formidlingen resulterer i en avtale senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet, jf. artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav b. Ifølge fortalen punkt 13 gjelder bestemmelsen tilbud fra nettbaserte næringsdrivende. Dette fremgår imidlertid ikke av direktivteksten. Kjøp fra fysiske utsalgssteder og ved telefonsamtale må derfor også kunne danne et sammensatt reisearrangement etter bokstav b.

Et eksempel på et sammensatt reisearrangement etter artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav b er der den reisende bestiller flybilletter via en næringsdrivendes nettside og etter avsluttet bestilling mottar lenke til bestilling av hotellopphold på bestemmelsesstedet, for eksempel i en e-post. 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 første ledd bokstav b romertall v. Bestilles hotelloppholdet senere enn 24 timer etter at bestillingen av flybillettene er bekreftet, er det verken en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement.

Formålet med uttrykket «målrettet kjøp» er å skille tilbud om kjøp av reisetjenester fra ren informasjon og reklame om reisetjenester, der det ikke legges opp til at det umiddelbart skal inngås en kontrakt. Som eksempel nevner fortalen punkt 12 at et hotell eller en arrangør på sin nettside legger ut en liste over alle operatører som tilbyr transporttjenester til hotellet, uten at listen er knyttet til noen konkret bestilling. Et annet eksempel er dersom det brukes informasjonskapsler (cookies) eller metadata til å plassere reklame på nettsidene den reisende besøker. En informasjonskapsel er en liten tekstfil som lastes ned og lagres på

brukerens datamaskin når brukeren åpner en nettside. Kapselen brukes for eksempel til å lagre innloggingsdetaljer og å huske handlekurven i en nettbutikk. Metadata er informasjon som beskriver annen informasjon, for eksempel emneord som skal gjøre det lettere å finne igjen data.

Det er altså ikke alle situasjoner hvor en reisende, etter kjøp av en reisetjeneste, presenteres for et tilbud om å kjøpe en eller flere ytterligere reisetjenester, som fører til at det dannes et sammensatt reisearrangement. Det må kreves en målrettet formidling av et kjøp. Slik målrettet formidling skyldes ofte en form for betaling og avtale mellom de næringsdrivende. Vederlaget til den som formidler det målrettede kjøpet kan for eksempel være basert på antall klikk på lenke eller omsetning.

En avtale mellom to næringsdrivende tjenesteytere vil ofte innebære at den reisende presenteres for et tilbud som er nøye tilpasset den reisetjenesten som den reisende nettopp har kjøpt hos den første næringsdrivende. Dersom den reisende etter kjøpet av for eksempel en flybillett presenteres for en annonse med ulike hotell på bestemmelsesstedet, med pris tilpasset den reisendes opphold, vil det være en målrettet formidling. Hvorvidt det dannes et sammensatt reisearrangement, avhenger av om formidlingen leder til en avtale med næringsdrivende nr. 2 innen 24 timer fra første avtale ble bekreftet.

Dersom den næringsdrivende som den reisende inngår første avtale med har inngått avtale med en annen næringsdrivende om plassering av annonser på nettsiden som baserer seg på informasjonskapsler som inneholder data om den reisendes søkehistorikk, vil det ikke utgjøre målrettet formidling selv om den reisende klikker seg inn på annonsen og bestiller hotell. Annonsen vil da ikke være basert på bestillingen som den reisende nettopp har foretatt, men på informasjon fra den reisendes søkelogg. Den næringsdrivende som leverer reisetjenestene som annonsen gjelder vil som utgangspunkt ikke være kjent med at den reisende ved å klikke på annonsen har blitt sendt videre etter kjøpet av en annen reisetjeneste.

Særlig om andre turisttjenester

Det er ikke gitt at det foreligger et sammensatt reisearrangement selv om kravene i direktivet artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav a eller b er oppfylt. Dersom «annen turisttjeneste», jf. artikkel 3 nr. 1 bokstav d inngår i reisearrangementet sammen med en annen reisetjeneste, stilles det i artikkel 3 nr. 5 annet ledd krav til omfanget av

turisttjenesten for at det skal være oppstått et sammensatt reisearrangement. En eller flere slike turisttjenester må utgjøre en vesentlig andel av det sammensatte reisearrangementets verdi, eller annonseres som eller på annen måte utgjør en vesentlig del av reisen eller ferien, jf. artikkel 3 nr. 5 annet ledd. Dersom andre turisttjenester utgjør 25 prosent eller mer av kombinasjonens verdi, er vilkåret oppfylt, jf. fortalen punkt 18. Dersom reisetjenestene ikke utgjør 25 prosent eller mer av kombinasjonens verdi kan turisttjenestene likevel anses å utgjøre en vesentlig del, for eksempel hvis turisttjenesten er det sentrale formålet med reisen. Se nærmere om pakkereisedefinisjonen under punkt 3.3.2.2, som har en tilsvarende begrensning.

3.3.5.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at direktivets definisjon av sammensatte reisearrangementer inntas i ny pakkereiselov.

Forslaget innebar at det skilles mellom målrettet formidling av tilbud om kjøp av reisetjenester og generell informasjon og markedsføring. Om bannerannonser på en næringsdrivendes nettside utgjør en målrettet formidling, ble ansett som et tvilstilfelle. 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. Bannerannonser er i stor grad basert på informasjonskapsler (cookies). Etter bruk av informasjonskapsler ikke skal danne grunnlag for sammensatte reisearrangementer etter fortalen punkt 12, la departementet til grunn at bannerannonser ikke kan danne grunnlag for et sammensatt reisearrangement.

3.3.5.3 Høringsinstansenes syn

Seks høringsinstanser har uttalt seg til forslaget om definisjonen av sammensatte reisearrangementer. Samtlige mener definisjonen er uklar.

Norsk Reiselivsforum synes definisjonen har en tung og vanskelig formulering som gjør den vanskelig å lese og anvende for både tjenesteytere, forbrukere og for klagenemnda (Pakkereisenemnda). Instansen ønsker at definisjonen forenkles. *Forbrukerombudet* derimot, mener definisjonen må være så presis som mulig, og at eventuelle gråsoner knyttet til definisjonen må synliggjøres. Dermed kan den næringsdrivende enklere innrette seg, og *Forbrukerombudet* lettere føre til syn. *Forbrukerrådet* mener innføringen av sam-

mensatte reisearrangementer vil svekke den reisendes rettigheter sammenlignet med gjeldende rett. *NHO Luftfart* og *NHO Transport* etterlyser ytterligere veiledning og presiseringer av definisjonen av sammensatt reisearrangement og bemerker at tolkningen av definisjonen har direkte betydning for hvilke økonomiske konsekvenser direktivet medfører.

NHO Luftfart og NHO Transport påpeker at tolkningen av «målrettet kjøp» vil få stor betydning for hvordan selskapene kan selge og markedsføre tilleggstenester. NHO Luftfart uttaler:

«Hvis selskapene må slutte med denne type markedsføring og salg fordi regelverket ikke lar seg praktisk implementere vil dette være svært uheldig og gi store økonomiske konsekvenser. Etter vår vurdering vil dette også kunne medføre at forbrukerne får mindre mulighet til å sette sammen reiser selv på en enkel og rimelig måte – noe som de fleste setter pris på. For oss er det et tankekors at et regelverk som skal ytterligere øke forbruker- vernet samtidig kan frata de samme forbrukerne den valgmuligheten som de har i dag ift. å sette sammen en reise uten for store problemer.»

NHO Luftfart legger til grunn at cookies ikke er å anse som målrettet formidling av en ytterligere reisetjeneste. Instansen stiller spørsmål ved om en større grad av målretting, i form av at bruker er innlogget og at innholdet på nettsiden derfor er tilpasset den enkelte bruker, kan utgjøre et målrettet kjøp. Instansen er usikker på om nyhetsbrev som for eksempel kan inneholde hotelltilbud basert på mottakers reisehistorikk, skal anses som et målrettet kjøp. Forbrukerombudet mener det er uheldig at bannerannonser tilknyttet informasjonsskapsler eller metadata ikke skal anses som formidling av et «målrettet kjøp», slik det fremgår av direktivets fortale og av høringsnotatet. Ifølge Forbrukerombudet er markedsføring basert på informasjonsskapsler i sin natur målrettet formidling. Forbrukerombudet har forståelse for behovet for å avgrense definisjonen, men anser det som lite hensiktsmessig å avskjære en hel teknologi fra definisjonen.

Når det gjelder grensen på 24 timer for å foreta det målrettede kjøpet som danner grunnlag for et sammensatt reisearrangement, bemerker NHO Luftfart at det er problematisk å praktisere en slik tidsgrense.

For at «andre turisttjenester» skal inngå i et sammensatt reisearrangement kreves at turisttje-

nesten utgjør en vesentlig del av det sammensatte reisearrangementet. NHO Transport etterspør en tydeligere presisering av dette. NHO Reiseliv mener det er uklart hvordan selgeren av reisetjeneste nr. 2 skal kunne vurdere «andel av kombinasjonens verdi», ettersom selgeren som regel ikke vil ha kunnskap om verdien på den første reisetjenesten.

3.3.5.4 Departementets vurderinger

Formålet med kategorien «sammensatte reisearrangementer» er å fange opp kombinasjoner av reisetjenester som ikke utgjør en pakkereise, men som ligger så nært opp mot pakkereiser at den reisende likevel bør ha enkelte rettigheter. En kombinasjon av reisetjenester kan aldri utgjøre både en pakkereise og et sammensatt reisearrangement. Først når man har konstatert at det ikke foreligger en pakkereise, kan man vurdere om vilkårene for et sammensatt reisearrangement er oppfylt. For at det ikke skal være en pakkereise, må som hovedregel bestillingen av en reisetjeneste være fullt avsluttet før den neste reisetjenesten velges, se punkt 3.3.2.

Definisjonen av sammensatte reisearrangementer er komplisert. For å sikre at direktivets definisjon gjennomføres korrekt, vil departementet ikke foreslå å forenkle definisjonen.

Flere høringsinstanser etterspør en veiledning på hvordan reglene om sammensatte reisearrangementer kan praktiseres. Departementet kan imidlertid ikke veilede utover det som kan utledes av direktivet eller som er uttalt av kommisjonen i ekspertgruppemøte. Ettersom direktivet er totalharmonisert må like tilfeller håndheves likt innenfor EØS-området. Det vil si at uklarheter knyttet til definisjonene må få sin endelige avklaring i EU-domstolen.

Utfordringen ved definisjonen av sammensatte reisearrangementer er først og fremst knyttet til kriteriet «målrettet formidling» i direktivet artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav b. Det kan være vanskelig å fastsette hvor grensen mellom målrettet formidling av tilbud om kjøp av reisetjenester og informasjon og generell reklame går. Det avgjørende vil være om den næringsdrivende på en målrettet måte formidler et tilbud fra en annen næringsdrivende som resulterer i at den reisende kjøper denne reisetjenesten. Etter departementets vurdering vil nyhetsbrev som inneholder generell reklame, men som også inneholder for eksempel tilbud om hotellopphold på bestemmelsesstedet på bakgrunn av at den reisende nylig har bestilt flybilletter, utgjøre formidling av et mål-

rettet kjøp. Nyhetsbrevet vil dermed danne grunnlag for et sammensatt reisearrangement dersom den reisende benytter seg av tilbudet innen 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

Mange næringsdrivende har bannerannonser på sine nettsider. Bannerannonsene er ofte tilpasset den enkelte reisende som besøker siden, slik at den næringsdrivendes nettside ser ulik ut for ulike reisende som besøker siden. For eksempel vil en reisende som bestiller flybilletter til London, se bannerannonser for hoteller i London. Det kan reises spørsmål om slike bannerannonser utgjør en målrettet formidling. Etter departementets vurdering er det vanskelig å ikke se slike bannerannonser som en oppfordring om å bestille en ytterligere reisetjeneste på det valgte reisemålet. Bruk av bannerannonser er imidlertid ofte knyttet til informasjonskapsler, som etter fortalen punkt 12 skal anses som generell reklame.

For den reisende vil annonser på bakgrunn av foretatt bestilling og annonser som baserer seg på informasjonskapsler, fremstå som tilnærmet like. Det kan derfor være vanskelig å trekke grensen i praksis inntil man får bedre veiledning fra kommisjonen, og eventuelt domstolpraksis. Det kan ikke slås fast at kjøp basert på bannerannonser aldri kan utgjøre del av et sammensatt reisearrangement.

Når den reisende er logget inn på den næringsdrivendes nettsider gjennom en brukerkonto, har den næringsdrivende mulighet til å tilpasse nettsiden til den enkelte bruker gjennom CRM-data. CRM-data er informasjonen som er lagret på brukeren, for eksempel om tidligere og fremtidige reiser. Departementet antar at dersom den reisende i innlogget modus presenteres for et tilpasset tilbud på andre reisetjenester i forbindelse med for eksempel kjøp av flybillett, vil det som utgangspunkt utgjøre målrettet formidling av en ytterligere reisetjeneste.

Når det gjelder kravet om at «andre turisttjenester» må utgjøre en vesentlig del av kombinasjonen for å danne grunnlag for et sammensatt reisearrangement, viser departementet til at direktivets fortale gir tydelig veiledning på hva som skal anses som en vesentlig del, ved at turisttjenestene må utgjøre 25 prosent eller mer av kombinasjonens verdi. Vurderingen av om turisttjenestene utgjør en vesentlig del av kombinasjonens verdi må gjøres av den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, på bakgrunn av informasjonen som denne næringsdrivende mottar fra næringsdrivende nr. 2, se nærmere punkt 8.2 om opplysningsplikten.

En definisjon av sammensatt reisearrangement er nødvendig for å gjennomføre pakkereisedirektivet i norsk rett. Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre definisjonen av sammensatt reisearrangement i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 7.

3.3.6 Reisende

3.3.6.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven anvender begrepet «kunde», mens det er «forbrukeren» som anvendes i pakkereisedirektivet av 1990. Kundebegrepet er definert i pakkereiseloven § 2-3 og omtalt i Ot.prp. nr. 35 (1994–95) punkt 4.1.2. Det ble i forarbeidene vist til at kundebegrepet ble valgt fordi direktivets forbrukerbegrep omfattet mer enn det som i norsk kontraktslovgivning 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 ikke bare den direkte avtaleparten, men også en medreisende, og den som får en pakkereise overdratt til seg.

3.3.6.2 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. Hva som forstås med «reisende» er nærmere utdypet i fortalen punkt 7. De fleste reisende som kjøper pakkereiser eller sammensatte reisearrangementer, er forbrukere i henhold til EUs forbrukerregelverk. Det kan imidlertid ofte være vanskelig å skille representanter for små bedrifter eller næringsdrivende som bestiller reiser gjennom de samme reservasjonskanalene som forbrukere, fra forbrukere. Ettersom slike reisende ofte har behov for et tilsvarende vernnivå som forbrukere, bør de omfattes av definisjonen. For å unngå en sammenblanding med definisjonen av begrepet «forbruker» i annet EU-regelverk er personer som vernes i henhold til pakkereisedirektivet omtalt som «reisende».

3.3.6.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo at direktivets definisjon av reisende gjennomføres i ny pakkereiselov. Kun *Norsk ReiselivsForum* har merknader til forslaget. Instansen mener at definisjonen er overflødig.

3.3.6.4 Departementets vurderinger

Departementet legger til grunn at «kunde» i gjeldende rett og «reisende» i direktivet omfatter samme personkrets. Både kunder og reisende kan være næringsdrivende. Til forskjell fra forbruker, som i norsk rett vanligvis defineres som en fysisk person, kan både kunder og reisende som inngår avtaler også være juridiske personer. Det er imidlertid fysiske personer som må benytte de kjøpte reisetjenestene.

Reisende er et sentralt begrep i direktivet. Ved å innta definisjonen i loven, sikrer man at direktivet blir korrekt gjennomført.

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets definisjon av reisende gjennomføres i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 8 bokstav g.

3.3.7 Næringsdrivende

3.3.7.1 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 opptre i næringsvirksomhet, for eksempel forbrukerkjøpsloven § 1 første og annet ledd og angrerettloven § 1 første ledd.

3.3.7.2 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 opptre i egenskap av arrangør, formidler eller næringsdrivende som formidler et

sammensatt reisearrangement, eller som yter av reisetjenester».

3.3.7.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo at direktivets definisjon av «næringsdrivende» gjennomføres i ny pakkereiselov. Kun *Norsk ReiselivsForum* har merknader til forslaget. Instansen mener at definisjonen er overflødig.

3.3.7.4 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget om å definere «næringsdrivende» i ny pakkereiselov. Begrepet anvendes som fellesbenevnelse for alle som selger reisetjenester som inngår i en pakke-reise eller et sammensatt reisearrangement, selv om de ikke anses som pakkereisearrangør eller formidler av sammensatt reisearrangement. Ettersom pakkereiseloven vil gjelde forholdet mellom reisende og næringsdrivende, og reisende defineres i loven, er det for fullstendighetens skyld ønskelig at også næringsdrivende defineres. Departementet foreslår imidlertid at definisjonen kortes noe ned, slik at den samsvarer mer med andre definisjoner av næringsdrivende i norsk rett, uten at realiteten avviker fra innholdet i direktivets definisjon.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 8 bokstav e.

3.3.8 Arrangør

3.3.8.1 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 dersom virksomheten bare utøves leilighetsvis og ikke er ledd i næringsvirksomhet. Det er ikke krav om at pakkereiser arrangeres jevnlig eller ofte for å anses som arrangør. Den som bare arrangerer én tur per år og gjør dette i form av et mer eller mindre fast opplegg, omfattes av arrangørbegrepet, for eksempel den som arrangerer den store, årlige isbjørnsafarieren. Det er en forutsetning for å bli ansett som arrangør at vedkommende «tilbyr eller selger» pakkereiser. Det fremgår av merknader til § 2-2 i Ot.prp. nr. 35 (1994–95) at det må dreie seg om en form for kunderelatert virksomhet og at det i noen tilfeller kan være vanskelig å avgjøre hvem som til-

byr eller selger pakkereisen, der pakkereisen tilrettelegges av flere i samarbeid. Som eksempel nevnes at der en ideell organisasjon, for eksempel en idrettsklubb, tilrettelegger pakkereisen i samarbeid med en profesjonell aktør, for eksempel et reisebyrå, er det som regel reisebyrået og ikke klubben som er arrangør i lovens forstand.

3.3.8.2 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. Også den næringsdrivende som overfører den reisendes opplysninger til en annen næringsdrivende i samsvar med pakkereisedefinisjonen i artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v anses som arrangør.

Det fremgår av fortalen punkt 22 at

«[h]vorvidt 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.»

I kommisjonens ekspertgruppemøte ble det reist spørsmål om hvem som er arrangør, dersom man har en situasjon med en kjede av nettbestillingsprosesser. En næringsdrivende har for eksempel overført den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse til en annen næringsdrivende, og denne har i sin tur videregitt opplysningene 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. Kommisjonen påpekte at det er en pakkereise når en næringsdrivende overfører relevant informasjon til en annen næringsdrivende. Dersom denne næringsdrivende overfører opplysningene til en tredje næringsdrivende, blir det dannet en annen pakke-reise. I henhold til definisjonen av arrangør, vil de næringsdrivende som overfører informasjonen nevnt i artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v bli arrangører. Disse, den første og den andre næringsdrivende, vil være ansvarlig for reisetjenestene som er inkludert i deres pakke-reise. Når det gjelder reisetjenester 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 salget 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 pakkereise eller lignende.

3.3.8.3 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets definisjon av arrangør i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har merknader til forslaget.

3.3.8.4 Departementets vurderinger

Første del av direktivets definisjon av arrangør – «en næringsdrivende som kombinerer og selger eller tilbyr for salg pakkereiser, enten direkte eller gjennom en annen næringsdrivende» – samsvarer med første del av arrangørdefinisjonen i gjeldende lov § 2-2. Etter gjeldende lov anses vedkommende likevel ikke som arrangør, dersom virksomheten bare utøves leilighetsvis og ikke er ledd i næringsvirksomhet. Direktivet kobler ikke leilighetsvise arrangementer til arrangørdefinisjonen, men til virkeområdet, der arrangementer som tilbys på ideelt grunnlag til en begrenset gruppe reisende unntas, se punkt 3.2.2.2. Det vil si at realiteten i gjeldende retts definisjon av «arrangør» og første del av direktivets definisjon av «arrangør» stort sett er den samme.

Direktivets andre del av arrangørdefinisjonen henger sammen med definisjonen av pakkereiser i artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v. Etter denne definisjonen dannes en pakkereise ved en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester med henblikk på samme reise eller ferie dersom nevnte tjenester kjøpes fra flere næringsdrivende gjennom lenkede nettbestillingsprosesser. Den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse må overføres fra den næringsdrivende som den første avtalen inngås med, til en eller flere andre næringsdrivende, og den reisendes avtale med sistnevnte næringsdrivende må inngås innen 24 timer etter at første avtale ble bekreftet. Se nærmere punkt 3.3.2. Direktivet fastslår at den som overfører nevnte opplysninger skal anses som arrangør av pakke-reisen. Det vil si at dersom et flyselskap videregir passasjerens bookinginformasjon til et hotell på bestemmelsesstedet, anses flyselskapet som arrangør også for innholdet i avtalen som inngås med hotellet.

Som gjeldende lov stiller ikke direktivet krav om at pakkereiser arrangeres jevnlig for at den næringsdrivende anses som arrangør.

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets definisjon av arrangør inntas i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 8 bokstav a.

3.3.9 Formidler

3.3.9.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven § 2-2 annet ledd definerer «formidler» som «den som tilbyr eller selger pakkereiser som er tilrettelagt av en arrangør». «Tilbyr eller selger» pakkereiser skal forstås som «salg eller markedsføring» av pakkereiser, jf. merknader til § 2-2 i Ot.prp. nr. 35 (1994–95). Det kreves ikke at man har en viss omsetning for å anses som formidler, selv om det vil være det vanlige.

3.3.9.2 Direktivet

En «formidler» defineres som en næringsdrivende som ikke er arrangør, og som selger eller tilbyr for salg pakkereiser satt sammen av en arrangør, jf. artikkel 3 nr. 9. Det er bare når en annen næringsdrivende opptre som arrangør av en pakkereise, at en næringsdrivende kan opptre bare som formidler eller mellommann og ikke være ansvarlig som arrangør, jf. fortalen punkt 22. En formidler av pakkereiser er oftest et internettbasert reisebyrå eller reisebyrå med et fysisk utsalgssted.

3.3.9.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å innta direktivets definisjon av «formidler» i ny pakkereiselov.

Forbrukerrådet ønsker en presisering av begrepet «tilbyr for salg». Ifølge *Forbrukerrådet* er det ikke uvanlig at en næringsdrivende formidler pakkereiser via en nettportal eller plattform, uten selv å inngå avtale med den reisende eller motta betaling. *Forbrukerrådet* forstår definisjonen av formidler dithen at slike nettportaler vil omfattes av definisjonen.

Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg om definisjonen.

3.3.9.4 Departementets vurderinger

Etter departementets syn er direktivets definisjon hovedsakelig i overensstemmelse med definisjo-

nen av «formidler» i gjeldende pakkereiselov. Det vil si at næringsdrivende som selger eller markedsfører pakkereiser fremdeles skal anses som formidler etter ny lov. Det er mulig å være formidler i én relasjon, og arrangør i en annen. Det kreves ikke at formidleren selger eller tilbyr pakkereiser i reisearrangørens navn. Det vil si at også den som selger pakkereiser i eget navn, kan anses som formidler. Dersom avtale inngås på denne måten, må imidlertid formidleren opplyse om at en annen næringsdrivende er arrangør, og dermed den hovedansvarlige for pakkereisens gjennomføring.

Det sentrale synes å være at vedkommende er næringsdrivende, men ikke arrangør av den aktuelle pakkereisen. I tillegg kreves det at vedkommende selger pakkereisen eller tilbyr den for salg. Det er de tradisjonelle reisebyråene, enten de opererer med fysiske butikker eller nettbutikker, som hovedsakelig vil omfattes av definisjonen. Hvorvidt en næringsdrivende selger eller tilbyr pakkereiser for salg må vurderes konkret. En problemstilling er særlig om nettportalenes formidling av opplysninger om tilgjengelige pakkereiser, slik det for eksempel gjøres på Finn.no Reise, innebærer at nettportalene dermed skal anses for å selge eller tilby pakkereiser for salg. Dersom nettportalene omfattes av formidlerdefinisjonen, slik *Forbrukerrådet* mener, vil det innebære at alle kravene som gjelder formidlere, først og fremst en rekke opplysningskrav, må fylles av for eksempel Finn.no.

Departementet antar at nettportaler som sammenligner priser eller gir den reisende en samlet oversikt over ulike pakkereiser som er tilgjengelig, ikke vil anses for å «selge eller tilby for salg» pakkereiser, når den reisende videresendes til arrangørens nettside for utfylling av opplysninger og eventuell bestilling av pakkereisen. I slike tilfeller kjøpes pakkereisen i realiteten direkte av arrangøren, og nettportalen er ikke formidler. Dersom den reisende foretar selve bestillingen på nettportalens hjemmeside må imidlertid nettportalen anses som «formidler», etter departementets syn. I slike tilfeller selger nettportalen pakkereiser tilrettelagt av en arrangør. Dette gjelder uavhengig av om betalingen skjer direkte til arrangøren ved bestilling.

Departementet opprettholder forslaget om å innta direktivets definisjon av «formidler» i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 8 bokstav b.

3.3.10 Etablering

3.3.10.1 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 tjenstedirektivet 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 i 2013 (Kom (2013) 512). Bestemmelsen er ikke omtalt i fortalen.

3.3.10.2 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets definisjon i ny lov om pakkereiser. Kun *Norsk ReiselivsForum* har merknader til forslaget. Instansen mener at definisjonen er overflødig.

3.3.10.3 Departementets vurderinger

Bestemmelsen i tjenstedirektivet er gjennomført i tjensteloven § 5 bokstav e. Det er derfor ikke nødvendig å innta en definisjon i pakkereiseloven for å gjennomføre direktivets definisjon av «etablering». Departementets forslag i høringsnotatet skyldtes at departementet mente at alle definisjonene i direktivet burde gjennomføres i ny pakkereiselov. Departementet har endret syn på dette, og frafaller forslaget om å definere «etablering» i loven, da definisjonen synes unødvendig. Begrepet «etablert» anvendes først og fremst i forbindelse med bestemmelsene om insolvensbeskyttelse. Det er medlemsstaten der en pakkereisearrangerer er etablert som må sørge for at tilstrekkelig sikkerhet er stilt. Se omtale under punkt 10.2 om reisegaranti ved pakkereiser.

3.3.11 Varig medium

3.3.11.1 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. Begrepet omfatter tradisjonell skrift på papir, men også elektroniske media, forutsatt at vilkårene til uforanderlighet mv. er oppfylt, jf. Prop. 57 L (2011–2012), merknader til tidspartloven § 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».

3.3.11.2 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 opplysningene 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.

3.3.11.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo at direktivets definisjon av varig medium inntas i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har merknader til forslaget.

3.3.11.4 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 opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets definisjon av varig medium i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 8 bokstav j.

3.3.12 Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter

3.3.12.1 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 ofte uttrykket «force majeure» om den opphørsgrunn for en forpliktelse som henger sammen med uforutsette begivenheter som ikke kan unngås, utenfor partenes kontroll, som gjør det umulig for en debitor å oppfylle sine forpliktelser. Force majeure innebærer da ansvarsfrihet for skyldneren.

3.3.12.2 Direktivet

«Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» defineres i artikkel 3 nr. 12 som en situasjon som den parten som påberoper seg en slik situa-

sjon 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.»

3.3.12.3 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets definisjon i ny lov om pakkereiser. Departementet bemerket at det ikke var kjent med hvorfor direktivet ikke anvender uttrykket «force majeure», som synes å dekke begrepet «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter», og som antagelig er unødvendig å definere.

Forbrukerombudet har kommentert begrepet «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter». Etter ombudets syn kan uttrykket være lettere for forbrukerne å forstå enn «force majeure» som brukes i dag. Dessuten er uttrykket mer benyttet i EU-lovgivningen, for eksempel i passasjerrettighetsforordningen. Forbrukerombudet bemerket:

«Slik vi leser fortalen så vises det til mange av de samme omstendighetene som i dagens lov slik at det i praksis ikke innebærer store endringer. Etter vår vurdering vil lovens nye ordlyd etter en konkret vurdering også kunne omfatte flere omstendigheter enn hva som er tilfellet for det tradisjonelle force majeure-ansvaret.»

3.3.12.4 1.1.13.3 Departementets vurderinger

For å sikre korrekt gjennomføring av direktivet opprettholdes forslaget om å gjennomføre direktivets uttrykk og definisjon i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 8 bokstav i.

3.3.13 Mangel

3.3.13.1 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 Ot.prp. nr. 35 (1994–95) punkt 4.6.2 ble det bemerket at mangler også omfatter forsinkelser. 1990-direktivet har ikke noen mangelsdefinisjon.

3.3.13.2 Direktivet mv.

Engelsk versjon av direktivet anvender uttrykket «lack of conformity». I norsk oversettelse er uttrykket oversatt med «manglende samsvar», se artikkel 3 nr. 13. «Manglende samsvar» er definert som manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise. I dansk versjon av direktivet anvendes ordet «mangel».

3.3.13.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å anvende begrepet «mangel» i lovteksten, istedenfor «manglende samsvar», som anvendes i norsk oversettelse av direktivet. *Forbrukerrådet* støtter forslaget. Ingen andre instanser har uttalt seg.

3.3.13.4 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget om å anvende uttrykket «mangel» og ikke «manglende samsvar» i ny lov. Kjerneområdet for hva uttrykket skal dekke, det vil si hva som 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. Direktivets definisjon må antas å strekke seg lengre enn definisjonen i gjeldende pakkereiselov, blant annet ved å omfatte avvik av mindre betydning som kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. For å unngå uklarhet, og fordi direktivet er totalharmonisert og ikke gir rom for avvikende definisjoner, opprettholder departementet forslaget om at direktivets defini-

sjon inntas i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 8 bokstav d.

3.3.14 Mindreårig

Gjeldende pakkereiselov 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.

Departementet foreslo i høringsnotatet at en definisjon av «mindreårig», for fullstendighetens skyld, inntas i ny pakkereiselov, selv om den er overflødig i norsk rett.

Norsk ReiselivsForum mener at definisjonen er overflødig. Ingen andre instanser har uttalt seg.

Departementet frafaller forslaget om å gjennomføre definisjonen av «mindreårig» i ny pakkereiselov, da den anses unødvendig. Definisjonen anvendes i forbindelse med krav til opplysninger som skal gis i pakkereiseavtalen der innkvartering inngår, og ved arrangørens ansvar for å dekke kostnader til innkvartering ved uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på reisen, når mindreårig reiser alene eller uten godkjent person, se punkt 4.2 og 7.2.

3.3.15 Utsalgssted

Gjeldende pakkereiselov inneholder ingen 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».

Direktivets definisjon av utsalgssted klargjør at det ikke kun er handel på fysiske salgssteder som omfattes av regelverket, men også salg på ulike andre måter, blant annet via internett og telefon.

Departementet foreslo å innta definisjonen i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget, som opprettholdes. Se forslaget til § 8 bokstav h.

3.3.16 Hjemtransport

Gjeldende pakkereiselov definerer ikke «hjemtransport». Lovens § 6-3 om heving på grunn av

mangler inneholder imidlertid en bestemmelse om rett for kunden til å få vederlagsfri transport til avreisestedet eller til annet sted som måtte være avtalt mellom partene, dersom et transportelement inngår i pakkereisen, jf. annet ledd.

Uttrykket «repatriation» i engelsk versjon av direktivet er oversatt til «hjemtransport» i norsk oversettelse. Uttrykket 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 for-talen.

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets definisjon av «hjemtransport» inntas i

ny pakkereiselov. Departementet viste til at 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. *Norsk Reiselivsforum* mener at definisjonen er overflødig. Ingen andre instanser har uttalt seg.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre definisjonen av hjemtransport i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 8 bokstav c.

4 Forhåndsopplysninger og krav til pakkereiseavtalen

4.1 Opplysningskrav før avtale om pakkereise inngås

4.1.1 Generelt

4.1.1.1 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 hjemmel til i forskrift å gi nærmere regler om opplysningene som skal gis etter kapittel 3.

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, for eksempel tjenesteloven, markedsføringsloven, ehandelsloven, angrerettloven og avtaleloven. De generelle opplysningskravene i forbrukersaker inntatt i avtaleloven og angrerettloven, 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 er dette avtaler om transportdelen av en pakkereise og visse pakke-reiselignende reiser, jf. pakkereiseloven § 1-1 første ledd, som viser til § 11-1 første ledd annet punktum og tredje ledd.

4.1.1.2 Direktivet

Artikkel 5 gjelder opplysninger som skal gis den reisende ved salg av pakkereiser. Arrangøren skal gi den reisende 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, ifølge kommisjonen i ekspertgruppemøte. Standardopplysningene skal gis ved hjelp av ulike skjema, som fremgår av vedlegg I del A, B og C til direktivet.

Opplysningene i skjemaene er identiske. Valget mellom skjemaene i vedlegg I del A og del B avhenger av om hyperlenker kan benyttes. Del C gjelder særskilt for tilfeller der en pakkereise dannes ved lenkede bestillingsprosesser i samsvar med artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v, se punkt 3.3.2. Dersom pakkereisen selges via en formidler, gjelder kravet til å gi opplysninger også for denne.

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

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

4.1.2 Når opplysningene skal gis

Gjeldende pakkereiselov skiller mellom opplysninger som skal gis før avtale inngås, og opplysninger som skal gis før pakkereisen tar til. Etter pakkereiseloven § 3-3 første ledd skal opplysninger om avtalevilkår og vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen, gis før avtalen inngås. 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, jf. annet ledd. Når det derimot gjelder opplysninger som skal gis før pakkereisen begynner, skal disse gis i god tid før pakkereisen skal ta til, jf. pakkereiseloven § 3-4.

Direktivet artikkel 5 nr. 1 fastslår at opplysningene skal gis «før den reisende blir bundet» av en avtale om pakkereise eller tilsvarende tilbud, det vil si før avtale blir inngått. Også alle endringene i forhåndsopplysningene skal formidles til den reisende før avtale inngås, jf. artikkel 6 nr. 1 annet punktum. 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 byg-

ger 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, lempes ikke direktivet på kravene til informasjon for avtaler om pakkereiser som inngås kort tid før reisen skal starte. Dette innebærer at opplysningskravene skjerpes noe.

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelser gjennomføres i ny pakkereiselov.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget, som opprettholdes. Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 9 første ledd første punktum og § 10 tredje ledd.

4.1.3 Hvem skal gi opplysningene

Etter pakkereiseloven § 3-3 første ledd er det arrangøren som skal gi kunden opplysningene. Artikkel 4 i 1990-direktivet 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 (1994–95) 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 løsningsen i svensk og dansk lov. Departementet bemerket videre at en annen sak var at arrangøren i praksis ofte gjennom avtale med formidleren sørger for at denne oppfylder handlepliktene, for eksempel til å gi opplysninger.

Direktivet pålegger arrangøren å gi den reisende opplysninger, jf. artikkel 5 nr. 1. Også formidleren skal ha plikt til å gi den reisende informasjon, dersom pakkereisen 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 bestillingsprosesser på internett, jf. direktivet artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v, skal hver av de næringsdrivende gi den reisende informasjon. Arrangøren skal også gi den reisende standardopplysningene ved hjelp av skjemaet i direktivets vedlegg I, del C, jf. artikkel 5 nr. 2. Arrangøren er den næringsdrivende som overfører den reisendes opplysninger til en annen

næringsdrivende, jf. definisjonen i direktivet artikkel 3 nr. 8 annet alternativ.

Departementet foreslo i høringsnotatet at bestemmelsene om hvem som skal gi den reisende det relevante standardiserte opplysnings-skjemaet og øvrige relevante opplysninger, inntas i ny lov om pakkereiser. 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 får derfor liten praktisk betydning.

Forbrukerrådet støtter forslaget. Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg til forslaget, som opprettholdes.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 9 første ledd første punktum, § 9 annet ledd og § 10 fjerde ledd.

4.1.4 Hvordan opplysningene skal gis

4.1.4.1 Gjeldende rett

Dersom arrangøren tilbyr kunden kataloger, brosjyrer osv., 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 merknaden til § 3-2 i Ot. prp. nr. 35 (1994–95) 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. Det stilles ikke krav til hvilket språk opplysningene skal gis på.

4.1.4.2 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 pakkerei-

sedirektivet. Hvilket skjema som skal anvendes avhenger av hva som selges og hvordan salget skjer. Se nærmere punkt 4.1.5 for innholdet i standardopplysningsskjemaene.

Forhåndsopplysningene skal gis på en klar og forståelig måte og i fremhevet form, jf. artikkel 5 nr. 3. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være leselige. Også alle endringer i forhåndsopplysningene skal kommuniseres til den reisende på en klar og forståelig måte og i fremhevet form, jf. artikkel 6 nr. 1 annet punktum. Dette omfatter også endringer i grunnleggende opplysninger som forekommer i annonser, på arrangørens nettsted eller i brosjyrer, som utgjør en del av forhåndsopplysningene, jf. fortalen punkt 26. Ny kommunikasjonsteknologi gjør det enkelt å oppdatere forhåndsopplysningene. Det er derfor, i henhold til fortalen, ikke lenger behov for å fastsette særlige regler for brosjyrer. Det bør imidlertid sikres at endringer i opplysningene før avtaleinngåelse formidles til den reisende.

Det følger av artikkel 27 nr. 2 at forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EU) artikkel 6 nr. 7 gjelder. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre krav til hvilket språk avtaleopplysninger skal gis på, for å sikre at slike opplysninger er lett forståelige for den reisende. Adgangen til å innføre språkkrav gjelder avtaler som inngås mellom næringsdrivende og reisende 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.

4.1.4.3 Forslaget i høringsnotatet

Departementet foreslo at direktivets bestemmelser om hvordan forhåndsopplysningene skal gis, gjennomføres i ny lov om pakkereiser. Departementet foreslo at adgangen til å innføre krav til hvilket språk forhåndsopplysningene skal gis på, 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.

4.1.4.4 Høringsinstansenes syn

Forbrukerrådet slutter seg til departementets forslag om gjennomføring av direktivets bestemmelser om forhåndsopplysninger i ny pakkereiselov.

Forbrukerrådet er imidlertid uenig i departementets forslag om ikke å videreføre kravene til opplysninger gitt i kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmateriell. Etter Forbrukerrådets syn vil mulighetene som ligger i kommunikasjonsteknologien understreke behovet for særlige regler om opplysninger som er gitt i markedsføringsmaterieell. Forbrukerrådet bemerker at hyppige oppdateringer av annonser og nettsider lett kan føre til at det oppstår forvirring og tvil med hensyn til hvilke opplysninger som faktisk er gitt. Opplysninger i markedsføringen vil ofte være avgjørende for om den reisende ønsker å gå videre med bestillingen. Høringsinstansen bemerker videre:

«Dersom det ikke stilles krav til denne typen forhåndsopplysninger risikerer man at arrangøren står fritt til å gi opplysninger i markedsføringen som de senere ikke er bundet av. Det er nærliggende å tenke seg et eksempel hvor opplysninger i markedsføringen lokker til seg reisende, som på et senere tidspunkt i bestillingsfasen blir stilt overfor andre opplysninger enn de som fremgikk av markedsføringen, og som i mellomtiden også kan ha blitt endret uten varsel til den reisende.»

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet slutter seg til departementets forslag om å innføre språkkrav ved avtaler om pakkereiser som inngås ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler.

Forbrukerombudet bemerker at det sentrale i direktivet er at forbrukeren skal ha klart for seg alle vesentlige vilkår før vedkommende bestiller reisen. Hvordan dette blir gjort i praksis, vil variere ut i fra hvilket kommunikasjonsmedium som benyttes. For å oppfylle formålet med direktivbestemmelsen mener ombudet at opplysningene må fremgå så vidt tydelig og i fremhevet form at gjennomsnittsfbrukeren ikke kan unngå å få informasjonen med seg:

«I et bestillingsskjema på Internett vil det derfor være klart at disse opplysningene ikke kan fremgå av de generelle vilkårene «ett klikk unna», men må komme tydelig frem i bestillingsprosessen.»

Forbrukerombudet viser til at gjennomføring av kravet «i fremhevet form» er vesentlig for håndheving av opplysningsplikten.

Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg om departementets forslag.

4.1.4.5 Departementets vurderinger

Opplysningene før en pakkereiseavtale inngås 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. Det vil si at standardopplysningene skal gis skriftlig. Slik departementet forstår direktivet, skal innholdet i skjemaet B gis muntlig dersom avtalen inngås per telefon. Dette er også bekreftet av kommisjonen i ekspertgruppemøte. Det betyr at standardopplysningene skal leses opp i telefonen, i tillegg til de relevante opplysningene som gjelder den konkrete reisen.

Det skal også gis andre relevante opplysninger. Disse skal gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form. Hva som nærmere ligger i vilkåret om at opplysningene skal gis på en «tydelig og forståelig 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. At opplysningene skal gis «i fremhevet form» må bety at opplysningene skiller seg ut fra øvrige opplysninger som gis.

Direktivet omfatter opplysninger og endringer i opplysninger i kataloger, brosjyrer mv. så lenge opplysningene er en del av forhåndsopplysningene som arrangøren skal gi den reisende. Gis det opplysninger i informasjonsmateriell som ikke omfattes av forhåndsopplysningene i direktivet, følger det ikke av direktivet at opplysningene skal utgjøre en del av avtalen. Som nevnt fremgår det av fortalen punkt 26 at det ikke anses nødvendig å fastsette særlige regler for brosjyrer. Departementet slutter seg likevel til Forbrukerrådets ønske om at det synliggjøres i lovteksten at opplysninger gitt i kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmateriell skal utgjøre en del av avtalen. Dette samsvarer med alminnelig avtaletolkning, som direktivet ikke er ment å virke inn på, jf. artikkel 2 nr. 3.

Departementet opprettholder forslaget om å innføre språkkrav, det vil si krav til hvilket språk som skal benyttes ved forhåndsopplysninger og avtalevilkår, når markedsføring av pakkereiser rettes mot reisende i riket. Den valgfrie adgangen til å innføre språkkrav i forbrukerrettighetsdirektivet gjelder markedsføring overfor forbrukere. Bestemmelsen i pakkereisedirektivet gjelder markedsføring overfor reisende jf. definisjonen i direktivet artikkel 3 nr. 6. Språkkravet gjelder ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler,

ikke når forhåndsopplysningene gis i den næringsdrivendes faste forretningslokaler, for eksempel hos reisebyrået.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 9 annet ledd, § 10 første til tredje ledd og § 11 annet ledd.

4.1.5 Opplysningskravene

4.1.5.1 Gjeldende rett

Informasjon om avtalevilkårene skal gis før avtale inngås, jf. pakkereiseloven § 3-3 første ledd. De konkrete opplysningskravene fremgår av forskrift til pakkereiseloven, med hjemmel i loven § 3-5. Dette er blant annet opplysninger om totalpris, reiserute og reisemål, transportmiddel, innkvartering, måltider etc. De enkelte opplysningskravene gjelder ikke dersom de åpenbart er uten betydning for den enkelte pakkereise.

Kataloger og brosjyrer som stilles til rådighet for kunden skal inneholde tydelig og forståelig informasjon om prisen, jf. pakkereiseloven § 3-2 første ledd. Etter forskriften skal prisinformasjonen innbefatte avgifter, skatter eller gebyrer for visse tjenester (lufthavn- og havneavgifter, avgifter i forbindelse med om bord- og ilandsstigning, turistavgifter etc.)

Kunden skal 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 pakke-reise skal finne sted. Det skal også fremgå når kunden senest må ha fått skriftlig melding i tilfelle avslusning 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.

4.1.5.2 Direktivet

Direktivet har bestemmelser om standardopplysninger som skal gis ved hjelp av standardiserte opplysningsskjema, jf. artikkel 5 nr. 1. Hvilke opplysninger som skal fremgå av standardskjemaet fremgår av vedlegg I til direktivet.

Vedlegget inneholder tre ulike standardskjemaer som gjelder pakkereiser. Del A skal benyttes der bruk av hyperlenker er mulig, det vil si der

informasjonen gis til den reisende over internett, typisk ved e-post eller SMS. Del C skal brukes der det er mulig å danne pakkereiser etter den særskilte definisjonen i artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v, jf. artikkel 5 nr. 2 annet punktum. Dette er pakkereiser som dannes ved at en næringsdrivende overfører den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse gjennom lenkede nettbestillingsprosesser til en annen næringsdrivende, dersom den reisende deretter inngår en avtale om kjøp av reisetjeneste fra denne. Del B skal brukes i alle andre situasjoner enn de som omfattes av del A og C, det vil si salg i butikk, på messe, via dørsalg, eller per telefon.

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 er 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 insolvensbeskyttelse, slik at den reisende sikres tilbakebetaling og hjemtransport ved insolvens hos selskapet. Den reisende skal også gis informasjon om at pakkereisen kan overdras til en annen reisende på nærmere bestemte vilkår.

Foruten standardopplysningene, skal den reisende motta en rekke opplysninger listet opp i direktivet artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav a til h, dersom de er relevante for pakkereisen. Den reisende skal gis opplysninger om reisetjenestenes viktigste kjennetegn, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav a romertall i til viii. Dette er blant annet opplysninger om reisemål, oppholdets varighet og datoer, transportmidler, innkvarteringsstedets beliggenhet, utflukter inkludert i pakkereisepriisen, måltidsplan, språk som benyttes ved eventuelle tjenester og hvorvidt reisen generelt sett er egnet for bevegelseshemmede personer.

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 før avtalen blir inngått, skal det angis hvilke typer kostnader den reisende eventuelt må betale.

Den reisende skal ha opplysninger om betalingsmåter, blant annet 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, og fristen for at arrangøren kan si opp avtalen, dvs. 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 6.3.

Den reisende skal få generell informasjon om pass og visumkrav, blant annet 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 si opp 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 6.1.1.

Den reisende skal få opplysninger om frivillig eller lovpålagt forsikring for å dekke eventuelle avbestillingskostnader, eller kostnadene for bistand, for eksempel ved hjemreise, i tilfelle av ulykke, sykdom eller død, jf. artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav h.

4.1.5.3 Forslaget i høringsnotatet

Departementet foreslo at direktivets detaljerte opplysningskrav inntas i ny lov om pakkereiser. Departementet reiste imidlertid spørsmålet om kravene heller bør inntas i forskrift. Departementet foreslo også at det inntas en hjemmel i loven til i forskrift å gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, blant annet om standardiserte opplysningsskjemaer og innholdet i dem.

4.1.5.4 Høringsinstansenes syn

Norsk ReiselivsForum har uttalt seg til spørsmålet om opplysningskravene bør nedfelles i lov eller forskrift. Instansen viser til at forslaget inneholder svært detaljerte regler som bør inntas i forskrift. Dermed tas det høyde for fremtidige behov for endringer, for eksempel som følge av avgjørelser fra EU-domstolen. Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg.

4.1.5.5 Departementets vurderinger

Krav til opplysninger som skal gis før en avtale om pakkereise inngås, som fremgår av direktivet

artikkel 5 nr. 1 og vedlegg I til direktivet, viderefører sentrale opplysningskrav i pakkereiseloven § 3-3 og § 3-4 og gjeldende forskriftsbestemmelser, som også omfatter opplysninger som skal gis etter at avtale er inngått. Opplysningskravene i direktivet er likevel langt mer detaljerte. Dette gjelder både forhåndsopplysningene som skal gis ved bruk av standardisert skjema, og forhåndsopplysningene som gjelder en konkret pakke-reise. Direktivets begrep «reisetjenestenes viktigste kjennetegn» er presisert i åtte ulike kategorier, og tilsvarer sentrale opplysninger som skal gis etter gjeldende rett. Nytt er blant annet krav til opplysninger om reisen generelt sett er egnet for bevegelsehemmede personer, og hvorvidt noen av reisetjenestene ytes den reisende som del av en gruppe, og i så fall størrelsen på gruppen. Enkelte opplysninger som etter gjeldende rett kreves gitt i avtalen, skal etter direktivet være gitt for avtale inngås. 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 som skal gis er relevante. Dersom for eksempel arrangøren ikke har standardiserte gebyrer som gjelder når den reisende ønsker å gå fra avtalen, jf. artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav g, er det ikke nødvendig å opplyse om at det ikke er slikt gebyr.

Departementet opprettholder forslaget om at reglene, tross sitt detaljeringsnivå, inntas i loven. Etter departementets syn blir direktivets bestemmelser lettere tilgjengelig, om de samles i lov, fremfor at noen inntas i lov og noen i forskrift. Tilsvarende regler i forbrukerrettighetsdirektivet ble gjennomført ved lov, det vil si i angrerettloven og avtaleloven.

Departementet opprettholder likevel forslaget om en forskriftshjemmel, slik at bestemmelser om standardiserte opplysnings-skjemaer og eventuelle ytterligere opplysningskrav, kan fastsettes uten at det blir behov for lovendring.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 9 første ledd og § 10 femte ledd.

4.2 Pakkereiseavtalen og dokumenter

4.2.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven stiller krav til opplysninger gitt i kataloger og brosjyrer. Det stilles ikke krav om at slikt informasjonsmaterieell utarbeides, men i så fall, skal informasjonsmaterieellet inneholde visse opplysninger som er av betydning for kundens mulighet til å vurdere arrangørens tilbud. I pakke-

reiseloven § 3-2 annet ledd fastslås det at opplysninger som er gitt i kataloger, brosjyrer eller annet informasjonsmaterieell 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. Opplysningene i kataloger mv. regnes heller ikke som del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i informasjonsmaterieellet gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås. Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om vilkårene avtalen skal inneholde, jf. pakkereiseloven § 3-5. Bestemmelser er gitt i pakkereiseforskriften § 2, som i første ledd bokstav a til m inneholder krav til avtalen. Alle opplysningene og vilkårene skal være presentert for kunden på en klar og tydelig måte før avtalen inngås, jf. forskriften § 2 annet ledd.

Pakkereiseloven § 3-4 gjelder opplysninger som arrangøren skal gi den reisende før pakkereisen tar til. Dette er opplysninger om transportarrangement og forsikringsmuligheter, og hvordan kunden kan komme i kontakt med arrangøren og med lokale representanter ved problemer under pakkereisen. Det skal også gis 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 formelle krav til avtalen.

4.2.2 Direktivet

Krav til pakkereiseavtalen omhandles i artikkel 6 og 7. «Pakkereiseavtale» er definert i artikkel 3 nr. 3, se nærmere punkt 3.3.3.

Enkelte av opplysningene som gis den reisende før pakkereiseavtale inngås skal utgjøre en integrert del av avtalen, jf. artikkel 6 nr. 1. Disse forhåndsopplysningene kan ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler det. Dette er forhåndsopplysningene i artikkel 5 nr. 1 om

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

Øvrige forhåndsopplysninger som kreves i henhold til artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav a til h skal også omfattes av pakkereiseavtalen, samt en rekke nærmere opplysninger opplistet i artikkel 7

nr. 2. Dette er blant annet den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt, jf. bokstav a. Dette kan for eksempel være adgang til å røyke på rommet, spesielle diettkrav, språk som skal anvendes av guide osv.

Videre skal arrangørens ansvar og bistandsplikt, opplysninger om hvordan den reisende kan komme i kontakt med arrangøren eller representanter for arrangøren på bestemmelsesstedet, og hvordan man kan komme i kontakt med mindreårig som reiser alene fremgå av avtalen. Også kontaktopplysningene til den enhet som har ansvar for insolvensbeskyttelse skal fremgå. Videre skal det opplyses om den reisendes reklamasjonsplikt, adgangen til å overdra pakkereiseavtalen 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. artikkel 7 nr. 1. «Klart språk» er ikke krav til hvilket språk som skal anvendes. Det følger imidlertid av artikkel 27 nr. 2, at medlemsstatene kan stille krav til hvilket språk som skal benyttes, jf. henvisningen til forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7. Se nærmere punkt 4.1.4 og punkt 12. Opplysninger i avtalen skal gis på en klar og forståelig måte og i fremhevet form, jf. artikkel 7 nr. 4.

Direktivet krever at arrangøren eller formidleren gir den reisende en kopi eller en bekreftelse av avtalen på et varig medium. Den reisende har rett til en kopi av avtalen på papir dersom avtalen er inngått med partene fysisk tilstede samtidig. 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 3.3.11.

Artikkel 7 nr. 3 gjelder kun pakkereiser definert i artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v. Dette er pakkereiser som den reisende kjøper av flere næringsdrivende 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 avtale som følge av lenken med opplysninger inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet. Den næringsdrivende som den reisende inngår den første avtalen med, er arrangør, se punkt 3.3.8. Den andre næringsdrivende skal i henhold til artikkel 7 nr. 3 underrette arrangøren om inngåel-

sen av avtalen som fører til at det opprettes en pakkereise. Dersom lenken med den reisendes navn og øvrige opplysninger er sendt til flere, kan det inngås flere slike avtaler. Den eller de det er inngått avtale med skal 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.

I god tid for pakkereisen begynner skal arrangøren gi den reisende nødvendige kvitteringer, reisekuponger og billetter, jf. 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.

4.2.3 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets krav om innhold i pakkereiseavtalen og om dokumenter i ny pakkereiselov. Departementet foreslo at gjeldende bestemmelser om kataloger og brosjyrer mv. ikke videreføres. Etter *Forbrukerrådets* syn vil imidlertid mulighetene som ligger i kommunikasjonsteknologien understreke behovet for særlige regler om opplysninger som er gitt i markedsføringsmateriell. Hyppige oppdateringer av annonser og nettsider, kan lett føre til at det oppstår forvirring og tvil med hensyn til hvilke opplysninger som faktisk er gitt. Opplysninger i markedsføringen vil ofte være avgjørende for om den reisende ønsker å gå videre med bestillingen. Dersom det ikke stilles krav til denne typen forhåndsopplysninger risikerer man at arrangøren står fritt til å gi opplysninger i markedsføringen som de senere ikke er bundet av. Forbrukerrådet fortsetter:

«Det er nærliggende å tenke seg et eksempel hvor opplysninger i markedsføringen lokker til seg reisende, som på et senere tidspunkt i bestillingsfasen blir stilt overfor andre opplysninger enn de som fremgikk av markedsføringen, og som i mellomtiden også kan ha blitt endret uten varsel til den reisende.»

Forbrukerrådet mener det vil innebære et stort tap for de reisende og tilsvarende stor ansvarsfraskrivelse for arrangøren dersom forhåndsopplysninger i annonser, på nettsider og i kataloger/brosjyrer ikke skal anses som en del av avtalen. For-

brukerrådet kan ikke se at bestemmelsene i direktivet artikkel 6 og 7 i tilstrekkelig grad klargjør at forhåndsopplysningene uansett hvordan de er fremkommet, skal utgjøre en del av pakkereiseavtalen. For å sikre kommisjonens føringer om at forhåndsopplysninger bør være bindende, mener Forbrukerrådet at dette bør fremgå uttrykkelig av den nye loven. Forbrukerrådet kan ikke se at en videreføring av pakkereiseloven § 3-2 vil være til hinder for gjennomføringen av direktivet.

Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

4.2.4 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 som kreves etter direktivet, uansett hvordan de er fremkommet, skal utgjøre en del av pakkereiseavtalen. Det vil si at også opplysninger i kataloger og lignende informasjonsmaterieell kan anses som forhåndsopplysninger etter direktivet og utgjøre en del av avtalen. Forhåndsopplysninger kan blant annet være den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt, jf. artikkel 7 nr. 2 bokstav a. Som Forbrukerrådet påpeker, kan forhåndsopplysninger som ikke fremkommer av de obligatoriske forhåndskravene ha vært motiverende for den reisendes beslutning om å kjøpe pakkereisen. Dersom den reisende ikke uttrykkelig har stilt krav om at dette forholdet skal være del av avtalen, omfattes de ikke av direktivet. Å ikke inkludere, eller endre, forhåndsopplysninger i avtalen som har vært motiverende for den reisende, og som ikke omfattes av forhåndsopplysningene i direktivet, vil imidlertid kunne stride mot markedsføringsloven § 6 om urimelig handelspraksis. Det følger videre av direktivet artikkel 2 nr. 3 at direktivet ikke berører nasjonal avtalerett. Ordinær avtaletolkning tilsier at opplysninger gitt før avtalen inngås skal anses som del av pakkereiseavtalen. Departementet slutter seg likevel til Forbrukerrådets forslag, om at det synliggjøres i lovteksten at slike forhåndsopplysninger som ikke er endret i henhold til direktivets endringsadgang, er bindende.

Kravene til forhåndsopplysninger, og dermed opplysninger som skal inngå i avtalen, er langt mer utførlige enn etter gjeldende rett. Enkelte av kravene er i overensstemmelse med gjeldende pakkereiseregulering, mens andre er nye. Samlet

sett styrker kravene til avtalen den reisendes stilling og klargjør arrangørens plikter. Til forskjell fra gjeldende lov krever for eksempel direktivet at 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 alternativ tvisteløsning (direktiv 2013/11/EU). Etter gjeldende pakkereiselov skal opplysninger om tvisteløsning først gis etter at en tvist er oppstått.

Bestemmelsen om informasjon fra én næringsdrivende til en annen om at det er inngått en avtale som innebærer at det er opprettet en pakke-reise, er ny, og skyldes utvidet definisjon av pakkereise, se punkt 3.3.2. Bestemmelsen om at det er den næringsdrivende som først inngikk avtale med den reisende som skal gi nærmere bestemte opplysninger, forhindrer uklarheter med hensyn til hvem av de næringsdrivende 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 osv., er ny.

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets krav inntas i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 10 tredje ledd, § 11, § 12 første og tredje ledd, § 14 og § 15.

4.3 Virkning av brudd på opplysningskravene

Gjeldende pakkereiselov har ikke bestemmelser om virkningen av brudd på opplysningskravene. 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.

Direktivet artikkel 6 nr. 2 inneholder en bestemmelse om virkningen av brudd på opplysningskravene. Dersom arrangøren ikke har oppfylt opplysningskravene som gjelder tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader som omhandlet i artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav c før avtalen inngås, skal den reisende ikke betale nevnte avgifter, gebyrer eller andre kostnader. Tilsvarende gjelder dersom en eventuell formidler har gitt utilstrekkelige opplysninger.

Departementet forslø i høringsnotatet å gjennomføre direktivets bestemmelse om brudd på

opplysningskravene. Departementet viste til at 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.

Ingen høringsinstanser har merknader til forslaget, som opprettholdes.

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 11.4.

Se forslaget til ny pakkereiselov § 16.

4.4 Bevisbyrde

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

Heller ikke direktivet har noen generell bestemmelse om bevisbyrde. Direktivet har imidlertid en spesialregel om bevisbyrde når det gjelder opplysningskrav: den næringsdrivende må bevise at opplysningskravene i direktivet kapittel II, det vil si artikkel 5 til 7, er oppfylt, jf. direktivet artikkel 8.

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 etterprøvable, for eksempel ved å gi opplysningene skriftlig.

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har merknader til forslaget, som opprettholdes.

Se forslaget til ny pakkereiselov § 17.

5 Endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner

5.1 Innledning

En pakkereise bestilles ofte lang tid før avreise. Før reisen begynner, kan det oppstå noe uforutsett, som gjør at den reisende ønsker å si seg løs fra avtalen. Dersom dette skjer rett før pakkereisen begynner, vil avbestilling medføre et forholdsvis stort gebyr. Den som har kjøpt reisen kan derfor ønske at en annen reiser i hans eller hennes sted. Overdragelse av pakkereiseavtalen behandles under punkt 5.2.

Også arrangøren kan støte på uforutsette hendelser som gjør at den opprinnelig avtalte pakkereisen ikke kan gjennomføres som planlagt. Det bestilte hotellet kan for eksempel være nødt til å stenge på grunn av vannskade, eller flyselskapet har endret tidspunktet for flyreisen som inngår i pakkereisen. Arrangørens adgang til å foreta tvungne endringer i pakkereiseavtalen behandles under punkt 5.4.

Også utenfor slike tilfeller kan arrangøren ønske å endre pakkereiseavtalen. Økt pris på drivstoff kan for eksempel gjøre persontransporten som inngår i pakkereisen dyrere enn antatt. Under punkt 5.3 behandles arrangørens adgang til ensidig å endre pakkereiseavtalen.

5.2 Overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende

5.2.1 Gjeldende rett mv.

Egen eller andres sykdom, skade på eiendom, ny stilling eller andre forhold kan gjøre det umulig eller ubeleilig å delta på en bestilt pakkereise. I slike tilfeller kan kunden ønske at en annen benytter de enkelte reisetjenestene som inngår i pakkereisen, istedenfor at pakkereisen avbestilles.

Kunden har rett til å overdra en pakkereise til en annen som oppfyller alle nødvendige betingelser for å delta på pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 4-4. Betingelsene kan for eksempel være krav til alder, helse eller visum. Retten til å overdra pakkereisen forutsetter at kunden under-

retter arrangøren eller formidleren om overdragelsen innen rimelig tid før pakkereisen skal ta til.

Pakkereisen kan overdras til en annen, selv om den ikke er fullt ut betalt. Den som overdrar pakkereisen og den som får pakkereisen overdratt til seg hefter solidarisk for betaling av et eventuelt restbeløp og de ekstra omkostningene som følger av overdragelsen, jf. § 4-4 annet ledd.

Kundens rett til å overdra 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 dette er internasjonale transportrettslige bestemmelser som setter begrensninger i adgangen til å overdra billetter. Også avtale mellom arrangør og underleverandør kan avskjære adgangen til å endre for eksempel utstedte billetter og hotellreservasjoner.

5.2.2 Direktivet

Den reisendes rett til å overdra pakkereiseavtalen til en annen fremgår av direktivet artikkel 9 og er omtalt i fortalen punkt 30.

Den reisende har rett til å overdra pakkereiseavtalen til en person som oppfyller alle vilkårene som gjelder for avtalen. Retten til å overdra avtalen forutsetter at den reisende har gitt arrangøren et rimelig varsel på et varig medium. Et varsel som er gitt senest syv dager før pakkereisen begynner skal i alle tilfeller anses 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. Arrangøren bør ha mulighet til å få dekket sine utgifter, for eksempel dersom en underleverandør krever gebyr for å endre den reisendes navn, eller for å annullere en transportbillett og utstede en ny, jf. fortalen. Kostnadene kan ikke settes urimelig høyt, og heller ikke høyere enn arrangørens faktiske kostnader forbundet med overdragelsen. Arrangøren skal stille dokumentasjon på kostnadene som overdragelsen medfører til disposisjon for overdrageren.

5.2.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo at direktivets bestemmelse om overdragelse av pakkereiseavtalen gjennomføres i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

5.2.4 Departementets vurderinger

I likhet med gjeldende rett skal den reisende etter direktivet gis rett til å overdra en pakkereiseavtale til en annen før reisen starter, etter først å ha varslet arrangøren innen rimelig tid. Til forskjell fra gjeldende rett fastsetter direktivet at et varsel gitt senest syv dager før avreise er rimelig. Hvorvidt et varsel nærmere avreise enn syv dager er rimelig, må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle.

Til forskjell fra gjeldende rett skal arrangøren underrettes på et varig medium. Se punkt 3.3.11 om varig medium. Kravet om varsel på varig medium innebærer at uenighet om tilstrekkelig underretning er gitt kan unngås, ettersom partene vil ha dokumentasjon på om og eventuelt når varsling har skjedd. Til forskjell fra gjeldende rett kan den reisende ikke underrette formidleren i stedet for arrangøren.

Direktivets krav om at 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. Begrensningen i arrangørens adgang til å kreve mer enn reelle kostnader som overdragelsen medfører, er imidlertid ny. Det samme gjelder kravet om at kostnadene skal kunne dokumenteres.

I gjeldende rett er kundens rett til å overdra pakkereiseavtalen begrenset der overdragelsen vil være i strid med regler som arrangøren er bundet av. Direktivet har ingen tilsvarende begrensning. 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 må bestille nye flybilletter, må overdrageren og den som får pakkereisen overdratt til seg, dekke kostnadene. Det vil si at forskjellen mellom gjeldende rett, der avtalen i slike tilfeller ikke kan overdras, og direk-

tivet, der kostnader kan komme opp mot prisen på ny pakkereise, slik at overdragelse ikke er et praktisk alternativ, i realiteten er liten.

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 opprettholder forslaget om at direktivets bestemmelse om overdragelse av pakkereiseavtalen gjennomføres i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 18.

5.3 Endringer i pakkereiseavtalen – ensidige endringer

5.3.1 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 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 drivstoffpriser, endringer i skatter, avgifter eller gebyrer for visse tjenesteytelser, og endringer i valutakurser som er anvendt for å beregne prisen for den aktuelle pakkereisen. Endringer i lufthavns-, landings- eller startavgifter er eksempler på avgiftsøkninger som kan medføre prisforhøyelse. Forholdene som muliggjør prisforhøyelse er uttømmende regulert i bestemmelsen. Forholdene som påberopes må faktisk ha virket inn på pakkereisens pris.

Arrangørens adgang til å forhøye prisen på pakkereisen 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.

5.3.2 Direktivet

5.3.2.1 Innledning

Arrangørens adgang til å foreta ensidige endringer i pakkereiseavtalen, det vil si endringer uten den reisendes aksept, er regulert i artikkel 10 og 11 nr. 1. Bestemmelsene gjelder endringsadgang før pakkereisen begynner. Artikkel 10 regulerer adgangen til å foreta prisendringer, mens artikkel 11 nr. 1 regulerer adgangen for arrangøren til ensidig å endre øvrige avtalevilkår. Arrangørens ensidige endringsadgang er omtalt i fortalen punkt 33.

5.3.2.2 Prisendringer

Prisen på pakkereisen kan bare økes dersom det i pakkereiseavtalen uttrykkelig tas forbehold om prisøkninger. Det skal fremgå av avtalen 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 sammen med en begrunnelse og beregning senest 20 dager før pakkereisen begynner. Underretningen skal gis på en tydelig og forståelig måte på et varig medium.

Tas det i pakkereiseavtalen forbehold om prisøkning, skal det fremgå at den reisende har rett til tilsvarende prisreduksjon. Årsaken til prisreduksjonen må tilsvare årsaken som gir arrangøren adgang til å heve prisen, det vil si pris på persontransport, valutakurs mv., som nevnt i bokstav a til c ovenfor. Til forskjell fra kravet til å foreta prisøkning, stilles det ikke krav til når en kostnadsreduksjon senest må inntreffe for å gi rett til prisreduksjon. I tilfelle prisreduksjon har arrangøren rett til å trekke faktiske administrasjonskostnader fra tilbakebetalingen til den reisende. Dokumentasjon på administrasjonskostnadene skal fremlegges på den reisendes anmodning.

5.3.2.3 Ensidig endringer av øvrige avtalevilkår

Ensidige endringer i avtalevilkårene som ikke gjelder prisøkning, kan arrangøren kun foreta dersom endringene er uvesentlige. Forutsetningen er at det er tatt forbehold om endringene i pakkereiseavtalen, og at arrangøren underretter den reisende om endringene på en klar og forståelig måte i fremhevet form på et varig medium.

5.3.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelser om arrangørens adgang til å foreta ensidige endringer i pakkereiseavtalen, både prisendringer og uvesentlige endringer, i ny pakkereislov. Ingen høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

5.3.4 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelser om arrangørens adgang til å foreta 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 prisøkningen skal fremgå, og at avtalen skal gi den reisende rett til tilsvarende prisreduksjon. De uttømmende årsakene til prisøkningen synes også å være de samme i gjeldende rett og direktivet. 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 reduksjon i prisen er videre enn arrangørens rett til å øke prisen. Retten til prisreduksjon er ikke begrenset til endringer som inntreffer senest 20 dager før pakkereisen tar til. Retten gjelder derfor reduksjoner i relevante kostnader som inntreffer helt frem til pakkereisen begynner. Direktivets regler for hvilke prisreduksjoner 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 prisen, begrenses etter direktivet til endringer som er uvesentlige. Gjeldende rett har ingen tilsvarende begrensning. Ettersom det uansett må tas forbehold i avtalen om endringen, antar departementet at forskjellen ikke har praktisk betydning.

Gjeldende rett stiller ikke krav til hvordan kunden skal underrettes om ensidige endringer i avtalevilkårene, herunder om prisendringer. Direktivet stiller imidlertid krav om at underretning til den reisende skjer på en tydelig og forståelig måte på et varig medium. Varig medium er omtalt under punkt 3.3.11. Ved endringer i andre avtalevilkår enn pris skal underretningen dessuten gis i fremhevet form. «Fremhevet form» tilsier at opplysningene skiller seg ut fra øvrige opplysninger som gis. Ved prisøkninger skal det gis en begrunnelse, og en beregning.

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets bestemmelser om arrangørens adgang til å foreta ensidige endringer i pakkereiseavtalen, både prisendringer og uvesentlige endringer, gjennomføres i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 19 og § 20 første ledd.

5.4 Endringer i pakkereiseavtalen – tvungne endringer

5.4.1 Gjeldende rett

Endrer arrangøren avtalevilkårene før pakkereisen begynner, har kunden rett til å heve avtalen, dersom endringene er til vesentlig ulempe for kunden, jf. pakkereiseloven § 5-1 første ledd. For prisendringer er det oppstilt en standardisert vesentlighetsregel. Prisforhøyelse på mer enn 10 prosent 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.

Arrangøren skal underrette kunden dersom pakkereisen vil bli mangelfull, eller arrangøren vil endre avtalevilkårene, jf. § 4-6 første ledd. Arrangøren skal samtidig underrette om at kunden må reklamere, det vil si informere, arrangøren eller formidleren om han vil benytte seg av sin rett til å heve avtalen, om rettsvirkningene av at kunden ikke reklamerer innen fristen, samt hvor reklamasjonen skal rettes. Arrangøren kan ikke påberope seg for sen eller mangelfull reklamasjon hvis opplysningsplikten etter § 4-6 første ledd er forsømt.

Kunden skal informere arrangøren eller formidleren innen rimelig tid etter at han mottok underretning etter § 4-6, dersom han ønsker å heve avtalen, jf. pakkereiseloven § 5-1 annet ledd.

Dersom kunden hever avtalen, kan han eller hun kreve erstatning av arrangøren for tap som følge av mangelen, jf. pakkereiseloven § 5-3 første ledd.

Hever kunden pakkereiseavtalen har han eller hun rett til straks å få tilbakebetalt samtlige beløp

som er betalt i henhold til avtalen. Alternativt kan kunden delta i en pakkereise av tilsvarende eller høyere verdi, dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette, jf. pakkereiseloven § 5-2 første ledd. Dersom 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.

5.4.2 Direktivet

Direktivet artikkel 11 nr. 2 til 5 regulerer den reisendes rettigheter der arrangøren er tvunget til å foreta vesentlige endringer i pakkereiseavtalen.

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 si opp pakkereiseavtalen uten å betale gebyr, jf. artikkel 11 nr. 2 bokstav a og b. Det samme gjelder dersom arrangøren vil øke prisen med mer enn 8 prosent av den samlede prisen for pakkereisen, jf. artikkel 11 nr. 2 med henvisning til artikkel 10 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. fortalet punkt 33.

Arrangøren skal så snart som mulig underrette den reisende på en klar og forståelig måte og i fremhevet form på et varig medium om endringene som foreslås, og hvilken innvirkning disse endringene eventuelt vil ha på pakkereisens pris. Arrangøren skal samtidig gi den reisende en rimelig frist til å underrette arrangøren om sin beslutning om å godta endringene eller å avbestille pakkereisen. Arrangøren skal også opplyse om konsekvensene av ikke å 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 erstatningspakke-

reise, dersom arrangøren tilbyr det. Hvis mulig, skal denne erstatningspakkereisen være kvalitetsmessig likeverdig eller bedre. Dersom erstatningspakkereise tilbys, skal arrangøren så snart som mulig underrette den reisende om dette på en klar og forståelig måte i en fremhevet form på et varig medium. Prisen på erstatningspakkereisen skal også oppgis. Dette fremgår av pakkereisedirektivet artikkel 11 nr. 2 annet ledd og artikkel 11 nr. 3 bokstav d.

Velger den reisende å godta endringene i avtlevilkårene, eller å godta erstatningspakkereisen som arrangøren tilbyr, skal den reisende ha rett til en 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.

Dersom den reisende velger å si opp pakkereiseavtalen, uten å godta tilbudet om en erstatningspakkereise, skal arrangøren tilbakebetale alle beløp som er betalt av eller på vegne av den reisende, jf. artikkel 11 nr. 5. Tilbakebetalingen skal skje uten unødig opphold og under enhver omstendighet senest 14 dager etter oppsigelsen av avtalen. Den reisende kan kreve erstatning i samsvar med artikkel 14 nr. 2 til 6, se punkt 7.3.

5.4.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelser om tvungne endringer i pakkereiseavtalen i ny lov om pakkereiser. Ingen høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

5.4.4 Departementets vurderinger

Direktivets regler om hvordan behov for endringer i pakkereiseavtalen skal håndteres av arrangøren, og hvilke alternativer dette gir den reisende, samsvarer i stor grad med reglene i gjeldende rett. Til forskjell fra gjeldende pakkereiselov § 5-1 første ledd første punktum, inneholder ikke direktivet adgang til å heve pakkereiseavtalen ved vesentlige mangler før pakkereisen begynner. En hevingsadgang der det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler må imidlertid følge av alminnelige avtalerett.

Den reisendes stilling styrkes imidlertid noe sammenlignet med gjeldende rett 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 prosent til 8 prosent.

At den reisende må gi arrangøren beskjed innen en rimelig frist om vedkommende godtar endringene eller vil si opp, dvs. avbestille pakkereisen, samsvarer med kundens plikt til å informere om sitt valg etter gjeldende rett. Til forskjell fra gjeldende rett kan ikke den reisende underrette formidleren istedenfor arrangøren. Det skal imidlertid fremgå av arrangørens underretning at den reisende må melde fra til arrangøren om sitt svar.

Det er overlatt til medlemsstatene å fastsette hvilken virkning det får at den reisende ikke gir beskjed til arrangøren. Alternative konsekvenser av manglende tilbakemelding er enten at den reisende skal anses å ha akseptert de foreslåtte endringene, eller at reisen skal anses som avbestilt. Slik gjeldende pakkereiselov § 5-1 annet ledd er formulert må kunden underrette arrangøren dersom han vil heve avtalen. Manglende underretning i dag medfører derfor at kunden anses å ha godtatt endringene. Etter departementets syn bør dette bli konsekvensen av manglende tilbakemelding også etter ny lov. Det vil si at den reisende anses å ha akseptert endringene ved passivitet. Forutsetningen er at arrangøren i forkant har oppfylt sin plikt om å informere den reisende om virkningen av manglende tilbakemelding.

Den reisendes rett til prisavslag dersom avtaleendringene godtas og dette medfører en pakkereise av lavere kvalitet eller pris er nytt sammenlignet med gjeldende rett. Til forskjell fra gjeldende rett inneholder ikke direktivet en 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. Oppgjøret ved avbestilling samsvarer for øvrig med gjeldende rett.

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets bestemmelser om tvungne endringer som arrangøren må foreta i pakkereiseavtalen inntas i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 20 annet til sjette ledd og § 24.

6 Opphør av pakkereiseavtalen før reisen begynner

6.1 Den reisendes rett til avbestilling mv.

6.1.1 Avbestilling mot gebyr

6.1.1.1 Gjeldende rett

En bestilt pakkereise kan i de fleste tilfeller avbestilles, jf. pakkereiseloven § 4-2. Når kunder avbestiller en pakkereise kan arrangøren kreve et passende avbestillingsgebyr. 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. Det vil si at jo nærmere avreisetidspunktet avbestillingen 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 (1994–95) punkt 4.4.2. Arrangøren skal meddele kunden vilkårene for avbestilling før avtalen inngås, jf. § 4-2 tredje ledd. I dag er standardiserte avbestillingsgebyrer nedfelt i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2, som danner grunnlag for bransjepraksis.

Kundens rett til å avbestille pakkereisen mot gebyr gjelder ikke absolutt. Avbestillingsretten kan begrenses eller fravikes der arrangøren har begrenset rett til å avbestille tjenester som inngår i pakkereisen og som leveres av tredjemann, jf. § 4-2 annet ledd. Tredjemann vil typisk være en leverandør av delytelser til pakkereisen, for eksempel et flyselskap.

Arrangøren skal tilby kunden en avbestillingsbeskyttelse ved sykdom, ulykkeshendelse mv., jf. pakkereiseloven § 4-3. Avbestillingsbeskyttelsen skal gi kunden rett til å avbestille pakkereisen uten gebyr, eventuelt mot et mindre administrasjonsgebyr, dersom det inntreffer nærmere bestemte forhold før pakkereisen begynner 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 reisefølget, og det er urimelig å kreve at kunden skal gjennomføre pakkereisen uten at denne personen 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.

6.1.1.2 Direktivet

Den reisendes rett til å si opp pakkereisen mot et oppsigelsesgebyr er regulert i artikkel 12 nr. 1. Temaet er berørt i fortalen punkt 31.

Medlemsstatene skal sikre at den reisende når som helst kan si opp en pakkereise før den begynner. 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 gebyrer som tar hensyn til tidspunktet for den reisendes oppsigelse, arrangørens forventede besparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene. Er det ikke fastsatt standardiserte oppsigelsesgebyrer i avtalen, skal gebyret tilsvare pakkereisens pris med fradrag av arrangørens kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene. Arrangørens kostnadsbesparelser er utgifter som faller bort som følge av oppsigelsen. Arrangøren må for eksempel ikke betale for overnatting som skulle inngått i pakkereisen. Inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene vil være inntekter arrangøren får ved at reisetjenestene benyttes av en annen reisende. Dersom den reisende anmoder om det, skal reisearrangør-

ren legge frem en begrunnelse for oppsigelsesgebyrets størrelse.

Reisetjenester som inngår i pakkereisen, og som ikke kan endres eller kanselleres etter bestilling, vil kunne spille inn på oppsigelsesgebyrets størrelse. Dersom for eksempel flybilletter som inngår i pakkereisen ikke kan endres eller sies opp, vil flybillettens pris inngå i oppsigelsesgebyret til arrangøren. Dette er lagt til grunn av kommisjonen i ekspertgruppemøte. Dersom standardiserte oppsigelsesgebyrer ikke er fastsatt, må gebyrets størrelse bero på en konkret fastsettelse i hver enkelt sak.

6.1.1.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelser om den reisendes rett til å avbestille pakkereisen mot avbestillingsgebyr i ny lov om pakkereiser.

6.1.1.4 Høringsinstansenes syn

Forbrukerombudet viser til at dagens situasjon med standardiserte avbestillingsgebyrer gjennom Alminnelige vilkår for pakkereiser har bidratt til en velfungerende løsning som er forutberegnelig for begge parter. Ombudet viser til sine erfaringer med gebyrer basert på faktiske kostnader på andre markeder. Disse gebyrene kan innimellom være krevende å føre tilsyn med, og det kan derfor være vanskelig å arbeide preventivt for å forhindre tvister rundt dette. Ombudet uttaler at

«der retningslinjene tilsier at gebyret skal vurderes konkret basert på faktiske kostnader eller tap for den næringsdrivende, utvikler det seg likevel et behov for å forenkle avtalene. Hver næringsdrivende lager da sine egne standardiserte gebyrer.»

Forbrukerombudet ønsker at dagens situasjon med felles standardiserte gebyrer videreføres og ber departementet se om det er mulig å nærmere forskriftsregulere gebyrene og gebyrenes størrelse. Ombudet bemerker at reisemarkedet er et stort marked med mange små aktører. Forskriftsregulering av standardgebyrer vil sikre at de ulike selskapene opererer etter de samme reglene, også utenlandske aktører.

Ingen øvrige høringsinstanser har merknader til forslaget om gjennomføring av direktivets bestemmelse om avbestilling mot gebyr.

6.1.1.5 Departementets vurdering

Avbestilling med eller uten gebyr er aktuelt før en reise begynner. Etter at en pakkereise har startet kan den reisende ikke avbestille pakkereisen, men kan gjøre ulike mangelsbeføyelser gjeldende, se punkt 7.

Direktivets bestemmelse om at den enkelte næringsdrivende utarbeider egne standardiserte avbestillingsgebyrer som inntas i den enkelte pakkereiseavtale, har ingen parallell i gjeldende lov. Ordningen er ikke til hinder for at bransjen viderefører ordningen med standardiserte bransjevilkår, som har skapt klare og forutberegnelige avbestillingsregler for involverte parter. Etter departementets syn vil imidlertid ikke forskriftsregulering av gebyrenes størrelse være i overensstemmelse med direktivet.

Til forskjell fra gjeldende lov har den reisende rett til å avbestille pakkereisen selv om arrangørens mulighet til å avbestille reisetjenestene hos tredjeperson er begrenset. Kostnadene til reisetjenester som ikke kan avbestilles vil imidlertid inngå i gebyret som den reisende må betale. Dersom arrangøren tross avbestilling av pakkereisen må betale for flybillett, vil altså billettprisen inngå i avbestillingsgebyret. Det vil kunne innebære at den reisende, i noen tilfeller ikke vil få noe av det innbetalte beløpet tilbake. I dag kan reisen ikke avbestilles i slike tilfeller.

Kravet om at arrangøren skal fremlegge en begrunnelse for avbestillingsgebyrets størrelse dersom den reisende ber om det, er nytt sammenlignet med gjeldende lov. Departementet legger til grunn at dette gjelder både når gebyret er individuelt fastsatt, og når den næringsdrivende anvender standardiserte avbestillingsgebyrer. Det samme er også lagt til grunn av kommisjonen i ekspertgruppemøte.

Til forskjell fra gjeldende lov pålegger ikke direktivet arrangøren en plikt til å tilby den reisende å kjøpe avbestillingsbeskyttelse ved sykdom mv. Arrangøren skal imidlertid opplyse den reisende om muligheten til å tegne en forsikring som dekker kostnader ved avbestilling ved ulykke, sykdom eller død, se nærmere punkt 4.1.5.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelse om den reisendes rett til å avbestille pakkereisen mot gebyr i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 21.

6.1.2 Avbestilling uten gebyr

6.1.2.1 Gjeldende rett

I visse tilfeller har kunden rett til å avbestille pakkereisen uten avbestillingsgebyr, jf. pakkereiseloven § 4-1. Dette gjelder dersom det på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette konstateres «krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte». Disse forholdene må konstateres de siste 14 dagene før pakkereisen skal ta til, og det må være en rimelig grunn til å anta at disse forholdene fremdeles vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen skal begynne. Kunden har også krav på avbestilling uten gebyr 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 pakke-reiseavtalen, har vedkommende ikke krav på gebyrfri 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.

6.1.2.2 Direktivet

Den reisendes rett til å si opp pakkereisen uten gebyr er regulert i artikkel 12 nr. 2. Temaet er berørt i fortalen punkt 31.

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, har den reisende rett til å si opp pakkereisen uten gebyr. Eksempler på uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter kan være krig, terrorisme eller utbrudd av alvorlig sykdom på reise-målet. Se punkt 3.3.12 for definisjonen av «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.» I slike tilfeller har den reisende rett til å få tilbake alt som er betalt for pakkereisen. Den reisende har ikke også rett til erstatning.

6.1.2.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelser om den reisendes rett til å avbe-

stille pakkereisen uten avbestillingsgebyr i ny lov om pakkereiser.

Forbrukerombudet bemerker at adgangen til å avbestille etter direktivet uten gebyr samsvarer med adgangen etter gjeldende rett på grunn av *force majeure*.

Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg om forslaget til gjennomføring av direktivets avbestillingsregler uten gebyr.

6.1.2.4 Departementets vurderinger

Adgangen til avbestilling uten gebyr gjelder der det foreligger forhold utenfor arrangørens kontroll som gjør det rimelig at den reisende kan si seg løs fra avtalen og få hele forskuddsbetalingen refundert. Situasjonene der arrangøren foretar ulike endringer i avtalen, som medfører at kunden kan si seg løs fra avtalen uten gebyr behandles under punkt 5.4.

Direktivets «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» som vilkår for avbestilling uten gebyr tilsvarer stort sett «*force majeure*» etter gjeldende rett. Kravet om at gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av personer «i vesentlig grad» må påvirkes av de uunngåelige og ekstraordinære omstendighetene, gjør muligens avbestillingsadgangen noe snevrere enn etter gjeldende rett, som ikke stiller et tilsvarende krav. Det er i dag tilstrekkelig at slike forhold konstateres, så lenge det er rimelig å anta at forholdene vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen skal ta til.

Til forskjell fra gjeldende lov avskjærer ikke direktivet adgangen til å avbestille pakkereisen 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.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelser om den reisendes rett til avbestilling uten gebyr i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 22.

6.2 Angrerett

6.2.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven har ingen bestemmelser om angrerett. Angrerettloven, som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet, unntar avtaler som

omfattes av pakkereiseloven fra sitt virkeområde, jf. § 2 første ledd bokstav d. Avtaler som omfattes av pakkereiseloven er foruten avtaler om kjøp av pakkereiser, avtaler om kjøp av transportdelen av en pakkereise og avtaler om pakkereiselignende reiser, jf. pakkereiseloven § 1-1 første ledd.

Innenfor angrerettlovens virkeområde gjør loven § 22 bokstav m unntak fra angrerett for levering av

«innkvarteringstjenester for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering eller tjenester knyttet til fritidsaktiviteter dersom det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester».

Unntaket er omtalt i Prop. 64 L (2013–2014) punkt 3.11.14 som viser til fortalen til forbrukerrettighetsdirektivet punkt 49. Der fremgår det at det er uhensiktsmessig å gi forbrukeren angrerett hva gjelder visse tjenesteytelser, når avtalen innebærer at det settes til side kapasitet, som den næringsdrivende vil ha vanskelig for å fylle hvis angreretten brukes. Som eksempler vises det til reservasjoner av hotell og ferieboliger eller kultur- eller sportsbegivenheter. Det generelle unntaket for avtaler etter pakkereiseloven innebærer at man slipper å vurdere om de enkelte tjenestene som inngår i pakkereisen omfattes av unntaket for tjenester som unntas etter angrerettloven § 22 bokstav m.

6.2.2 Direktivet mv.

Direktivet gir medlemsstatene adgang til å innføre angrerett på pakkereiseavtaler inngått utenom faste forretningslokaler, jf. artikkel 12 nr. 5. Angreretten gjelder i 14 dager. 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 som medlemsstatene står fritt til å gjennomføre. Bestemmelsen om angrerett utgjør et unntak fra direktivets prinsipp om totalharmonisering, det vil si at reglene skal være like i medlemsstatene.

Adgangen til å innføre angrerett var ikke en del av kommisjonens direktivforslag i 2013 (Kom (2013) 512), og er ikke omtalt i direktivets fortale. Direktivet inneholder ingen henvisning til reglene om angrerett i forbrukerrettighetsdirektivet eller nærmere krav til hvordan angreretten skal utøves. Det er ikke gitt regler om betydningen av at informasjon om angreretten ikke er gitt, utgangspunkt

for beregning av angrefristen, om oppgjør eller andre forhold.

6.2.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å ikke benytte direktivets valgmulighet til å innføre angrerett på pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler. Etter departementets syn ville avbestillingsreglene sikre den reisende en tilstrekkelig adgang til å komme løs fra avtalen.

6.2.4 Høringsinstansenes syn

Hovedorganisasjonen Virke (Virke) støtter departementets forslag om ikke å innføre angrerett. Virke er ikke kjent med at det i dagens reisemarked er særlige problemer som skulle tilsi innføringen av en slik særregel. På mer generelt grunnlag mener Virke at man bør være varsomme med å innføre nye rettsregler av mer «føre-var»-hensyn.

Forbrukerombudet, *Forbrukerrådet* og *Norsk ReiselivsForum* mener derimot at angrerett bør innføres. Forbrukerombudet uttaler at de gjennom sitt tilsyn ser at pakkereiser som selges utenfor fast utsalgssted typisk skjer på salgsmøter eller lignende samlinger. Det siteres fra uttalelsen:

«Eldre synes å være en viktig målgruppe. Reisene kan framstilles som gratis, som en premie, eller med en lav inngangssum. Dette er virkemidler som gjør at et tilbud kan framstå svært forlokkende. Tilleggsutgifter eller andre mindre fordelaktige sider ved reisen kan lett stå i fare for å underkommuniseres dersom man hovedsakelig fokuserer på de fordelaktige sidene.»

Forbrukere som Forbrukerombudet har vært i kontakt med oppfattet gjerne ikke hva de egentlig hadde takket ja til før de dro hjem og fikk satt seg ordentlig inn i avtalen som ble inngått.

Forbrukerombudet viser til at angreretten generelt ble innført nettopp for å være en sikkerhetsventil mot avtaler som blir inngått i situasjoner hvor man blir lett påvirket til å handle på impuls og har liten mulighet til å søke mer informasjon eller sammenligne priser. Etter Forbrukerombudets mening gjør de samme hensynene seg gjeldende ved salg av pakkereiser:

«Salg utenfor fast utsalgssted bidrar ofte til at alle de overveielsene man vanligvis ville gjort overskygges av håp om en god pris. Etter vår erfaring er dette helt vanlig forbrukeratferd.»

Ifølge Norsk ReiselivsForum har Pakkereisenemnda erfart at det i løpet av de siste årene har kommet mange små aktører på reiselivsmarkedet som ikke har tilstrekkelig kompetanse innen reiselivsjus. Disse aktørene selger gjerne reiser på messer, møter og arrangementer, der målgruppen kan være eldre. Ifølge Norsk ReiselivsForum utarbeider noen aktører egne avtalevilkår som gir forbrukeren dårligere rettigheter i forbindelse med avbestilling. Disse aktørene er gjerne ikke kjent med at det finnes ufravelige regler på området og at det er inngått en bransjeavtale. Ifølge Norsk ReiselivsForum har Pakkereisenemnda hatt saker hvor arrangøren krever å få beholde det som er betalt i depositum selv om reisen ligger langt frem i tid og avbestillingen skjer etter få dager.

Også Forbrukerrådet viser til erfaringer fra Pakkereisenemnda. Ifølge Forbrukerrådet tilsier dette at det er behov for angrerett ved kjøp av pakkereiser utenfor faste forretningslokaler, i tillegg til reglene om avbestilling. Hensynet til like regler i de nordiske landene bør ikke gå på bekostning av norske forbrukere. Forbrukerrådet bemerker videre at selv om reglene om avbestilling i stor grad vil gi den reisende mulighet til å si seg løs fra avtalen, vil det medføre et gebyr for den reisende som ikke er tilfellet ved bruk av angrerett. Avbestillingsreglene kan derfor ikke erstatte reglene om angrerett.

Forbrukerombudet viser til at det stadig blir mer vanlig å inkludere ruteflygninger i pakkereisen, og muligheten for å avbestille denne med refusjon er ofte svært begrenset. Forbrukerombudet mener det er meget usikkert om innføring av angrerett vil føre til høyere priser som tar hensyn til risikoen for at forbrukerne etter bestilling benytter seg av angreretten.

6.2.5 Departementets vurderinger

Bestemmelsene om angrerett i forbrukerrettighetsdirektivet ble gjennomført ved angrerettloven av 2014. Departementet antar at når begrepet «angrerett» anvendes i pakkereisedirektivet, skal det forstås slik det er definert og regulert i forbrukerrettighetsdirektivet, så langt det passer. Det vil blant annet si at ved bruk av angrerett stilles man som om avtalen ikke var inngått, uten noen form for gebyr, til forskjell fra situasjonen ved avbestilling. Når det imidlertid gjelder øvrige regler i forbrukerrettighetsdirektivet som gjelder angrerett, er ikke disse direkte anvendelige. Dette gjelder for eksempel bestemmelsene om opplysningsplikt, forlenget angrerett ved brudd på opplys-

ningsplikten etc. Ved eventuell innføring av angrerett, må reglene tilpasses avtaler om pakkereiser.

Bestemmelsene i pakkereisedirektivet om adgangen til å innføre angrerett skyldes tilfeller der sårbare personer, for eksempel eldre, har blitt lokket til å inngå en avtale om en pakkereise som har fremstått som svært gunstig, uten at dette har vært tilfellet. Personene er for eksempel invitert med på gratis utflukt med presentasjon av det «gode» tilbudet som de ikke klarer å motstå. Det er overrumplingsaspektet som er argumentet for angrerett. Når den reisende uventet befinner seg i en kjøpsituasjon, kan det være lettere å inngå uoverveide avtaler, enn om man selv oppsøker salgssituasjonen. Departementet registrerer at det også i Norge finnes eksempler på avtaler om pakkereiser som er inngått på denne måten. For å unngå å vurdere om avtalen er ugyldig, kan det være hensiktsmessig med angrerett for å komme løs fra avtalen, uten å betale avbestillingsgebyr.

Utgangspunktet i forbrukerrettighetsdirektivet er at forbrukervernet er godt nok ivaretatt ved reglene i pakkereisedirektivet av 1990. Forbrukerrettighetsdirektivets unntak for pakkereiser ble videreført ved vedtakelsen av pakkereisedirektivet av 2015, slik at forbrukerrettighetsdirektivet nå gjør unntak for pakkereiser som definert i pakkereisedirektivet av 2015 artikkel 3 nr. 2, se punkt 12.

Forbrukerrettighetsdirektivet regulerer utførlig angrerett på avtaler som kjøpes utenom faste forretningslokaler, og ved enhver form for fjernsalg. Etter pakkereisedirektivet begrenses angreretten til avtaler om pakkereiser som er inngått utenom faste forretningslokaler, for eksempel ved dør- eller messesalg. Adgangen til å innføre angrerett på avtaler om pakkereiser gjelder altså ikke avtaler inngått over internett, eller ved annet fjernsalg. Det vil si at en eventuell angrerett på pakkereiser vil bli en særordning, som ikke vil gjelde fjernsalg som er det typiske anvendelsesområdet for angrerett. Etter departementets vurdering kan en slik særordning bli vanskelig å forhandle.

Innføring av angrerett vil også medføre et komplisert og uoversiktlig regelverk. Ettersom pakkereisedirektivet ikke har utførlige bestemmelser om angrerett, og bestemmelsene i forbrukerrettighetsdirektivet som er gjennomført i angrerettloven ikke er direkte anvendelige, vil innføring av angrerett kunne gi opphav til en rekke tvilsspørsmål som trenger nærmere regulering. For eksempel følger det av forbrukerrettighetsdirektivet og angrerettloven at dersom den næringsdrivende ikke har informert om angreret-

ten, skal angrefristen ikke være 14 dager, men ett år. Både pakkereisedirektivet og forbrukerrettighetsdirektivet har utførlige krav til informasjon som skal gis før avtale inngås, men kravene er ikke identiske. Dermed medfører en eventuell angrerett på pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler at det må reguleres hvilke forhåndsopplysninger om angrerett som skal gis, og om brudd på kravet om forhåndsopplysningene skal medføre en utvidet angrerett, som etter angrerettloven.

Ved vurderingen av om en særregel om angrerett skal innføres bør det etter departementets syn også ses hen til hensynene som begrunner unntakene fra angreretten i forbrukerrettighetsdirektivet. Dette var blant annet at det kunne være vanskelig for den næringsdrivende å selge på nytt tjenester som gjaldt et nærmere bestemt tidsrom. Angrerett vil dermed ofte påføre den næringsdrivende tap. Tilsvarende hensyn taler mot angrerett på pakkereiser.

Innføres det angrerett på pakkereiser for å ta hensyn til dem som har blitt overrumplet av kjøps-situasjonen og kjøpt en pakkereise de i utgangspunktet ikke ønsket, vil angreretten gjelde ved alle salg utenom faste forretningslokaler, typisk ved kjøp på reiselivsmesser. Risikoen for bruk av angrerett, kan medføre tilpasninger fra bransjen, i form av høyere priser for å innkalkulere risikoen for at den reisende benytter seg av angreretten. På den annen side vil nok arrangørene vente med å bestille reisetjenester til pakkereisen fra tredjepersoner, til angrefristen er utløpt. Da vil imidlertid arrangøren risikere å ikke kunne oppfylle avtalen med den reisende, for eksempel fordi det ikke er flybilletter igjen på den aktuelle flyvningen.

Norsk Reiselivsforum har argumentert med at nye næringsdrivende ikke kjenner avbestillingsreglene og anvender dem feil, og at man derfor bør ha regler om angrerett. Etter departementets syn vil eventuelle særregler om angrerett være langt vanskeligere å formidle og praktisere for næringsdrivende, enn reglene om avbestilling.

Verken Danmark eller Finland har valgt å benytte adgangen til å innføre angrerett. Etter det departementet kjenner til vil heller ikke Sverige innføre angrerett ved kjøp av pakkereiser. Departementet kan ikke se at praksis med salgsmøter for å lokke sårbare personer til å inngå en ugunstig avtale om en pakkereise, er et større problem i Norge enn i de øvrige nordiske landene. Dersom Norge velger å innføre angrerett vil det medføre en særnorsk regulering som medfører en konkurranseulempe for norske næringsdrivende.

Etter departementets vurdering vil avbestillingsreglene sikre reisende tilstrekkelig adgang til å komme løs fra avtalen. Ved avtaler inngått lang tid på forhånd, vil avbestillingsgebyret være forholdsvis lite som følge av kravene til individuelt fastsatte eller standardiserte avbestillingsgebyrer.

Departementet opprettholder sitt standpunkt om ikke å innføre angrerett på pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler.

6.3 Arrangørens rett til avlysning

6.3.1 Gjeldende rett mv.

Arrangørens rett til å avlyse en pakkereise fremgår 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. Alternativt kan kunden delta i en pakkereise av tilsvarende eller høyere verdi, såfremt arrangøren eller formidleren kan tilby dette.

Dersom pakkereisen avlyses har kunden i utgangspunktet krav på erstatning, jf. pakkereiseloven § 5-3. Erstatningsansvaret omfatter både direkte og indirekte tap, jf. merknader til bestemmelsen i Ot.prp. nr. 35 (1994–95). 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. I henhold til lovens forarbeider bærer arrangøren risikoen for at underretning om avlysningen kommer frem til kunden innen fristen.

Erstatning kan heller ikke kreves hvis avlysningen eller den mangelfulle oppfyllelsen skyldes en 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 ansvarsbefri-

ende hendelse. Det er ikke tilstrekkelig at arrangøren selv ikke har kontroll over hendelsen, så lenge hendelsen ligger innenfor kontrollen til personer arrangøren svarer for.

6.3.2 Direktivet

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

Avlysningsadgangen uten erstatningsplikt gjelder dersom antall påmeldte til pakkereisen er lavere enn minimumsantallet som er angitt i pakkereiseavtalen. Forutsetningen for denne retten er imidlertid 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 som varer i henholdsvis over 6 dager, mellom 2 og 6 dager, og under 2 dager.

Arrangøren er heller ikke forpliktet til å betale erstatning til den reisende dersom pakkereisen avlyses fordi arrangøren er forhindret fra å oppfylle avtalen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Arrangøren skal i slike tilfeller underrette den reisende om avlysningen av pakkereisen uten ugrunnet opphold før pakkereisen begynner.

6.3.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet forslø å gjennomføre direktivets bestemmelse om arrangørens rett til å avlyse pakkereisen uten å bli erstatningsansvarlig overfor den reisende i ny pakkereiselov.

6.3.4 Høringsinstansenes syn

Det er kun *Forbrukerrådet* som har uttalt seg om departementets forslag. Forbrukerrådet viser til at den reisendes avbestillingsadgang ved uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter er innskrenket sammenlignet med gjeldende pakkereiselov, fordi det kreves at omstendighetene må ha hatt innvirkning på gjennomføringen av pakkereisen. Forbrukerrådet bemerker at det ikke stilles tilsvarende krav om at uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter skal innvirke på gjennomføringen for at arrangøren kan avlyse pakkereisen. Dette innebærer ifølge Forbrukerrådet at det oppstår en skjevhet mellom partenes rett til å avbestille/avlyse reisen, som er til ugunst for den rei-

sende. Instansen antar at et tilsvarende innvirkningskrav er ment å skulle gjelde for arrangøren, uten at det er kommet til uttrykk i direktivet. Forbrukerrådet ber departementet vurdere muligheten for å innføre et tilsvarende innvirkningskrav.

6.3.5 Departementets vurderinger

Som etter gjeldende rett kan arrangøren etter direktivet avlyse pakkereisen uten å bli erstatningsansvarlig når antall påmeldte deltakere er lavere enn minimumsantallet angitt i pakkereiseavtalen, eller det foreligger uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Arrangøren må refundere innbetalte beløp.

Til forskjell fra gjeldende lov, fastsetter direktivet minimumsfrister for å underrette den reisende om avlysning på grunn av for få påmeldte. Direktivets frister er knappere enn gjeldende bransjepraksis nedfelt i Alminnelige vilkår for pakkereiser, og medfører således en viss svekkelse av den reisendes beskyttelse.

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.

Forbrukerrådet har bemerket at adgangen for den reisende til å avbestille og arrangørens adgang til å avlyse på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter er ubalansert, fordi arrangørens avlysningsadgang uten erstatningsplikt er videre enn den reisendes avbestillingsadgang uten gebyr. For den reisendes avbestillingsadgang er det avgjørende om omstendighetene i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen eller transporten til bestemmelsesstedet. For at arrangøren kan avlyse pakkereisen krever direktivet at arrangøren blir forhindret fra å oppfylle avtalen. Det er altså ikke et krav til vesentlighet. Det er likevel ikke tilstrekkelig for arrangøren til å avlyse reisen, at det foreligger omstendigheter som nevnt. Disse må forhindre arrangøren i å oppfylle avtalen.

Dersom arrangøren kun delvis oppfylder avtalen, risikerer han eller hun at den reisende gjør ulike krav gjeldende under gjennomføringen av pakkereisen, for eksempel krav om alternative reisetjenester og prisavslag. Det bør derfor være opp til arrangøren å vurdere om de uunngåelige omstendighetene gjør det mulig å gjennomføre reisen etter avtalen. Etter departementets syn kan det være rasjonelt at adgangen til å si opp avtalen er ulik for partene. Departementet vil altså ikke foreslå å innføre et skjerpet krav til arrangørens avlysningsadgang, eller fjerne kravet til vesentlig-

het som vilkår for at den reisende skal kunne avlyse reisen. Direktivets totalharmoniserte bestemmelser skal sikre ensartede regler i medlemsstatene, og gir ikke rom for tolkinger som ikke følger av direktivet eller veiledende uttalelser fra kommisjonen.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelse om arrangørens adgang til å avlyse pakkereisen, uten å bli erstatningsansvarlig overfor den reisende, i ny pakkereiselov.

Avlyser reisearrangøren pakkereisen av andre grunner enn nevnt i direktivet, for eksempel der reisen avlyses uten at dette er i samsvar med pakkereiseavtalens bestemmelse om minste antall reisende, er man utenfor direktivets bestemmelser om avlysning uten erstatning. Det samme gjelder der arrangøren informerer den reisende om avlysningen for sent. Direktivet gir ingen retningslinjer om hva som kan kreves erstattet i slike tilfeller. I direktivet av 1990 fremgikk det av artikkel 4 nr. 6 annet ledd at forbrukeren i slike tilfeller skulle ha rett til erstatning i henhold til lovgivningen i vedkommende stat. Denne passusen er ikke inntatt i 2015-direktivet. Etter departementets vurdering må imidlertid det samme gjelde i dag.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 23.

6.4 Oppgjør

6.4.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven har ingen egen bestemmelse som omhandler oppgjøret etter at kunden har avbestilt eller arrangøren har avlyst pakkereisen. Kunden har krav på å få tilbakebetalt det vedkommende har 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.

Avlyser arrangøren pakkereisen, 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.

6.4.2 Direktivet

Hvordan oppgjøret i etterkant av den reisendes eller arrangørens oppsigelse av avtalen skal foregå, er regulert i direktivet artikkel 12 nr. 4.

Ved arrangørens oppsigelse, det vil si avlysning, eller den reisendes oppsigelse uten gebyr, det vil si avbestilling, skal arrangøren refundere alle innbetalinger for pakkereisen. Tilbakebetalingen skal skje til den reisende. Kommisjonen har i ekspertgruppemøte uttalt at full refusjon innebærer at arrangøren ikke kan trekke fra administrative kostnader. Ved den reisendes avbestilling mot gebyr skal alle innbetalinger for pakkereisen tilbakebetales med fradrag av et passende gebyr.

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

6.4.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelse om oppgjør i etterkant av opphøret av pakkereiseavtalen i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

6.4.4 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelser om oppgjør er i overensstemmelse med gjeldende rett. Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelser i ny pakkereiselov. Dette innebærer at det er den reisende som skal ha alle innbetalinger tilbakebetalt, uansett hvem som har foretatt innbetalingene. Ved avbestilling mot gebyr skal arrangøren imidlertid kunne trekke et passende avbestillingsgebyr fra beløpet som skal refunderes. Oppgjøret skal finne sted senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen opphørte.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 24.

7 Gjennomføring av pakkereisen

7.1 Innledning

Med gjennomføring av pakkereisen siktes det til levering av alle tjenestene som inngår i reisearrangementet, fra den første reisetjenesten begynner og til siste tjeneste er levert. Dersom alt går etter planen, det vil si etter det som er nedfelt i pakke-reiseavtalen, er det ofte ikke behov for særlig kontakt mellom den reisende og arrangøren. Det hender imidlertid at det i løpet av en pakkereise oppstår noe uventet. Transport som inngår i reisen innstilles, hotell får vannskade og må stenge, eller standarden på reisearrangementet svarer ikke til forventningene. Det kan bryte ut epidemi eller krig på bestemmelsesstedet, eller et vulkanutbrudd kan hindre flytransporten.

Dette punktet omhandler hovedsakelig tilfeller der arrangøren er ansvarlig for at pakkereisen ikke gjennomføres etter avtalen. Partenes rettigheter og plikter, bortsett fra den reisendes krav på prisavslag og erstatning, omhandles under punkt 7.2. Punkt 7.3 omhandler den reisendes krav på prisavslag og erstatning som følge av mangler ved reisearrangementet.

7.2 Partenes rettigheter og plikter

7.2.1 Gjeldende rett mv.

7.2.1.1 *Krav som kunden kan gjøre gjeldende dersom pakkereisen har mangler*

Dersom en påbegynt pakkereise er mangelfull kan kunden gjøre ulike krav eller beføyelser gjeldende, jf. pakkereiseloven kapittel 6. Dette er krav om avhjelp, heving, prisavslag, erstatning og bistand. 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, det vil si 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, jf. annet ledd. Blir ikke mangelen avhjulpet, har kunden rett til forholdsmessig prisavslag, jf. tredje ledd første punktum. Se nærmere punkt 7.3.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve pakkereiseavtalen, jf. pakkereiseloven § 6-3 første ledd. Kundens adgang til å heve avtalen i disse tilfellene er snevrere enn hevingsadgangen før pakkereisen begynner. 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. Inngår det et transportelement i pakkereisen og kunden hever avtalen, har kunden krav på vederlagsfri transport til avreisestedet eller annet avtalt retursted, jf. pakkereiseloven § 6-3 annet ledd.

Dersom pakkereisen er mangelfull, har kunden på visse vilkår rett til erstatning. Se nærmere punkt 7.3 om vilkår for erstatning og erstatningsutmåling.

Selv om arrangøren ikke er ansvarlig for at pakkereisen er mangelfull, skal han likevel hurtigst mulig yte kunden nødvendig bistand, jf. § 6-4 fjerde ledd. Regelen får direkte anvendelse bare der det foreligger en mangel uten at arrangøren er erstatningsansvarlig. Det antas imidlertid at arrangøren som regel vil ha en alminnelig omsorgsplikt etter pakkereiseavtalen, se Ot.prp. nr. 35 (1994–95) punkt 4.6.2 og merknad til § 6-4. 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 bistand 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.

7.2.1.2 Kundens reklamasjonsplikt

En kunde som vil påberope seg en mangel etter at pakkereisen er begynt, plikter å gi arrangøren eller formidleren melding om dette innen rimelig tid etter at mangelen ble oppdaget, 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. Det gjøres også unntak fra reklamasjonsplikten ved krav som følge av personskader. Dette følger av pakkereiseloven § 8-2.

7.2.1.3 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.

7.2.2 Direktivet

7.2.2.1 Arrangørens ansvar

Arrangøren har ansvaret 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 første ledd. Etter 1990-direktivet kunne medlemsstatene velge om formidleren, arrangøren eller både formidleren og arrangøren skulle være ansvarlig for at en pakkereise gjennomføres på riktig måte. Denne fleksibiliteten har resultert i uklarheter i enkelte medlemsstater om hvilken næringsdrivende som er ansvarlig for å levere 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 rett at både arrangøren og formidleren har dette ansvaret.

7.2.2.2 Den reisendes reklamasjonsplikt

Den reisende skal underrette arrangøren om at pakkereisen har mangler, jf. artikkel 13 nr. 2. Pakkereisen har mangler når det kan konstateres manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i pakkereisen, jf. artikkel 3 nr. 13. Underretningen om mangelen skal gis «uten unødig opphold». Underretningen eller klagen kan også sendes direkte til formidleren som reisen ble kjøpt hos, jf. artikkel 15 nr. 1. Se nærmere punkt 9. Det er som regel i arrangørens interesse at den reisende reklamerer hurtig på mangler. Dette gir arrangøren bedre muligheter til å undersøke mangelen og dermed hindre at andre reisende utsettes for samme feil. Arrangøren vil også ha bedre muligheter til å kreve kompensasjon fra en eventuell underleverandør.

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

7.2.2.3 Avhjelp

Dersom noen av reisetjenestene ikke blir levert i samsvar med pakkereiseavtalen, skal arrangøren avhjelpe, det vil si utbedre, mangelen. Dette gjelder likevel ikke når avhjelp er umulig, eller medfører uforholdsmessige kostnader, jf. artikkel 13 nr. 3 første ledd 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 ikke avhjelper mangelen, fordi avhjelp er umulig, eller vil medføre uforholdsmessige kostnader, kan den reisende etter artikkel 13 nr. 3 annet ledd likevel kreve prisavslag og/eller erstatning etter reglene i artikkel 14, se punkt 7.3.

Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende. Gjør ikke arrangøren dette, kan den reisende avhjelpe mangelen selv og kreve de nødvendige utgiftene dekket, 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.

7.2.2.4 *Alternative reisetjenester*

Dersom en vesentlig andel av reisetjenestene ikke kan leveres som avtalt, skal arrangøren tilby den reisende passende alternative ytelser, slik at pakkereisen kan fortsette, jf. artikkel 13 nr. 5 første ledd. Hvis mulig, skal ytelsene som tilbys være av tilsvarende eller høyere kvalitet enn reisetjenestene som er fastsatt i avtalen. Alternative ytelser skal ikke medføre tilleggskostnader for den reisende. Dersom de foreslåtte alternative ytelsene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal arrangøren gi den reisende en passende prisreduksjon, jf. artikkel 13 nr. 5 annet ledd.

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. Se artikkel 13 nr. 5 tredje ledd og artikkel 13 nr. 6 annet ledd.

7.2.2.5 *Heving*

Dersom mangelen i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke avhjelper mangelen innen en rimelig frist, kan den reisende si opp (heve) pakkereiseavtalen uten å betale gebyr, jf. artikkel 13 nr. 6 første ledd. I engelsk versjon av direktivet anvendes ordet «terminate». Hvis det er relevant, kan den reisende kreve prisreduksjon og/eller erstatning i samsvar med artikkel 14.

7.2.2.6 *Hjemtransport*

Dersom pakkereisen omfatter persontransport, skal arrangøren sørge for hjemtransport av den reisende hvis det er umulig for arrangøren å finne alternative ytelser etter artikkel 13 nr. 5 første ledd. Det samme gjelder dersom den reisende avviser de alternative ytelsene etter artikkel 13 nr. 5 tredje ledd. Arrangøren skal også sørge for hjemtransport av den reisende dersom pakkereiseavtalen sies opp etter artikkel 13 nr. 6 første ledd. Transporten skal foregå med et «likeverdig transportmiddel» og «uten unødig opphold». Se artikkel 13 nr. 6 tredje ledd.

7.2.2.7 *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. Forutsetningen for at arrangøren kan påberope seg kostnadsbegrensningen på tre dager er at den berørte transportøren kan påberope seg uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter etter gjeldende EU-regelverk, jf. artikkel 13. nr. 8.

Dersom unionens regelverk om passasjerrettigheter gir transportøren ansvaret for innkvartering i en lengre periode enn tre netter, skal disse periodene gjelde for arrangøren. 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 passasjerrettighetsforordningen (forordning (EF) nr. 261/2004). Etter passasjerrettighetsforordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav b og artikkel 9 nr. 1 bokstav b har passasjerer ved innstilt flyvning rett til hotellinnkvartering, dersom innkvartering er nødvendig i påvente av en ny flyvning. Passasjerrettighetsforordningen inneholder ingen tidsbegrensning. Kan en flyreise som omfattes av forordningen og som inngår i en pakkereise ikke gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, er innkvarteringen som arrangøren må sørge for ikke begrenset til tre dager. Heller ikke jernbanepassasjerrettighetsforordningen oppstiller noen tidsbegrensning for kostnadsansvaret.

Kostnadsbegrensningene for arrangøren får uansett ikke anvendelse på bevegelseshemmede personer som definert i forordning om funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers rettigheter i forbindelse med lufttransport (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.

7.2.2.8 *Bistand*

Arrangørens plikt til å yte den reisende bistand reguleres i artikkel 16 og er omtalt i fortalen punkt 37. Arrangøren skal yte passende bistand til reisende som får vanskeligheter. Plikten til å yte

bistand gjelder selv om pakkereisen gjennomføres etter avtalen. Bistanden skal særlig bestå i å gi opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, samt å bistå den reisende med fjernkommunikasjon og med å finne alternative reiseytelser.

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 7.2.2.7.

Bistanden skal gis «uten unødig opphold». Arrangøren kan 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.

7.2.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets regler om arrangørens ansvar, den reisendes reklamasjonsplikt, rett til avhjelp, alternative ytelser, heving, hjemtransport, nødvendig innkvartering og bistand i ny pakkereiselov.

Foruten *Forbrukerombudet* som ønsker visse presiseringer i lovteksten og forarbeidene, har ingen høringsinstanser uttalt seg om forslaget.

7.2.4 Departementets vurderinger

Med «gjennomføring av pakkereisen» forstås levering av reisetjenestene som samlet utgjør pakkereisen. I de fleste tilfeller forløper en pakkereise etter avtalen. Transporten går etter planen, hotellets standard er god og spabehandlingen, fornøydelsesparken eller golfturen innfrir den reisendes forventninger. Det er når det oppstår noe uforutsett etter at pakkereisen har startet, at det er behov for ansvarsregler. For den reisende er det viktig at det er klart hvem som har ansvaret for mangler og andre forhold som kan oppstå i løpet av en pakkereise, slik at den reisende 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.

En pakkereise har mangler dersom reisetjenestene som inngår i pakkereisen ikke leveres eller leveringen avviker fra det avtalte. Forsinkelse i leveringen vil også kunne anses som mangel. Det vises til omtale av mangelsdefinisjonen under punkt 3.3.13.

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». Ved vurderingen av «uten unødig opphold» må det tas hensyn til de konkrete omstendighetene. Dersom en ekskursjon som inngikk i 14 dagers pakkereise ble avlyst grunnet værforholdene, kan det kanskje være tilstrekkelig å reklamere etter hjemreisen. Annerledes dersom reklamasjonen skyldes at hotellet som inngår i pakkereisen er fullt, og den reisende derfor har øyeblikkelig behov for annen innkvartering.

Etter gjeldende rett tapes retten til å påberope mangler, dersom reklamasjonsplikten ikke overholdes. Direktivet har ingen slik absolutt regel, men manglende reklamasjon kan tas i betraktning ved fastsettelsen av prisavslag og erstatning, dersom en reklamasjon i tide ville ha medført at skaden ble unngått eller redusert. Dette innebærer en viss styrking av den reisendes stilling.

Direktivets regler om avhjelp samsvarer i stor grad med gjeldende rett, ved at arrangøren i utgangspunktet har rett og plikt til å avhjelpe, det vil si rette, mangler ved pakkereisen. Det er først dersom en vesentlig andel av reisetjenestene ikke kan leveres som avtalt at arrangøren plikter å tilby den reisende alternative reisetjenester i stedet for ordinær avhjelp. Plikten til å tilby alternative reisetjenester gjelder i alle tilfeller hvor en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter avtalen, også der årsaken er utenfor arrangørens kontroll. Direktivet tydeliggjør arrangørens plikt til å tilby alternative reisetjenester sammenlignet med gjeldende rett. Den reisende har på sin side i utgangspunktet plikt til å akseptere de alternative ytelsene, med mindre de ikke kan sammenlignes med det som er avtalt i pakkereiseavtalen, eller den reisende tilbys for liten prisreduksjon.

Adgangen til å heve pakkereiseavtalen etter at pakkereisen er startet er noe videre etter direktivet enn etter gjeldende pakkereiselov. Kravet om at formålet med reisen må være vesentlig forfeilet er ikke videreført. Å heve avtalen vil si at avtalen opphører, og at det må foretas et etteroppgjør basert på verdi av ytelser som ikke er levert, og mangler ved ytelser som er levert. Direktivet fastslår at den reisende ikke skal betale et gebyr. Foruten å få tilbake innbetalte beløp for ytelser som ikke er levert, kan den reisende kreve prisavslag og erstatning, dersom det er relevant. At det er relevant må bety at vilkårene for prisavslag og erstatning er oppfylt. Den reisende krever for eksempel prisavslag for det mangelfulle hotellopp-

holdet som ledet til at pakkereiseavtalen ble hevet. At den reisende kan kreve prisavslag etter at pakkereiseavtalen er hevet, er ikke i overensstemmelse med gjeldende norsk rett. Realiteten blir imidlertid den samme, fordi også etter gjeldende kontraktsrett kan den som er hevingsberettiget måtte yte en godtgjørelse for verdien av mottatte ytelser. Som etter gjeldende rett kan den reisende ved heving få dekket hjemtransport, dersom avtale om transport inngår i pakkereiseavtalen.

Direktivet tydeliggjør at arrangørens bistandsplikt gjelder generelt der den reisende er i vanskeligheter. Dette omfatter også plikt til å yte bistand der den reisende selv har forårsaket situasjonen. Dette er nytt sammenlignet med gjeldende pakkereiselov, hvor bistandsplikten er knyttet til at det foreligger en mangel. Bistandsplikten styrker derfor den reisendes stilling noe sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. Arrangøren kan imidlertid kreve et rimelig gebyr for bistanden som ytes, dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende. Bistandsplikten styrker den reisendes stilling noe sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. Hva som er «passende bistand» må vurderes konkret etter omstendighetene i hvert enkelt tilfelle.

Arrangørens plikt til å dekke nødvendig innkvartering av reisende, dersom uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør det umulig med hjemreise i samsvar med pakkereiseavtalen, er ny sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. Etter det departementet kjenner til samsvarer plikten imidlertid med praksis i dag. Transportører er også pålagt ansvar for slike kostnader gjennom annen EU-lovgivning, for eksempel passasjerrettighetsforordningen. Etter departementets syn vil bestemmelsen derfor ikke medføre endringer sammenlignet med gjeldende rett.

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 opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets regler om arrangørens ansvar, den reisendes reklamasjonsplikt, rett til avhjelp, alternative ytelser, heving, hjemtransport, nødvendig innkvartering og bistand i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til §§ 25 til 30, § 35 og § 36.

7.3 Prisavslag og erstatning

7.3.1 Gjeldende rett

Kunden har rett til et forholdsmessig prisavslag dersom en mangel ikke blir avhjulpet jf. pakkereiseloven § 6-2 tredje ledd. Se punkt 7.2.1 om når en pakkereise er mangelfull. Kunden kan ikke kreve prisavslag hvis avhjelp skjer innen rimelig tid, og uten vesentlig ulempe for kunden. Dersom kunden selv har avhjulpet mangelen skal prisavslaget settes til kundens kostnader, med mindre dette fremstår som urimelig.

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

Kunden kan kreve erstatning av arrangøren dersom han lider tap som følge av at pakkereisen er mangelfull, jf. § 6-4 første ledd. Kunden har 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.

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 er der kunden får ferien sin ødelagt. I slike tilfeller kan kunden tilkjennes erstatning som kompensasjon for ulemper og ergrelser.

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.

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.

7.3.2 Direktivet

7.3.2.1 Generelt

Direktivets regler om prisreduksjon og erstatning fremgår av artikkel 14 og er omhandlet i fortalen punkt 34 til 36. Hovedreglene for den reisendes krav på prisreduksjon og erstatning fremgår av artikkel 14 nr. 1 til 3. Artikkel 14 nr. 4 omhandler begrensninger i arrangørens erstatningsansvar, enten på bakgrunn av internasjonale konvensjoner eller avtale. Artikkel 14 nr. 5 gjelder den reisendes adgang til å kreve prisreduksjon og erstatning der flere rettslige grunnlag er anvendelige. Artikkel 14 nr. 6 oppstiller en foreldelsesfrist.

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. Dette gjelder altså under gjennomføringen av pakkereisen. Den reisende har også rett til prisreduksjon der arrangøren ved vesentlige mangler tilbyr alternative ytelser av lavere verdi enn den opprinnelige pakkereisen, se punkt 7.2.2.4.

Den reisende skal ha rett til å motta en passende erstatning fra arrangøren for enhver skade vedkommende rammes av som følge av mangelen, jf. artikkel 14 nr. 2. Krav om erstatning kan oppstå før pakkereisen begynner, eller som følge av mangler under gjennomføringen av reisen, se nærmere punkt 5.4. Retten til erstatning som følge av mangler ved gjennomføringen av reisen gjelder blant annet der den reisende hever pakkereiseavtalen på grunn av vesentlige mangler, eller der en vesentlig del av reisetjenestene i pakkereiseavtalen ikke kan leveres som avtalt og det er umulig for arrangøren å tilby alternative ytelser, eller de alternative ytelsene som tilbys er utilstrekkelige. Se nærmere punkt 7.2.2.4 og 7.2.2.5.

Som ved prisreduksjon har den reisende ikke krav på erstatning fra arrangøren dersom mangelen kan tilskrives den reisende, jf. artikkel 14 nr. 3. Den reisende har heller ikke krav på erstatning dersom mangelen skyldes en tredjemann som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, og mangelen ikke kunne forutses eller unngås, eller skyldes uunnværlige og ekstraordinære omstendigheter. Det er

arrangøren som må dokumentere at unntakene fra erstatningsplikt er oppfylt.

Retten til prisreduksjon og erstatning gjelder generelt, altså ved enhver mangel. Dette omfatter både større og mindre avvik fra det avtalte, ifølge kommisjonen i ekspertgruppemøte.

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.

7.3.2.2 Begrensninger i erstatningsansvaret

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

Da pakkereisedirektivet ble innlemmet i EØS-avtalen ble det inntatt en tilpasningstekst om at «Unionen» skal forstås som «en EFTA-stat» ved gjennomføringen av direktivet for EFTA-statene, det vil si for blant annet Norge.

Fortalen punkt 35 nevner tre eksempler på relevante internasjonale konvensjoner: Montrealkonvensjonen av 1999 om visse ensartede regler for internasjonal luftbefordring, overenskomsten av 1980 om internasjonal jernbanetrafikk (COTIF) og Atenkonvensjonen av 1974 om befordring av passasjerer og deres bagasje til sjøs.

Dersom internasjonale konvensjoner ikke begrenser arrangørens erstatningsansvar kan arrangøren begrense sitt erstatningsansvar i pakkereiseavtalen. Adgangen til å begrense erstatningsansvaret ved avtale gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt. Erstatningen kan ikke begrenses til å utgjøre mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris.

7.3.2.3 Krav på prisreduksjon og erstatning etter flere rettslige grunnlag

I henhold til 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. Det vil si at reglene om prisreduksjon og erstatning i pakkereisedirektivet ikke skal ha betydning for den reisendes rettigheter etter nevnte internasjonale regelverk.

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 at den reisende får for høy kompensasjon. Erstatningen eller prisreduksjonen som arrangøren har betalt skal kunne trekkes fra i erstatningen eller prisreduksjonen som transportøren skal betale, og omvendt.

7.3.2.4 Foreldelsesfrist

Fristen 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 7.2.2.2 om den reisendes reklamasjonsplikt. Toårsfristen skal hindre at medlemsstater introduserer urimelig korte frister for partene for å bringe sin sak inn for domstolene, jf. kommisjonen i ekspertgruppemøte.

7.3.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelser om prisreduksjon og erstatning i ny pakkereiselov. Når det gjelder foreldelse, viste departementet til den alminnelige foreldelsesfristen i foreldelsesloven på tre år, og mente at det ikke var behov for en særskilt foreldelsesfrist i pakkereiseloven.

7.3.4 Høringsinstansenes syn

Hovedorganisasjonen Virke (Virke) og *Luftfartstilsynet* støtter departementets forslag. Virke uttaler:

«Det synes nå klargjort at den reisende vil kunne forholde seg til arrangøren med krav om erstatning eller prisavslag kun etter pakkereiseloven, men at dette ikke skal berøre den reisendes rettigheter etter annen transportrettslig lovgivning, herunder f.eks. krav fra passasjer mot flyselskap etter EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Presisering av ansvarsforholdet mellom ulike aktører, og at man nå legger seg på samme beskyttelsesnivået som følger av direktivet og som gjelder for i resten av EU/EØS, synes riktig og hensiktsmessig gjennomført.»

Forbrukerombudet mener det er sentralt at arrangør/formidler er ansvarlig for riktig oppfyllelse av pakkereiseavtalen, også der mangelen skyldes transportør og eventuelle erstatningskrav springer ut av transportrettslig lovgivning. Forbrukerombudet ser at dette er praktisk viktig for de reisende. Forbrukerombudet bemerker at uklarheter rundt oppgjøret mellom transportør og arrangør/formidler ikke må få betydning for forbrukernes rett til dekning.

7.3.5 Departementets vurderinger

7.3.5.1 Den reisendes krav på prisavslag og erstatning – generelt

Selv om arrangøren avhjelper en mangel, eller bistår den reisende ved problemer på reisen, kan den reisende sitte igjen med skuffelser og tap. Dette kan skyldes forhold som kan bebreides arrangøren, eller forhold som er utenfor dennes kontroll. Direktivet gir den reisende en utvidet rett til prisavslag sammenlignet med gjeldende rett, ettersom den reisende kan kreve prisavslag for perioder med mangler, selv om mangelen etter hvert avhjelpest av arrangøren. Avhjelp vil imidlertid korte ned perioden med mangler.

Den reisendes rett til erstatning etter direktivet samsvarer i stor grad med gjeldende rett. Direktivet gir ikke retningslinjer for erstatningsutmålingen, utover at erstatningen skal være «passende» og omfatte også ikke-økonomisk tap. Direktivets fortale punkt 34 bruker erstatning for tapt reise- eller ferieglede som skyldes vesentlige problemer ved leveringen av de relevante reisetjenestene som eksempel på erstatning for ikke-økonomisk tap. Etter departementets syn må fortalen forstås slik at det stilles et vesentlighetskrav som vilkår for erstatning for ikke-økonomisk tap. Dette samsvarer med gjeldende rett og dansk gjennomføring av pakkereisedirektivet. Departementet

antar at erstatningsutmålingen etter gjeldende rett kan videreføres. Det vil si at den reisende som utgangspunkt skal få hele sitt økonomiske tap erstattet, både direkte og indirekte tap. Det vises til vurderingene i Ot.prp. nr. 35 (1994–95) punkt 4.6.2.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelser om prisavslag og erstatning i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 31 og § 32.

7.3.5.2 Særlig om foreldelsesfrist

Direktivet oppstiller en foreldelsesfrist på minimum to år for den reisendes krav på prisavslag og erstatning. Det er opp til hver enkelt medlemsstat å fastsette lengre foreldelsesfrist. Fastsettelse av foreldelsesfristens lengde utover 2 år er et av områdene i direktivet der det gjøres unntak fra prinsippet om totalharmonisering, det vil si at den nasjonale retten skal være lik i medlemsstatene. I norsk rett er den alminnelige foreldelsesfristen 3 år fra den dag misligholdet inntreffer, 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 særregel om foreldelse. 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. Fristen avbrytes ved at saken bringes inn for Pakkereisenemnda eller domstolene, jf. foreldelsesloven § 15 og § 16 nr. 2 bokstav a.

7.3.5.3 Begrensninger i arrangørens transportrettslige erstatningsansvar

Direktivet gir den reisende en vid adgang til å kreve erstatning av arrangøren. Arrangøren har ansvaret for gjennomføringen av pakkereisen, uavhengig av om reisetjenestene skal leveres av andre, for eksempel av en transportør. For transportøren kan ansvarsbegrensninger følge av internasjonale konvensjoner. 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 som gjelder transport til den reisende, enn det som gjelder for transportøren i øvrig transportrettslig lovgivning.

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.

Montreal-konvensjonen av 1999, COTIF av 1980 og Aten-konvensjonen av 1974 fastsetter alle begrensninger i transportørens ansvar. Konvensjonene er gjennomført i norsk rett, henholdsvis i luftfartsloven, COTIF-loven og sjøloven. Konvensjonene er bindende for Norge som EFTA-stat, og begrensningene i transportørens ansvar fastsatt i disse konvensjonene gjelder derfor tilsvarende for arrangøren.

Warszawakonvensjonen er en konvensjon som ikke er bindende for en EFTA-stat, og etter direktivet kan medlemsstatene derfor velge om ansvarsbegrensningene fastsatt i konvensjonen skal gjelde tilsvarende for arrangøren. Departementet kan imidlertid ikke se at det er noe i denne konvensjonen av betydning for den reisendes rettigheter som ikke også følger av Montrealkonvensjonen av 1990.

Departementet er ikke kjent med andre internasjonale konvensjoner av betydning for arrangørens erstatningsansvar. Skulle imidlertid slike konvensjoner være eller bli gjennomført i norsk lovgivning, mener departementet at eventuelle begrensninger i tredjepersoners erstatningsansvar også bør gjelde for pakkereisearrangøren. Etter departementets vurdering vil denne løsningen samsvare med gjeldende pakkereiselov § 6-5 første ledd, som henviser til erstatningsreglene i transportlovgivningen for øvrig.

Direktivet gir arrangøren adgang til å begrense sitt erstatningsansvar i pakkereiseavtalen. En tilsvarende adgang i 1990-direktivet ble ikke gjennomført i gjeldende pakkereiselov. En begrenset adgang følger imidlertid av at loven kun er ufravikelig når pakkereisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 1-2 første ledd. Arrangøren kan derfor i dag avtale seg vekk fra erstatningsansvar i næringsforhold. Direktivet utvider adgangen for arrangøren til å begrense sitt erstatningsansvar til å gjelde overfor samtlige pakkereisende. Ettersom arrangøren likevel ikke kan avtale seg vekk fra blant annet erstatningsansvaret som legges på transportøren etter internasjonale konvensjoner, er imidlertid adgangen til å begrense erstatningsansvaret etter 2015-direktivet relativt snever.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelser om erstatningsbegrensninger i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 33.

7.3.5.4 *Krav på prisavslag og erstatning etter flere rettslige grunnlag*

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 likestiller den reisendes rett til prisavslag og erstatning etter pakkereiseloven med tilsvarende krav på annet transportrettslig grunnlag. Dette avviker fra gjeldende pakkereiselov § 6-5 første ledd hvor erstatningsreglene i annen transportrettslig lovgivning skal anvendes i stedet for erstatningsreglene i pakke-reiseloven, dersom begge grunnlag er anvendelige.

Direktivet artikkel 14 nr. 5 regulerer tilfeller der den reisende fremmer krav mot flere ansvarlige samtidig. Arrangøren vil være ansvarlig for å utbetale prisavslag og erstatning etter pakkereiseloven, mens transportøren vil være ansvarlig etter øvrig transportrettslig lovgivning, jf. kommisjonen i ekspertgruppemøte. Det vil si at den reisende ikke kan henvende seg til arrangøren med krav om prisavslag og erstatning med hjemmel i transportlovgivningen, med mindre arrangøren også er transportør. Det er kun krav etter pakkereiseloven som arrangøren vil være ansvarlig for. Dette avviker fra gjeldende rett, hvor den reisende alltid kan henvende seg til arrangøren, også med krav om for eksempel standardkompensasjon etter luftfartsloven.

Direktivet regulerer ikke hvordan prisavslag og erstatning til den reisende skal fordeles mel-

lom arrangør etter pakkereisedirektivet og transportør etter annen lovgivning. Av kommisjonens retningslinjer til passasjerrettighetsforordningen fremgår imidlertid følgende i dansk språkversjon:

«Hverken forordningen eller direktivet omhandler spørsmålet om, hvorvidt arrangøren af pakkereisen eller det transporterende luftfartsselskab i sidste ende skal bære de omkostninger, der er forbundet med deres overlappende forpligtelser. Afgørelsen af et sådant spørgsmål afhænger derfor af de kontraktlige bestemmelser mellem arrangører og luftfartsselskaber og den gældende nationale lovgivning. Eventuelle aftaler, der indgås i denne henseende (herunder praktiske aftaler for at undgå overkompensation), må ikke forringe passagerens mulighed for at gøre et krav gældende over for arrangøren af pakkereisen eller luftfartsselskabet og opnå de relevante rettigheder.»

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 det endelige ansvaret hviler på transportøren, kan arrangøren søke regress, se punkt 11.2.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelser om krav på prisavslag og erstatning etter flere rettslige grunnlag i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 34.

8 Sammensatte reisearrangementer mv.

8.1 Innledning

De fleste reglene i pakkereisedirektivet gjelder ikke for sammensatte reisearrangementer. For eksempel gjelder ikke reglene om å overdra og si opp avtalen, om prisøkning og -reduksjon, og de utførlige opplysningskravene før avtale inngås. Den som formidler et sammensatt reisearrangement plikter imidlertid å stille reisegaranti for mottatt betaling, eventuelt også for hjemtransport av den reisende, se punkt 10.3. Den som formidler det sammensatte reisearrangementet må også gi den reisende visse opplysninger, se punkt 8.2.

8.2 Opplysningskrav ved sammensatte reisearrangementer

8.2.1 Gjeldende rett

Sammensatt reisearrangement er en nyskapning i pakkereisedirektivet, og er følgelig ikke omtalt i gjeldende pakkereiselov. Sammensatt reisearrangement har imidlertid enkelte likheter med en pakkereiselignende reise. 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 opplyses om garantien ved markedsføring og i kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmaterie, jf. pakkereiseloven § 3-1 annet ledd.

8.2.2 Direktivet

Sammensatt reisearrangement er definert som minst to forskjellige typer reisetjenester kjøpt til én og samme reise, men som ikke utgjør en pakkereise. Se nærmere punkt 3.3.5 om definisjonen. Hvilke opplysninger som skal gis ved sammensatte reisearrangementer fremgår av direktivet artikkel 19 nr. 2 til 4 og er omhandlet i fortalen punkt 43.

Etter at den første avtalen er inngått, og før den reisende inngår en avtale til, som fører til at det opprettes et sammensatt reisearrangement, skal den reisende gis klare og forståelige opplysninger i fremhevet form om at:

- den reisende ikke omfattes av rettighetene som gjelder for pakkereiser,
- og at den enkelte tjenesteyter kun er ansvarlig for leveringen av sin egen ytelse, og
- den reisende omfattes av insolvensbeskyttelse.

Insolvensbeskyttelsen gjelder insolvens hos den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet. Ved insolvens skal den reisende få refundert innbetalinger for tjenester fra denne næringsdrivende som ikke er levert. Den reisende skal også få dekket hjemtransport, dersom nevnte næringsdrivende er ansvarlig for returtransport, og insolvens inntreffer etter at reisen har startet. Se punkt 10.3.

Det er den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet som har ansvaret for å gi den reisende nødvendig informasjon. Informasjonskravet oppfylles ved at den næringsdrivende gir den reisende ett av flere standardiserte opplysningsskjemaer, dersom ett av disse er dekkende for det aktuelle sammensatte reisearrangementet. De standardiserte skjemaene er inn tatt i vedlegg II til direktivet. De ulike skjemaene dekker ulike måter som sammensatte reisearrangementer kan dannes på. Skjemaene skiller mellom handel på nett og i butikk, og om den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet er transportør eller ikke, og i så fall om avtalen gjelder tur/returreise. Dersom ingen av opplysningsskjemaene er relevante, skal den næringsdrivende gi opplysningene på annen måte.

Felles for alle standardskjemaene er informasjon om den reisendes rettigheter når insolvens oppstår hos den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet. Den reisende er imidlertid bare dekket av insolvensbeskyttelsen når den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet mottar betaling. Ved noen salg på internett mottar ikke den som formidler det sammensatte reisearrangementet betaling fra den reisende. I stedet betales det direkte til leverandøren av reisetjenesten, for eksempel et flyselskap. I disse tilfellene blir opplysningene i standardskjemaene som er vedlagt

direktivet misvisende. Kommisjonen har derfor samtykket i at teksten i de relevante standardopplysnings skjemaene justeres, slik at dette fremgår. Skjemaene som skal gis til den reisende skal fylles ut med navn på den næringsdrivendes selskap og eventuelt hvilket selskap som er ansvarlig for insolvensbeskyttelsen.

Den næringsdrivende skal levere ut skjemaet dersom den næringsdrivende har avtalepartnere som tilbyr reisetjenester. Dermed gis den reisende informasjon om at dersom vedkommende kjøper en ytterligere reisetjeneste fra den næringsdrivendes avtalepartner, så kan det dannes et sammensatt reisearrangement.

Dersom opplysningskravene i artikkel 19 ikke blir oppfylt, får den næringsdrivende utvidede plikter. Rettighetene og pliktene i artikkel 9 og 12 og i kapittel IV får anvendelse på de reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet, jf. artikkel 19 nr. 3. Artiklene omhandler den reisendes rett til å overdra reisetjenestene til en annen, adgangen til å avbestille, oppgjøret i etterkant, samt arrangørens adgang til å avlyse pakkereisen i visse tilfeller, uten å bli erstatningsansvarlig overfor den reisende. Henvisningen til kapittel IV innebærer at den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet får et selvstendig ansvar for at alle reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet leveres i henhold til den enkelte avtale, også reisetjenestene som avtalepartneren i utgangspunktet er ansvarlig for å levere. Om dette ansvaret, se punkt 7.

Et sammensatt reisearrangement etableres ved avtale mellom den reisende og en eller flere næringsdrivende. Dersom et sammensatt reisearrangement er et resultat av avtale med flere næringsdrivende, er øvrige næringsdrivende forpliktet til å informere den som formidler reisearrangementet, altså den første næringsdrivende, om inngåelsen av avtalen, jf. artikkel 19 nr. 4. Dermed blir den som formidler reisearrangementet klar over at det faktisk er etablert et sammensatt reisearrangement.

I tillegg til opplysningskravene som følger av artikkel 19 for sammensatte reisearrangementer, følger krav om opplysninger om hver reisetjeneste som inngår i et sammensatt reisearrangement, av EUs generelle regelverk om forbrukervern, samt av sektorvise EU-regelverk. Dette bemerkes i fortalen punkt 43.

8.2.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets regler om opplysningskrav for sammensatte reisearrangementer i ny pakkereiselov. Kravet til bruk av ulike standardopplysnings skjemaer som den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement skal gi til den reisende, ble foreslått regulert i forskrift.

8.2.4 Høringsinstansenes syn

NHO Luftfart bemerker at det er svært uklart hvordan opplysningskravene skal etterleves. Det vises til at flyselskapene ikke har datatekniske systemer som fanger opp bestilling på hotell eller leiebil gjennom sine nettsider, etter kjøp av flybillett.

Selskapene har heller ikke mulighet til å se i sine systemer om noen rent faktisk har foretatt denne type bestillinger i løpet av ett besøk på deres nettsider, eller innen 24 timer etter første bestilling. Selskapene vil derfor ikke vite om de har solgt et sammensatt reisearrangement. I og med at de ikke vil ha kunnskap om de har solgt et slikt reisearrangement, er det også vanskelig å overholde opplysningsplikten.

NHO Luftfart uttaler videre at de ser med bekymring på om dette i praksis vil bety at rettighetene og pliktene i artikkel 9 og 12 og i kapittel IV som gjelder ved avtaler om pakkereiser, får anvendelse på de reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet. *NHO Luftfart* ser tilsvarende utfordringer når det gjelder informasjonsplikten for næringsdrivende nr. 2 – den som ikke formidler det sammensatte reisearrangementet. *NHO Luftfart* uttaler:

«Hvordan skal et hotell, der en reisende gjør en bestilling gjennom flyselskapenes nettsider, rent faktisk vite om vedkommende også har kjøpt en flybillett eller leiebil innenfor de rammene som er definert i § 5(5)?»

Tilsvarende synspunkter gjøres gjeldende av *NHO Reiseliv*.

NHO Luftfart reiser videre spørsmål om informasjonsdelingen som direktivet legger opp til kan gjennomføres uten å bli rammet av personvernreglene, se nærmere punkt 3.3.2.3 om denne uttalelsen.

8.2.5 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets opplysningskrav ved sammensatte reisearrangementer, og virkningene av brudd på disse kravene i ny pakkereiselov. Opplysningskravene skal gjøre den reisende oppmerksom på at vedkommende ikke vil få de samme rettighetene ved kjøp av et sammensatt reisearrangement som ved kjøp av en pakkereise. Den enkelte tjenesteyter ved et sammensatt reisearrangement er for eksempel kun ansvarlig for levering av sin egen reisetjeneste, og ikke for gjennomføringen av hele reisen, slik som arrangøren av en pakkereise er. Imidlertid nyter den reisende godt av en viss insolvensbeskyttelse også ved kjøp av reisetjenester fra den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, noe det skal informeres om.

Dersom den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet ikke mottar betaling fra den reisende, må det fremgå av det relevante standardskjemaet at den reisende ikke omfattes av reisegarantien. Denne varianten fremgår ikke av vedleggene til direktivet, og det er uheldig. Departementet vil utarbeide maler for de standardiserte skjemaene i forbindelse med utarbeidelse av forskrift til pakkereiseloven. I den forbindelse vil formulering av tilleggstekst til vedleggene til direktivet bli vurdert, slik at unntak fra insolvensbeskyttelsen fremgår der den reisende ikke har betalt til den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet.

Direktivet stiller en rekke opplysningskrav som gjelder pakkereiser, blant annet om samlet pris, se punkt 4.1.5. Direktivet stiller ikke tilsvarende krav til opplysninger om pris og andre avtalvilkår når det gjelder sammensatte reisearrangementer. Opplysninger om pris og andre opplysninger som gjelder den enkelte tjeneste, følger av annet regelverk som er gjennomført i norsk rett. Avhengig av hvilke reisetjenester 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 opplysningene som gis ikke er korrekte, vil dette også kunne stride mot markedsføringslovens regler om villedende opplysninger eller utelatelse, og kravene i

prisopplysningsforskriften. Disse reglene gjelder for alle typer varer og tjenester, også de som inngår i et sammensatt reisearrangement, uavhengig av hvordan avtalen ble inngått.

Når det gjelder opplysningene som næringsdrivende nr. 2 skal gi næringsdrivende nr. 1 om at det er foretatt et kjøp, og følgelig oppstått et sammensatt reisearrangement, viser departementet til at direktivet ikke stiller krav til hvordan opplysningene skal gis. Dermed vil det være opp til hver enkelt næringsdrivende å finne ut av hvordan opplysningsplikten kan oppfylles. Det bør imidlertid være dokumenterbart at opplysningene er gitt. Brudd på opplysningsplikten for næringsdrivende nr. 2 er ikke sanksjonert i direktivet, og vil ikke ha innvirkning på den reisendes rettigheter. Dersom næringsdrivende nr. 2 ikke informerer næringsdrivende nr. 1 om at det er oppstått ett sammensatt reisearrangement, vil ikke næringsdrivende nr. 1, den som har formidlet det sammensatte reisearrangementet, få kunnskap om dette, og dermed ikke at reisearrangementet omfattes av plikten til å stille reisegaranti. Informasjonen fra næringsdrivende nr. 2 til nr. 1 er vesentlig for at næringsdrivende nr. 1 kan beregne hvor stor del av sin omsetning som det skal stilles reisegaranti for.

Hva gjelder forholdet til personvernreglene der næringsdrivende nr. 2 informerer næringsdrivende nr. 1 om sin avtale med den reisende, viser departementet til at behandling av personopplysninger kan utføres dersom behandlingen er nødvendig for å overholde en rettslig forpliktelse, jf. personverndirektivet artikkel 7 bokstav c. En næringsdrivende nr. 2 som oppfyller sin plikt om å informere næringsdrivende nr. 1 om at det er dannet et sammensatt reisearrangement, vil dermed lovlig kunne sende personopplysninger uten den reisendes samtykke. Dette er også lagt til grunn av kommisjonen i ekspertgruppemøte. Personverndirektivets artikkel 7 bokstav c er videreført i ny personvernforordning (forordning (EU) 2016/679) artikkel 6 bokstav c.

Departementet opprettholder også forslaget om en hjemmel for departementet til å gi nærmere bestemmelser om standardiserte opplysningsskjemaer i forskrift.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser §§ 39 til 41.

9 Særlig om formidleren

9.1 Gjeldende rett

Den som tilbyr eller selger pakkereiser som er tilrettelagt av en arrangør, anses som formidler, jf. pakkereiseloven § 2-2 annet ledd. Et reisebyrå er et typisk eksempel på en formidler. Som regel er det arrangøren som er kundens avtalepart, men også formidleren kan være det, jf. § 1-1 første ledd forutsetningsvis. Det antas at en formidler av en pakkereise i de fleste tilfeller er arrangørens fullmektig (agent). Arrangøren er kundens avtalepart, enten kunden foretar bestilling gjennom en formidler, eller direkte fra arrangøren. Der formidleren unntaksvis er part i avtalen skal ansvaret som påhviler arrangøren etter loven gjelde for formidleren som om han var arrangør, jf. Ot.prp. nr. 35 (1994–95) punkt 4.7.

Etter en rekke bestemmelser i loven kan kunden velge om han eller hun vil henvende seg til formidleren eller arrangøren. Dette gjelder blant annet når kunden vil avbestille en pakkereise, vil overdra pakkereisen til annen person, vil heve avtalen på grunn av vesentlige mangler, og når kunden vil reklamere (pakkereiseloven § 4-3 fjerde ledd, § 4-4, § 5-1 annet ledd og § 8-1). Disse bestemmelsene gjelder etter at avtale om pakke-reise er inngått. Formidleren har ikke plikt til å gi eller utarbeide opplysninger før avtale inngås.

Som arrangørens fullmektig hefter formidleren overfor kunden for krav som etter loven kan reises mot arrangøren, jf. pakkereiseloven § 7-1 første ledd. Dette er først og fremst krav om prisavslag, tilbakebetaling av innbetalte beløp ved avbestilling og heving, og erstatning. Formidleren 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 til å kontrollere at arrangøren faktisk har stilt garanti.

Kun én bestemmelse i loven gjelder bare formidleren. 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.

Når kunden gjør sine krav gjeldende mot formidleren, trer formidleren inn i kundens krav mot arrangøren, jf. pakkereiseloven § 7-1 annet ledd. Det er altså arrangøren som bærer det endelige ansvaret for krav fra kunden. Dette gjelder likevel ikke dersom kundens krav skyldes formidlerens forhold. 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, jf. merknadene til § 7-1 i Ot.prp. nr. 35 (1994–95).

9.2 Formidleransvar i andre land

9.2.1 Danmark

I forbindelse med gjennomføringen av direktivet vedtok Danmark 26. desember 2017 en ny lov om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer. I loven pålegges formidleren kun de obligatoriske pliktene som følger av direktivet. Det vil si at Danmark ikke pålegger formidleren ansvar for gjennomføring av pakkereisen.

9.2.2 Finland

Formidleren har kun ansvar der formidleren selger en pakkereise som arrangeres av en utenlandsk arrangør. Ansvaret innebærer at arrangøren og formidleren er solidarisk ansvarlige overfor kunden for opplysninger gitt til kunden, og for riktig gjennomføring av pakkereisen. Når reisen arrangeres av en finsk arrangør er formidleren ikke ansvarlig overfor kunden. I forbindelse med gjennomføringen av pakkereisedirektivet, vil Finland ikke innføre det valgfrie gjennomføringsansvaret.

9.2.3 Sverige

Formidleren har i dag ansvar for gjennomføringen av pakkereisen dersom formidleren er part i avtalen med den reisende. Dette forekommer sjelden. Dersom formidleren ikke er part i avtalen hefter formidleren ikke for krav som den reisende kan rette mot arrangøren. Formidleren har imidlertid

ansvar sammen med arrangøren for å gi den reisende opplysninger før avtale inngås.

Etter det departementet er kjent med vil det ikke bli foreslått å innføre det valgfrie gjennomføringsansvaret for formidleren i forbindelse med gjennomføringen av direktivet. Lovproposisjonen skal etter planen fremmes i mars 2018.

9.3 Direktivet

9.3.1 Innledning

Bestemmelser om formidleren fremgår av direktivet artikkel 5 til 7, 15 og 20, og omhandles i fortalen punkt 24. Disse bestemmelsene er obligatoriske for medlemsstatene å innføre, fordi reglene skal være like i medlemsstatene, jf. artikkel 4. Se punkt 9.3.2 om formidlerens obligatoriske ansvar. I tillegg til disse bestemmelsene, kan medlemsstatene velge å innføre gjennomføringsansvar for formidleren, jf. artikkel 13 nr. 1 annet ledd. Gjennomføringsansvaret er berørt i fortalen punkt 23. Gjennomføringsansvar for formidleren vil si at bestemmelsene i direktivet som gjelder arrangørens gjennomføring av pakkereisen, samt enkelte andre bestemmelser, også gjelder for formidleren. Se punkt 9.3.3 om valgfritt gjennomføringsansvar. Dersom medlemsstatene ikke innfører gjennomføringsansvar for formidleren, kan medlemsstatene likevel pålegge formidleren en plikt til å stille insolvensbeskyttelse jf. fortalen punkt 41, se punkt 10.2 om reisegaranti ved pakkereiser.

9.3.2 Obligatorisk ansvar for formidleren

Dersom en pakkereise selges gjennom en formidler, skal formidleren gi den reisende nærmere bestemte opplysninger før den reisende blir bundet av pakkereiseavtalen, jf. artikkel 5 nr. 1. Formidleren skal også informere den reisende på en klar og forståelig måte i fremhevet form om eventuelle endringer i disse forhåndsopplysningene, 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 påligger også arrangøren.

Den reisende skal kunne sende meldinger, anmodninger eller klager under gjennomføringen av pakkereisen direkte til formidleren som pakkereisen ble kjøpt hos, jf. artikkel 15. Formidleren skal uten unødig opphold videresende henvendelsene til arrangøren. Bestemmelsen om den reisendes mulighet til å kontakte arrangøren via formidleren skal gjøre kommunikasjonen enklere,

særlig i tilfeller over landegrensene, jf. fortalen punkt 24. Henvendelsene 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 gjennomføringen 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 insolvensbeskyttelse etter direktivets obligatoriske bestemmelser.

9.3.3 Valgfritt gjennomføringsansvar for formidleren

Direktivet lar det være opp til hver enkel medlemsstat å avgjøre hvorvidt formidleren, i tillegg til arrangøren, skal ha ansvar for gjennomføringen av pakkereisen, jf. artikkel 13 nr. 1 annet ledd. Dersom formidleren får ansvar for gjennomføringen av pakkereisen, skal visse av bestemmelsene i direktivet som gjelder for arrangøren, også gjelde for formidleren. Dette er bestemmelsene om

- innholdet i pakkereiseavtalen og dokumenter som skal utleveres før pakkereisen begynner (artikkel 7),
- overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende (artikkel 9)
- endring av prisen (artikkel 10)
- endring av andre vilkår i pakkereiseavtalen (artikkel 11)
- oppsigelse av pakkereiseavtalen og angrerett før pakkereisen begynner (artikkel 12),
- ansvar for gjennomføring av pakkereisen (artikkel 13),
- prisreduksjon og erstatning (artikkel 14)
- plikt til å yte bistand (artikkel 16)
- reglene om insolvensbeskyttelse i kapittel V som gjelder for arrangøren.

Reglene om gjennomføring av pakkereisen omfatter blant annet plikt til å avhjelpe mangler og gi bistand, se nærmere punkt 7. Kravet om at formidleren skal stille insolvensbeskyttelse gjelder kun dersom formidleren mottar betaling for pakkereisen. Medlemsstatene kan ikke pålegge formidleren kun enkelte av pliktene som inngår i gjennomføringsansvaret – det er enten alle pliktene eller ingen.

Adgangen til å ilegge formidleren ansvar utover direktivets obligatoriske bestemmelser, var ikke en del av kommisjonens opprinnelige forslag.

I EFTA-statenes felles uttalelse, som ble utarbeidet etter nasjonale høringer av direktivforslaget, ble det gitt uttrykk for at ansvaret for formidleren i direktivet burde utvides, eller at statene burde gis valgfri adgang til å utvide ansvaret.

9.4 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets obligatoriske bestemmelser om formidleren i ny pakkereiselov. Departementet foreslo under tvil å innføre det valgfrie formidleransvaret. Departementet ba særlig om høringsinstansenes syn på dette forslaget.

9.5 Høringsinstansenes syn

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet ønsker gjennomføringsansvar for formidleren. *Hovedorganisasjonen Virke* (Virke), *NHO Luftfart*, *NHO Reiseliv*, *NHO Transport* og *Reisegarantifondet* er imot et gjennomføringsansvar for formidleren. Ingen øvrige instanser har uttalt seg om forslaget.

NHO Reiseliv viser til at formidleren som regel ikke har noen mulighet til å påvirke leveringen av pakkereisen, og ikke har annen kunnskap knyttet til selve gjennomføringen enn den som mottas fra arrangøren. Ettersom formidleren uansett må henvende seg til arrangøren, mener både NHO Luftfart, NHO Transport, NHO Reiseliv og Virke at det for den reisende kan være mer effektivt å forholde seg direkte til arrangøren. Ifølge Virke vil arrangøren til enhver tid være nærmest til å kontrollere at den faktiske gjennomføringen skjer i samsvar med det avtalte. Et formidleransvar vil bli et forsinkende mellomledd og vil være ødeleggende for arrangørens muligheter til å rette mangler hurtig på destinasjonen. Virke mener den totale beskyttelsen av den reisende ikke vil svekkes om man velger å ikke innføre det valgfrie formidleransvaret for gjennomføringen av pakkereisen. Forbrukerombudet mener det motsatte.

Forbrukerrådet viser til at en næringsdrivende kan opptre både som arrangør og formidler i ulike sammenhenger. Også Forbrukerombudet mener at det kan være uklart for forbrukeren hvem som er arrangør. Forbrukerombudet viser til at det vil være naturlig for forbrukeren å forholde seg til formidleren, fordi formidleren har markedsført reisen, stått for avtaleinngåelsen og gjennomført betalingen.

Når det gjelder reisegaranti, mener Reisegarantifondet at arrangøren er obligasjonsrettslig forpliktet overfor den reisende til å levere det som er avtalt, selv om formidleren ikke har levert motatt betaling videre til arrangøren. Det siteres fra uttalelsen:

«Vår erfaring er at når arrangøren[e] blir bevisst sitt ansvar, vil de i stor utstrekning sørge for å fakturere den reisende selv og motta oppgjør direkte. Dette er typisk for de store charterarrangørene som overfører godtgjørelsen til formidleren først når reisen er gjennomført.»

Reisegarantifondet påpeker at en formidler ofte ikke har de samme økonomiske ressursene som en arrangør til å kunne stille reisegaranti. Det er ifølge Reisegarantifondet naturlig at denne byrden derfor legges på arrangøren. Reisegarantifondet uttaler:

«Reisegarantifondets erfaring med det svenske pålegget om garantiplikt for formidlere som de nå har valgt å gå bort i fra, [er] at det bidro til å hindre norske arrangørers tilgang til det svenske markedet. I tillegg til å ha stilt en betydelig reisegaranti i Norge måtte arrangøren eventuelt bistå en svensk formidler med nødvendig kapital for lovlig å kunne selge pakkene gjennom en svensk formidler. Dette til tross for at den norske garantien også ville dekke de svenske reisende fullt ut.»

Forbrukerombudet mener garantiplikt for formidleren vil kunne bidra til å styrke insolvensbeskyttelsen for forbrukerne, dersom den anvendes på en fornuftig måte. Forbrukerombudet presiserer at det ikke er behov for «dobbelgarantier», men at formålet må være å kunne kreve garanti for en eventuell restrisiko som ikke dekkes av garantien fra arrangøren. Ettersom størrelsen på garantien kan avstemmes med den faktiske risikoen for at forbrukeren ikke får dekning gjennom arrangøren, mener Forbrukerombudet at garantiplikt for formidleren i praksis ikke vil være særlig tyngende. Forbrukerrådet anser heller ikke plikten til å stille reisegaranti som særlig tyngende ettersom formidleren kan unngå plikten ved å ikke motta betaling.

Ifølge Forbrukerrådet er formidleransvaret en veletablert praksis som ikke bør fravikes med mindre tungtveiende grunner tilsier det. Forbrukerrådet mener at den reisendes tap av beskyttelse dersom formidleransvaret ikke gjennomføres

res, må tillegges større vekt enn formidlerens økte belastning i form av reisegaranti dersom formidleransvaret gjennomføres.

9.6 Departementets vurderinger

9.6.1 Obligatorisk ansvar for formidleren

Bestemmelsen i direktivet om at formidleren skal gi den reisende nærmere bestemte opplysninger og kopi av pakkereiseavtalen, dersom forpliktelsene ikke allerede er oppfylt av arrangøren, er ny. I dag har formidleren ikke en slik forpliktelse.

Etter direktivet skal formidleren videreformidle den reisendes reklamasjon, krav om prisavslag etc. til arrangøren. Henvender den reisende seg til formidleren med tilsvarende krav i dag, må formidleren gi prisavslag, erstatning etc. og kreve dette tilbake fra arrangøren. Formidlerens plikt til å videreformidle kontakt mellom arrangøren og den reisende innebærer altså færre plikter for formidleren sammenlignet med gjeldende rett.

Formidlerens plikt til å videreformidle henvendelser gjelder «gjennomføringen av pakkereisen», det vil si henvendelser etter at pakkereisen har startet. Departementet antar derfor at den reisende, uten et gjennomføringsansvar, ikke kan henvende seg til formidleren før pakkereisen begynner, dersom han eller hun for eksempel ønsker å avbestille pakkereisen eller overdra pakkereisen til en annen reisende. Dette avviker fra gjeldende rett. Den reisende må altså kontakte arrangøren direkte. Det vil formidleren måtte opplyse den reisende om, dersom det blir nødvendig.

Direktivets bestemmelser 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. Gjeldende rett krever imidlertid at formidleren har dette ansvaret for enhver utenlandsk arrangør. Ettersom direktivet stiller krav om at alle stater som er part i EØS-avtalen har virkningsfulle regler om insolvensbeskyttelse, og at en medlemsstats insolvensbeskyttelse skal anerkjennes av øvrige medlemsstater, antas forskjellen å ha liten betydning. Den utenlandske arrangøren fra EØS-området vil dekkes av etableringsstatens regler om insolvensbeskyttelse. Se punkt 10.2.

Direktivets obligatoriske bestemmelser for formidleren utvider altså formidlerens plikter på enkelte punkter, først og fremst når det gjelder krav til informasjon før avtale inngås, og plikt til å videreformidle opplysninger til arrangøren. Hovedforskjellen mellom direktivets obligatoriske

bestemmelser om formidleren og gjeldende rett er at formidleren ikke er ansvarlig for krav som arrangøren er ansvarlig for.

Ingen høringsuttalelser omhandler direktivets obligatoriske ansvar for formidleren. Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets obligatoriske bestemmelser om formidleren i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 37 og § 38.

9.6.2 Valgfritt gjennomføringsansvar for formidleren

Den valgfrie adgangen til å innføre gjennomføringsansvar for formidleren i tillegg til direktivets obligatoriske regler, er et unntak fra direktivets prinsipp om totalharmonisering, det vil si at reglene skal være like i medlemsstatene.

Dersom gjennomføringsansvaret innføres, pålegges formidleren en rekke plikter som uten gjennomføringsansvaret kun påligger arrangøren. Medlemsstatene kan ikke velge å pålegge formidleren kun enkelte av disse pliktene. Ansvarer alternativt: er en forpliktelse oppfylt av arrangøren eller formidleren, kan den reisende ikke kreve at den andre skal oppfylle den samme forpliktelsen, for eksempel utstede dokumenter en gang til.

Det valgfrie gjennomføringsansvaret innebærer at den reisende kan kreve at formidleren gir prisavslag, og annet oppgjør som arrangøren i siste instans er ansvarlig for, blant annet tilbakebetaling etter avbestilling, og oppgjør ved heving. Slike krav kan den reisende rette mot formidleren i dag. Begrunnelsen for dagens regel har vært at det for kunden i mange tilfeller kan være uklart hvem som egentlig er arrangør.

Dersom man viderefører formidlerens ansvar for å gi prisavslag, erstatning, tilbakebetaling ved avbestilling etc., det vil si krav som arrangøren har ansvaret for, vil det innebære at formidleren også pålegges en rekke nye oppgaver. Dette er blant annet plikt til å gi den reisende kvitteringer og billetter, underrette den reisende om endringer i avtalevilkårene og dokumentere kostnader i forbindelse med overdragelse av pakkereisen. Dette er plikter som i praksis innebærer videreformidling av opplysninger fra arrangøren. Gjennomføringsansvaret medfører dessuten en plikt for formidleren til å stille reisegaranti for mottatt betaling, til forskjell fra i dag.

Når det gjelder formidlerens plikt til å stille reisegaranti dersom det valgfrie gjennomføringsansvaret innføres, forstår departementet Reisegarantifondets høringsuttalelse slik at betalingen for en pakkereise i praksis som regel gjøres direkte

til arrangøren, og ikke til formidleren. Ettersom formidleren kun må stille reisegaranti for mottatt betaling, bør plikten til å stille reisegaranti ikke være et avgjørende argument mot gjennomføringsansvar for formidleren. Når det gjelder Forbrukerombudets innspill om at formidleren bør være ansvarlig for en restrisiko som ikke dekkes av arrangøren, vil departementet bemerke at reisegarantien som arrangøren skal stille skal være tilstrekkelig i forhold til omsetning og risiko. Det skal ikke være noen restrisiko.

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet har i sine høringsuttalelser bemerket at det for den reisende som regel er praktisk å kunne forholde seg til formidleren. Selv om arrangøren alltid er ansvarlig, så er det ofte formidleren som den reisende har etablert et forhold til. Departementet er enig i at det for den reisende kan være praktisk å forholde seg til formidleren med økonomiske krav. Etter departementets syn vil imidlertid det valgfrie gjennomføringsansvaret også medføre plikter som mindre naturlig ligger til formidleren, for eksempel avhjelp av mangler og bistand. Ettersom formidleren i dag hefter for alle krav som kan rettes mot arrangøren, kan også krav om avhjelp og bistand rettes mot formidleren. Etter det departementet kjenner til praktiseres dette i dag slik at formidleren, dersom den reisende tar kontakt med krav om avhjelp, må gå veien om arrangøren for å få mangelen avhjulpet. Det vil si at formidleren først må videreformidle henvendelsen til arrangøren, og at formidleren deretter må videreformidle arrangørens svar tilbake til den reisende. Etter departementets syn vil situasjonen, uten det valgfrie gjennomføringsansvaret for formidleren, ikke skille seg nevneverdig fra dagens praksis. Den reisendes situasjon vil altså ikke bli forverret, om gjennomføringsansvar ikke innføres. Også uten det valgfrie gjennomføringsansvaret må formidleren, etter direktivets obligatoriske bestemmelser, videreformidle den reisendes henvendelser til arrangøren. Forskjellen er at formidleren ikke vil utgjøre et mellomledd i den etterfølgende kontakten mellom arrangøren og den reisende. Dersom direktivets valgfrie gjennomføringsansvar innføres, vil formidleren ha en selvstendig plikt til å avhjelpe mangler og gi bistand. Etter departementets syn vil avhjelp og bistand til den reisende i løpet av pakkereisen være oppgaver

som naturlig hører til arrangøren. Til forskjell fra formidleren, vil arrangøren gjerne ha representanter på reisemålet, eller andre forutsetninger for å bistå den reisende. Departementet er enig med Virke i at formidleren vil kunne utgjøre et unødvendig mellomledd mellom den reisende og arrangøren, som uansett må kontaktes når det foreligger mangler ved pakkereisen.

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet hevder at det kan være uklart for den reisende hvem som er arrangør. Departementet vil bemerke at den reisende skal gis tydelig informasjon om hvem som er arrangør, både før avtale inngås og i pakkereiseavtalen. Se punkt 4.1 og 4.2. Skulle den reisende feilaktig rette en henvendelse til formidleren, vil formidleren, etter direktivets obligatoriske bestemmelser, uansett ha en plikt til å videreformidle henvendelsen til arrangøren.

Selv uten gjennomføringsansvar, kan medlemsstatene pålegge formidleren å stille reisegaranti. Reisegaranti er nærmere behandlet under punkt 10.

Det er når arrangøren er etablert utenfor EØS-området at det er et praktisk behov for gjennomføringsansvar for formidleren. I slike tilfeller kan det være vanskelig for den reisende å komme i kontakt med arrangøren. Formidlerens ansvar for gjennomføringen i slike tilfeller følger allerede av direktivets obligatoriske bestemmelser, se punkt 9.3.2 over.

Både Sverige og Danmark har, som Norge, hatt et begrenset ansvar for formidleren i dag, som fjernes, eller antas fjernet, i forbindelse med gjennomføringen av direktivet. Det vil si at det kun er direktivets obligatoriske ansvar for formidleren som gjennomføres. Også Finland begrenser formidlerens ansvar til direktivets obligatoriske ansvar, som i stor grad vil innebære videreføring av den gjeldende finske ordningen. Gjennomføringsansvar i Norge vil altså innebære en ulempe for norske formidlere som konkurrerer i et marked med nordiske formidlere uten gjennomføringsansvar.

Departementet frafaller etter dette forslaget om å innføre direktivets valgfrie gjennomføringsansvar for formidleren. Se tabell 9.1 om hvilke plikter formidleren har etter henholdsvis direktivets obligatoriske og valgfrie bestemmelser, og etter gjeldende rett.

Tabell 9.1

Plikter /oppgaver for formidleren	Obligatorisk plikt etter direktivet	Plikt ved valgfritt gjennomføringsansvar	Plikt etter gjeldende pakkereiselov
Gi standardopplysninger (artikkel 5 nr. 1)	Ja		Nei
Informere om endringer før avtaleinngåelse (artikkel 6 nr. 2)	Ja		Nei
Gi kopi av avtalen (artikkel 7 nr. 1)	Ja		Nei
Videresende meldinger fra reisende til arrangør om gjennomføringen av pakkereisen (artikkel 15)	Ja		Nei
Ansvar for gjennomføring og reisegaranti ved arrangør etablert utenfor EØS som ikke tar ansvaret selv (artikkel 20)	Ja		Ja
Gi kvitteringer, reisekuponger, billetter, opplysninger om avreise- og ankomsttidspunkt, frist for innsjekk, planlagte stopp, og bussforbindelser (artikkel 7 nr. 5)		Ja	Nei
Opplyse om faktiske kostnader ved overdragelse av pakkereisen (artikkel 9 nr. 2)		Ja	Nei
Fremlegge dokumentasjon på kostnader som overdragelse av pakkereisen medfører (artikkel 9 nr. 3)		Ja	Nei
Underrette den reisende om prisøkning, med begrunnelse for økningen og en beregning på et varig medium (artikkel 10 nr. 3)		Ja	Nei
Legge frem dokumentasjon på administrasjonskostnader ved prisreduksjoner (artikkel 10 nr. 5)		Ja	Nei
Underrette den reisende om endringer i andre avtalevilkår (artikkel 11 nr. 1)		Ja	Nei
Underrette om vesentlige endringer i avtalevilkårene, blant annet om hvilken innvirkning disse endringene har på pakkereiseprisen (artikkel 11 nr. 3)		Ja	Nei
Gi prisavslag der det er forskjell mellom prisen på den opprinnelige pakkereisen og erstatningspakkereisen som tilbys (artikkel 11 nr. 4)		Ja	Ja
Tilbakebetale alle beløp som er betalt av eller på vegne av den reisende, dersom den reisende sier opp avtalen på grunn av vesentlige mangler (artikkel 11 nr. 5)		Ja	Ja

Tabell 9.1

Plikter /oppgaver for formidleren	Obligatorisk plikt etter direktivet	Plikt ved valgfritt gjennomføringsansvar	Plikt etter gjeldende pakkereiselov
Legge frem en begrunnelse for avbestillingsgebyrets størrelse på den reisendes oppfordring (artikkel 12 nr. 1)		Ja	Nei
Tilbakebetale innbetalinger ved den reisendes avbestilling og ved arrangørens avlysning av pakkereisen (artikkel 12 nr. 4)		Ja	Ja
Avhjelpe mangler (artikkel 13 nr. 3)		Ja	Ja
Tilby alternative arrangementer (artikkel 13 nr. 5 første ledd)		Ja	Nei
Gi prisavslag der alternative arrangementer fører til en pakkereise med lavere kvalitet (artikkel 13 nr. 5 annet ledd)		Ja	Nei
Sørge for hjemtransport ved oppsigelse av pakkereiseavtalen (artikkel 13 nr. 6)		Ja	Ja
Dekke kostnadene for nødvendig innkvartering, dersom hjemreise ikke kan skje grunnet uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter (artikkel 13 nr. 7)		Ja	Nei
Utbetale prisavslag (artikkel 14 nr. 1)		Ja	Ja
Dokumentere at en mangel skyldes den reisende for å unngå prisavslag (artikkel 14 nr. 1)		Ja	Nei
Gi passende erstatning (artikkel 14 nr. 2)		Ja	Ja
Dokumentere at en mangel kan tilskrives den reisende, en tredjeperson eller skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter dersom den reisende ikke skal ha rett til erstatning (artikkel 14 nr. 3)		Ja	Nei
Yte den reisende passende bistand uten ugrunnet opphold (artikkel 16)		Ja	Ja
Stille reisegaranti for refusjon av beløp som er betalt av eller på vegne av den reisende (artikkel 17 nr. 1)		Ja	Nei

10 Reisegaranti

10.1 Innledning

Reisende som forskuddsbetaler en reisetjeneste, for eksempel et hotellopphold, har selv risikoen for at tjenesten blir levert, dersom tjenesteyteren går konkurs eller blir insolvent. Det samme er utgangspunktet ved forskuddsbetaling av andre tjenester, for eksempel håndverkertjenester. Her står reisearrangementer som omfattes av pakke-reiselovgivningen i en særstilling. Systemet med insolvensbeskyttelse gjør at den reisende sikres mot tap når pakkereisearrangøren eller den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet blir insolvent. For at den reisende skal sikres fullt ut ved insolvens, må systemet for insolvensbeskyttelse være effektivt. Det krever både at det er avsatt tilstrekkelige midler, og at det finnes et system for å bistå den reisende når insolvens får betydning for gjennomføringen av reisen. I praksis må systemet kunne sikre hjemtransport av dem som befinner seg på reise når insolvens inntreffer, eventuelt at noen tar ansvar for å sikre at påbegynt reise gjennomføres som planlagt. Den reisendes krav på dekning av tap som følge av arrangørens insolvens, må dessuten kunne vurderes og utbetales.

Reisegarantiordningen i Norge ble etablert ved reisebyråloven av 1981. Da 1990-direktivet påla medlemsstatene å sørge for at arrangører av pakkereiser stiller tilstrekkelig garanti til å sikre refusjon av innbetalt forskudd, eventuelt hjemtransport av kunden ved arrangørens insolvens, hadde altså Norge allerede en reisegarantiordning. Den norske ordningen ble ansett å gå lenger enn 1990-direktivets krav på enkelte punkter, blant annet ved at reisegarantiordningen dekket utgifter til opphold frem til hjemreise kunne skje. I 2003 ble reisegarantiordningen effektivisert, ved endring av beregningsformelen for individuell garanti. I 2006 ble reisegarantiordningen ytterligere utvidet. Bakgrunnen var at det kunne synes tilfeldig at kundene bare var sikret når de kjøpte reiser definert som pakkereiser. Reisegarantiordningen ble derfor utvidet til å omfatte transportdelen av en pakkereise og reiser som i det vesentlige likner på pakkereiser.

Under punkt 10.2 behandles kravene til reisegaranti ved pakkereiser. Reisegaranti for sammensatte reisearrangementer behandles under punkt 10.3. Under punkt 10.4 behandles reisegaranti for transportdelen av en pakkereise.

Næringsdrivende selger ofte reisearrangementer i flere land. For å oppnå effektiv insolvensbeskyttelse er det nødvendig at medlemsstatene anerkjenner hverandres insolvensbeskyttelsesordninger og samarbeider administrativt. Dette behandles under punkt 10.5.

10.2 Reisegaranti ved pakkereiser

10.2.1 Gjeldende rett mv.

10.2.1.1 Dagens reisegarantiordning

Arrangør av pakkereiser plikter å stille reisegaranti, jf. pakkereiseloven § 11-1 første ledd. Dersom arrangøren er utenlandsk, skal reisegaranti stilles av den som formidler pakkereisen for arrangøren, hvis det ikke godtgjøres at arrangøren selv har stilt garanti, jf. pakkereiseloven § 11-1 annet ledd. Formidleren har ellers ikke plikt til å stille garanti.

Med reisegaranti menes individuell garantistillelse i form av erklæring fra bank eller forsikrings-selskap, jf. pakkereiseloven § 11-1 fjerde ledd. Reisegarantien stilles overfor Reisegarantifondet. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet. En slik sikkerhet er for eksempel en sperret bankkonto med det aktuelle beløpet. Garantisten skal forplikte seg til, etter påkrav fra Reisegarantifondet, å utbetale til fondet et beløp stort nok til å dekke omsetningen til enhver tid. I praksis vil garantistens forpliktelse være begrenset til garantiens størrelse.

Reisegarantien tjener som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag, det vil si forskuddsbetaling, hvis det blir åpnet konkurs eller akkord hos arrangøren og reisen derfor blir avlyst. Det samme gjelder dersom kunden godtgjør at kravet forgesves er gjort gjeldende mot arrangøren, jf. pakkereiseloven § 11-3 første ledd. Reisegarantien tjener også som sikkerhet for tilba-

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

kebetaling 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 transport inngår i pakkereisen, omfattes også utgifter som er nødvendige for å bringe kunden til avreisestedet, eller til et annet sted som er avtalt mellom partene.

10.2.1.2 Den individuelle garantien

Hvordan den individuelle garantien skal fastsettes fremgår av reisegarantiforskriften § 5. Hvor stor den individuelle garantien skal være avhenger blant annet av hvor høy arrangørens garantiforpliktende omsetning er. Arrangøren kan også ha omsetning som ikke knyttes til pakkereiser, og som derfor ikke er garantipliktig. Dersom månedlig omsetning ikke overstiger 10 millioner kroner i en enkel måned, fastsettes garantien sjablonmessig som et gjennomsnitt av de tre sammenhengende månedene med høyest omsetning. Dette vil si at garantien skal tilsvare en gjennomsnittlig høysesongmåned.

Overstiger den garantiforpliktende omsetningen i én måned 10 millioner kroner, fastsettes garantibeløpet etter en formel hvor, foruten omsetningen, antall dager mellom sluttinnbetaling og avreise og depositumsinnbetaling. Beregningsformelen 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.

Virksomheter som selger reiser til mål utenfor Norge skal stille minimum 250 000 kroner i individuell reisegaranti.

Reisegarantifondets styre kan fastsette en høyere garanti enn det som følger av beregningsformelen, dersom det er klart at beregningen medfører risiko for tap som ikke dekkes av den individuelle garantien. Dette kan for eksempel gjøres der

forskuddsinnbetaling skjer lenge før reisen skal finne sted, hvor arrangørens økonomi er svak eller der virksomheten i seg selv er mer risikofylt. Reisegarantifondet har opplyst at dette i praksis er aktuelt i færre enn 10 prosent 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.

Etter søknad kan fondets styre samtykke i at det stilles redusert garanti i lavsesong. Dette er aktuelt der virksomheten på årsbasis har sterkt varierende omsetning.

10.2.1.3 Årsgebyr

Arrangører som må stille reisegaranti ved salg av pakkereiser, skal også innbetale et årsgebyr til Reisegarantifondet. Størrelsen på årsgebyret henger sammen med 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.

Årsgebyrets størrelse fremgår av reisegarantiforskriften § 6. Det er 4 gebyrklasser. For hver gebyrklasse fastsettes det et årsgebyr. Årsgebyret er 2 000 kroner for gebyrklasse 1, 3 500 kroner for gebyrklasse 2, 10 000 kroner for gebyrklasse 3 og 70 000 kroner for gebyrklasse 4.

Gebyrklasse 1 er for virksomheter som stiller en individuell garanti under 250 000 kroner, gebyrklasse 2 er for virksomheter som stiller garanti mellom 250 000 og 1 million kroner, gebyrklasse 3 er for virksomheter som stiller garanti mellom 1 million og 10 millioner kroner og gebyrklasse 4 er for virksomheter som stiller garanti over 10 millioner kroner.

Frem til 2003 var det en ordning med kollektiv garanti i stedet for årsgebyr. Den kollektive garantien ble innbetalt til fondet og skulle bidra til å bygge opp fondets egenkapital til dekning av krav, i de tilfellene 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» konkluderer

derte med at det neppe var nødvendig med mer enn en høyst moderat økning av fondet. Den kollektive garantien ble derfor erstattet med et årsgebyr. Fondet har i dag en egenkapital på ca. 20 millioner kroner. Fondets nedre grense er satt til 15 millioner kroner, jf. reisegarantiforskriften § 6 fjerde ledd. Dette er ment å kunne dekke anslagsvis 2–3 konkurser hos mellomstore arrangører.

Foruten årsgebyr, skal virksomhet som stiller garanti til Reisegarantifondet betale et gebyr til drift av en nemnd (Pakkereisenemnda) som behandler tvister etter pakkereiseloven. Se nærmere punkt 11.3 om tvisteløsning.

10.2.1.4 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 dommerkvalifikasjoner. Styret og vararepresentantene oppnevnes for fire år, med mulighet for gjenoppnevning. En daglig leder står for den daglige driften av Reisegarantifondet.

Foruten å kreve inn reisegaranti, hjelper Reisegarantifondet den reisende når insolvens oppstår. I praksis innebærer det at Reisegarantifondet administrerer retur av reisende, prøver å få til fortsettelse av påbegynte reiser, og eventuelt også gjennomført reiser som ikke er påbegynt når opprinnelig arrangør går konkurs. Reisegarantifondet vurderer dessuten innkomne krav og foretar utbetalinger.

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

Reisegarantifondet hadde ved siste årsskifte 860 medlemmer som stiller reisegarantier på til sammen i underkant av 4 milliarder kroner. 155 medlemmer stiller en garanti på 1 million kroner eller mer. Ving, Startour og Apollo utgjør 63 prosent av garantivolumet. De fleste medlemmene stiller en garanti på 250 000 kroner, som utgjør minimumsgarantien for salg av reiser til utlandet.

Reisegarantifondet dekker bare krav mot arrangører som har stilt reisegaranti, jf. pakkereiseloven § 11-3 tredje ledd. En kunde som har kjøpt en pakkereise av en arrangør som ikke har stilt

reisegaranti, får derfor ikke dekket sine krav ved arrangørens konkurs eller akkord.

Krav om dekning fra reisegarantien må fremsettes 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 stilt garanti, kan utbetaling først finne sted når styret i Reisegarantifondet har fått oversikt over kravene. Når reisen blir avbrutt på grunn av konkurs eller akkord hos arrangøren, kan styret i Reisegarantifondet likevel disponere garantien i nødvendig utstrekning for å ivareta kundenes tarv. Dette omfatter å bringe kundene 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. I praksis gjøres dette ved at Reisegarantifondet kontrollerer om garantipliktige næringsdrivende bruker fondets logo i sin markedsføring, uten at nødvendig reisegaranti er stilt. Reisegarantifondet overvåker markedsføring i alle medier, særlig elektroniske medier, men også i papiraviser og magasiner. Ordningen med at den som stiller garanti til Reisegarantifondet skal være medlem av Reisegarantifondet, og merke sine annonser etc. med Reisegarantifondets logo, gjør det enkelt å sjekke om den enkelte annonsør av reisetjenester faktisk er medlem av fondet. Dette gjør at næringsdrivende som selger reisetjenester kan følge med på om konkurrenter som selger garantipliktige reisearrangementer er medlem av Reisegarantifondet. Fondet mottar jevnlig tips fra medlemmer om andre arrangører som ikke har stilt reisegaranti. Systemet bidrar til håndhevingen av bestemmelsene om reisegaranti i dag.

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

10.2.2 Insolvensbeskyttelse i nordiske land

10.2.2.1 Danmark

I Danmark består insolvensbeskyttelsen både av individuelle garantier og avsetning i fond. Kravet til størrelsen på 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. Danmark har derfor ikke gjort særlige endringer i reisegarantiordningen sin ved gjennomføringen av pakkereisedirektivet.

10.2.2.2 Finland

I Finland består insolvensbeskyttelsen etter gjennomføring av pakkereisedirektivet av individuelle garantier og fond. Den individuelle garantien kan bestå av bankinnskudd, forsikring, bankgaranti, kausjon eller annet. Systemet håndheves av den finske Konkurrans- og Forbrukermyndigheten, som også organiserer hjemreise, dersom arrangøren blir insolvent etter at pakkereisen har startet. Fondet opparbeides ved årlige gebyr fra næringsdrivende som er garantipliktige.

10.2.2.3 Sverige

Insolvensbeskyttelse i Sverige baseres i dag på individuelle garantier. 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 forsikringer og andre former for reisegaranti, i tillegg til individuelle garantier. Løsningen skal gjøre det mulig for næringsdrivende å tilpasse insolvensbeskyttelsen til størrelse, virksomhet etc. Dette skal medføre at kostnadene og den administrative byrden for den enkelte næringsdrivende blir lavere enn der det bare er én mulig garanti som godtas. Etter det departementet er kjent med blir utredningens forslag fulgt opp av departementet.

10.2.3 Direktivet mv.

Insolvensbeskyttelse for pakkereiser reguleres i artikkel 17, og omhandles i fortalen punkt 39 til 41 og punkt 44. Insolvensbeskyttelsen skal være tilstrekkelig, effektiv og dekke omkostninger som med rimelighet kan forutses.

Medlemsstatene skal sikre at arrangører som er etablert på deres territorium stiller insolvensbeskyttelse, jf. artikkel 17 nr. 1. En arrangør som ikke er etablert i en medlemsstat, det vil si som er

etablert utenfor EØS-området, 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 denne medlemsstaten.

At en arrangør har utsalgssteder (filialer) i flere medlemsstater eller markedsfører pakkereiser på internett i ulike stater, medfører ikke at arrangøren anses «etablert» i alle disse statene. Der en reisearrangør er etablert med et moderselskap i medlemsstat A og et datterselskap i medlemsstat B og C vil reisearrangøren imidlertid kunne anses etablert i alle tre statene. I så tilfelle vil insolvensbeskyttelse stilt i én av etableringsstatene kunne dekke plikten til å stille insolvensbeskyttelse i de andre statene, se punkt 10.5.

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 også dekker grensoverskridende salg.

Arrangører pålegges altså en plikt til å stille insolvensbeskyttelse. Det er valgfritt for medlemsstatene å opprettholde eller innføre en plikt til å stille insolvensbeskyttelse også for formidleren, jf. fortalen punkt 41. Dersom medlemsstatene innfører ansvar for formidleren for gjennomføringen av pakkereisen, se nærmere punkt 9, er det obligatorisk også for formidleren å stille insolvensbeskyttelse for mottatt betaling.

Direktivet stiller ikke krav til nasjonal utforming av insolvensbeskyttelsen, utover at insolvensbeskyttelsen skal være virkningsfull og dekke kostnader som med rimelighet kan forutses, jf. artikkel 17 nr. 2. Insolvensbeskyttelsen skal tjene som sikkerhet for tilbakebetaling av alle betalinger som er foretatt av eller på vegne av den reisende, dersom de berørte reisetjenestene ikke leveres som følge av arrangørens insolvens. Dersom pakkereiseavtalen omfatter persontransport, skal garantien også dekke hjemtransport. 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 ekspertgruppemøte. Insolvensbeskyttelsen skal også sikre betaling av innkvartering før hjemtransport dersom det er behov for det, jf. artikkel 17 nr. 4.

For at insolvensbeskyttelsen skal være virkningsfull må den kunne dekke alle beløp som

betales i en høysesong. 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. 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 pakke-reise 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.»

Det fremgår av fortalen punkt 44 at medlemsstatene ikke skal hindres i å ta hensyn til små bedrifters særlige situasjon ved fastsettelse av insolvensbeskyttelsesordninger. Til dette har kommisjonen i ekspertgruppemøte 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.

Insolvensbeskyttelsesordningen skal heller 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.

Insolvensbeskyttelsen skal være kostnadsfritt tilgjengelig for den reisende, dersom pakkereisen ikke gjennomføres som planlagt på grunn av insolvens hos arrangøren. Beskyttelsen mot insolvens må være tilgjengelig så snart reisetjenester som følge av arrangørens likviditetsproblemer ikke, eller bare delvis, blir levert, eller dersom tjenesteytere krever at de reisende betaler for dem, jf. fortalen punkt 39. Enheten eller myndigheten som har ansvaret for insolvensbeskyttelsen skal uansett være øyeblikkelig tilgjengelig for å bistå reisende, og betale for hjemreisen. Det kan tenkes ulike løsninger for organisering av hjemreise, der som insolvens inntreffer i løpet av gjennomførin-

gen av pakkereisen. At den enheten eller myndigheten som har ansvaret for insolvensbeskyttelsen tar hånd om organiseringen vil ofte være mest kostnadseffektivt, og best fra den reisendes synspunkt. En slik enhet eller myndighet kan forhandle med transportører om gode løsninger for å få de berørte reisende hjem. Det sentrale er at systemet for insolvensbeskyttelse sikrer kostnadsfri hjemreise, og innkvartering hvis nødvendig. Systemet skal hindre at reisende blir overlatt til seg selv, og i ettertid må søke dekning av pådratte kostnader. Fortsettelse av pakkereisen kan tilbys. I praksis innebærer det at noen tar rollen som arrangør, istedenfor den insolvente arrangøren. Ofte vil dette medføre kostnadsbesparelser sammenlignet med kun returtransport av den reisende.

Insolvens vil ofte sammenfalle med en konkurserklæring og opphør av arrangørens aktivitet. I henhold til kommisjonen i ekspertgruppemøte 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 utstrakte 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.

10.2.4 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å videreføre gjeldende system med reisegaranti for pakkereiser, administrert av Reisegarantifondet. Departementet foreslo at gjeldende frist på seks måneder for å fremsette krav om utbetaling, blir videreført.

10.2.5 Høringsinstansenes syn

Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Reisegarantifondet støtter forslaget om at dagens reisegarantisystem videreføres i ny lov. Reisegarantifondet mener dagens reisegarantiordning oppfyller direktivets krav om en effektiv insolvensbeskyttelse, og at ordningen i det store og hele kan beholdes under det nye direktivet, som på enkelte områder har latt seg inspirere av den norske ordningen.

NHO Luftfart er ikke uenig i at det er naturlig å videreføre den eksisterende reisegarantiordningen, men ser likevel praktiske utfordringer særlig knyttet til pakkereiser etter definisjonen artikkel 3

nr. 2 første ledd bokstav b romertall iv og v. Instansen ser med bekymring på hvordan selve beregningen av en næringsdrivendes omsetning skal foretas, og mener dagens beregningsmodell vanskelig kan legges til grunn.

Finansieringsselskapenes Forening (Finfo) har merket seg at gjennomføringsforslaget ikke gjør noen endringer i arbeids- og ansvarsdelingen som har etablert seg mellom Reisegarantiordningen og kortselskapene når det gjelder primæransvaret i de tilfellene reisearrangøren går konkurs og reisen er betalt med kort. Instansen har derfor ingen merknader til forslaget.

Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

10.2.6 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om å videreføre gjeldende system med reisegaranti administrert av Reisegarantifondet. Det norske reisegarantisystemet er i stor utstrekning i overensstemmelse med 2015-direktivets krav til insolvensbeskyttelse ved pakkereiser. Systemet fungerer godt, og kan videreføres. Tilbakemeldinger tyder på at bransjen, de reisende og Reisegarantifondet også er fornøyd med dagens system.

Gjeldende reisegarantiordning gir 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 forskjellen mellom gjeldende pakkereiselov og direktivet 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 medlemsstaten 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 en annen stat i EØS-området der arrangøren også er etablert. Reisegarantifondet skal også sikre at arrangører etablert utenfor EØS-området som retter sin virksomhet mot norske reisende, stiller garanti i Norge. Arrangører etablert i Norge plikter å stille reisegaranti som dekker hele den garantipliktige omsetningen. Dette gjelder uansett hvilke stater arrangøren retter sin virksomhet mot. En arrangør som er etablert i mange medlemsstater, har likevel ikke en ubetinget rett til å stille all insolvensbeskyttelse i én etableringsstat,

jf. kommisjonen i ekspertgruppemøte. Dersom samlet garantistillelse fører til for høy risiko for garantisystemet i denne staten, må garantien stilles i flere etableringsstater, slik at samlet garantistillelse dekker alle reisende i EØS-området. Dette forutsetter samarbeid mellom kontaktpunktene i etableringsstatene, se punkt 10.5. Tilsvarende må etter departementets vurdering gjelde der en utenlandsk arrangør som ikke er etablert i EØS-området, retter virksomhet mot flere stater i EØS-området. Disse arrangørene vil omfattes av plikten til å stille reisegaranti i statene de retter sin virksomhet mot. Også i slike tilfeller må kontaktpunktene samarbeide, slik at det sikres at det til sammen er stilt tilstrekkelig garanti for hele den enkelte arrangørens garantipliktige omsetning.

NHO Luftfart har bemerket enkelte praktiske utfordringer knyttet til beregningen av reisegarantien for pakkereiser. Utfordringen knytter seg til fastsettelse av hvilken del av den næringsdrivendes omsetning som kan knyttes til salg av pakkereiser. Direktivets definisjon av pakkereise som dannes på bakgrunn av lenkede nettbestillingsprosesser, jf. artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall v, forutsetter at den reisende inngår en avtale med en annen yter av reisetjenester. Det må likevel være en nær forbindelse mellom de næringsdrivende som gjør det aktuelt å overføre opplysninger om den reisende fra den ene næringsdrivende til den andre. Departementet antar at næringsdrivende over tid vil danne seg et bilde av hvor stor del av omsetningen som knytter seg til slike pakkereiser. Per i dag er det likevel ingen som kjenner til at pakkereiser etableres på denne måten.

I dag dekker Reisegarantifondet bare krav mot arrangører som har stilt pliktig garanti. Direktivet regulerer ikke insolvens hos arrangør som ikke har stilt pliktig garanti, utover reglene om håndheving. Ettersom det er opp til medlemsstatene hvordan systemet med insolvensbeskyttelse legges opp, er det ikke stilt krav om nasjonale fond til dekning av krav mot usikrede arrangører. Risikoen for at en reisende kjøper pakkereise av en arrangør som ikke har stilt reisegaranti, 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 stimulerer arrangøren til å stille reisegaranti. Dersom reisegaranti utbetales også ved insolvens hos arrangører som ikke har stilt reisegaranti, reduseres den reisendes motivasjon til å undersøke om arrangøren er medlem av Reisegarantifondet, arrangørens oppfordring til å

opptre lovlydig og Reisegarantifondets egenkapital. Utbetaling ved insolvens hos usikrede arrangører ville dessuten være urimelig for arrangører som har stilt garanti. Kommisjonen i ekspertgruppemøte har likevel bemerket 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 medlemsstaten bli ansvarlig for ikke å ha gjennomført direktivet korrekt.

Som Finansieringsselskapenes Forening har bemerket, har også kredittkortselskapene ansvar når reisearrangøren blir insolvent etter at reisen er betalt med kredittkort. Reisegarantifondet er primærkilden for refusjon. Det innebærer at dersom Teller, som er innløser av kredittkorttransaksjoner, utbetaler til den reisende, istedenfor å sende vedkommende til Reisegarantifondet, vil Teller kunne fremme regresskrav overfor Reisegarantifondet. Dersom arrangøren ikke har stilt garanti, vil kredittkortselskapet måtte dekke kravene som Reisegarantifondet ikke dekker, jf. finansavtaleloven § 54 b.

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 for reisetjenester som ikke er levert, skal skje uten unødig opphold på anmodning fra den reisende. Gjeldende lov skiller mellom bestridte og ubestridte krav. Det er kun krav som er ubestridte som skal dekkes uten ugrunnet opphold. Gjennomføringen av direktivets krav om utbetaling uten unødig opphold kan altså medføre raskere utbetaling av garantien. Gjeldende frist på seks måneder for å fremsette krav om utbetaling, foreslås videreført.

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, har ingen parallell i direktivet og foreslås ikke videreført. Arrangøren er uansett ansvarlig for å gjennomføre en pakkereise etter avtalen med den reisende.

Ovenfor er kun omtalt arrangørers plikt til å stille insolvensbeskyttelse. Dersom man pålegger formidleren ansvar for gjennomføring av pakkereisen, medfølger en plikt for formidleren til å stille insolvensbeskyttelse. Se punkt 9.6.2, hvor departementet foreslår at det valgfrie gjennomføringsansvaret for formidleren ikke innføres. Direktivet gir også medlemsstatene adgang til å kreve at formidleren stiller insolvensbeskyttelse,

selv om gjennomføringsansvaret for formidleren ikke innføres. Departementet foreslår ikke å benytte denne adgangen til å pålegge formidleren å stille garanti for mottatt betaling. Formidleren må imidlertid stille insolvensbeskyttelse ved formidling av pakkereiser for arrangører etablert utenfor EØS-området, dersom det ikke godtgjøres at disse har stilt tilstrekkelig garanti. Dette er i stor utstrekning en videreføring av gjeldende rett. Formidlerens plikt til å stille reisegaranti etter gjeldende rett gjelder imidlertid for enhver utenlandsk arrangør, det vil si også arrangører etablert innenfor EØS, men utenfor Norge.

Departementet opprettholder forslaget om at departementet kan gi nærmere regler om reisegarantien i forskrift. Dette vil blant annet være regler om beregning og størrelse på garantien, samt om årsgebyr. Forskriftshjemmelen foreslås også å omfatte nærmere regler om Reisegarantifondets organisasjon og virksomhet. Hva gjelder adgangen til å påklage pålegg om reisegaranti gitt av Reisegarantifondet, vises det til omtale under punkt 11.4.

Se forslaget til lov om pakkereiser kapittel 8.

10.3 Reisegaranti ved sammensatte reisearrangementer mv.

10.3.1 Gjeldende rett mv.

Sammensatte reisearrangementer er en ny kategori reisearrangementer. Insolvensbeskyttelse for slike reisearrangementer er derfor ikke regulert i norsk rett. Pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd stiller krav om reisegaranti ved reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester, som til sammen har vesentlige likheter med en pakkereise. Pakkereiselignende reiser og sammensatte reisearrangementer har til felles at de ikke er pakkereiser, og at det likevel stilles krav om reisegaranti. For pakkereiselignende reiser er det en forutsetning at reisen er til personlig bruk for kunden.

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 tilrettelagt av arrangøren.

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 pakke-reise, 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.

Kravet 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. Det vises til nærmere omtale i Ot.prp. nr. 41 (2005–2006) punkt 3.2.7.

10.3.2 Direktivet

Insolvensbeskyttelse ved sammensatte reisearrangementer er regulert i artikkel 19 nr. 1. Temaet er omhandlet i fortalen punkt 14 og 43.

Et sammensatt reisearrangement foreligger der minst to forskjellige typer reisetjenester kjøpes med henblikk på samme reise eller ferie, uten å utgjøre en pakkereise. Se punkt 3.3.5 om definisjonen av sammensatt reisearrangement. Den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, må stille insolvensbeskyttelse for de reisetjenestene vedkommende mottar betaling for. Insolvensbeskyttelsen skal dekke reisetjenester som ikke leveres på grunn av denne næringsdrivendes insolvens. Det er kun betaling som ikke er videreformidlet til tjenesteytere på tidspunktet insolvens inntreffer, som insolvensbeskyttelsen skal dekke. Har den næringsdrivende betalt en tjenesteyter, vil ikke den næringsdrivendes insolvens påvirke leveringen av tjenesteyterens tjenester.

Dersom den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet er ansvarlig for persontransport, skal insolvensbeskyttelsen også dekke hjemtransport av den reisende, så fremt den næringsdrivende har solgt tur-returbillett. Dette fremgår også av de standardiserte opplysningsskjemaene i vedlegg II til direktivet. Disse skiller mellom næringsdrivende transportører som formidler sammensatte reisearrangementer, og de som ikke er transportører. Se nærmere punkt 8.2 om de standardiserte opplysningsskjemaene.

Hvis den næringsdrivende ikke mottar forskuddsbetalinger, eller dersom den reisende betaler direkte til tjenesteyteren, er det ikke krav om insolvensbeskyttelse. Består det sammensatte reisearrangementet av ulike reisetjenester kjøpt fra én næringsdrivende, der en reisetjeneste velges og betales før den neste reisetjenesten velges og betales, jf. direktivet artikkel 3 nr. 5 bokstav a, omfattes hele reisearrangementet av insolvensbeskyttelsen. Et eksempel er der en reisende først bestiller flybilletter fra et reisebyrå, og deretter bestiller hotellopphold hos det samme reisebyrået. Dersom den reisende imidlertid betaler flybilletten direkte til flyselskapet, er reisebyrået ikke pliktig til å stille reisegaranti for flyreisen. Den reisende blir stilt som om avtalen om kjøp av flybilletten var inngått direkte med flyselskapet.

Dannes det sammensatte reisearrangementet ved kjøp av reisetjenester fra flere næringsdrivende, jf. definisjonen i artikkel 3 nr. 5 bokstav b, skal insolvensbeskyttelsen kun dekke den delen av reisearrangementet som den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet har mottatt betaling for. Det vil si reisetjenestene som er betalt til næringsdrivende nr. 1. For eksempel vil et sammensatt reisearrangement som består av fly og hotell, der flyselskapet har formidlet tilbud om hotellopphold hos en annen næringsdrivende, kun dekke insolvens hos flyselskapet. Insolvensbeskyttelsen dekker altså ikke insolvens hos næringsdrivende nr. 2 som leverer en reisetjeneste som inngår i det sammensatte reisearrangementet. Det vil si at dersom tilbyderer av hotelloppholdet blir insolvent, vil den reisende ikke få dekket innbetalt forskuddsbetaling for hotellet. Næringsdrivende nr. 2 omfattes ikke av kravet om insolvensbeskyttelse, med mindre denne næringsdrivende formidler kjøp av en ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende. I så fall kan det dannes et nytt sammensatt reisearrangement som næringsdrivende nr. 2 formidler og må stille insolvensbeskyttelse for.

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 10.2.3.

10.3.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å innføre direktivets krav om insolvensbeskyttelse ved sammensatte reise-

arrangementer i ny pakkereiselov. Departementet foreslo at særreglene for pakkereiselignende reiser til personlig bruk, som ikke er et sammensatt reisearrangement, ikke videreføres.

10.3.4 Høringsinstansenes syn

Forbrukerombudet viser til at den reisende kan ha behov for å dokumentere at et reisearrangement faktisk er et sammensatt reisearrangement, og mener at den næringsdrivende bør ha bevisbyrden for at det ikke foreligger et sammensatt reisearrangement, dersom det oppstår tvist om forbrukerens dekningsgrad. *Forbrukerombudet* uttaler:

«En eventuell uklarhet rundt dette vil utelukkende skyldes direktivets system eller mangelfulle opplysninger fra den næringsdrivende. Vi viser i den forbindelse til den strenge opplysningsplikten som pålegges næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement i § 39 med tilhørende standardiserte opplysningsskjemaer. Etter vår mening burde det vært krav om at opplysningene skal gis på varig medium, slik som for pakkereiser, med en regulering av virkningen av at denne ikke er oppfylt. [...]

Etter vår mening bør en slik uklarhet ikke under noen omstendighet utgjøre en ulempe for forbrukeren, og det kan ikke kreves at forbrukeren skal ta skjermbilder av hvert steg i bestillingsprosessen.»

NHO Luftfart bemerker imidlertid at det fremstår som urealistisk å introdusere et dokument/sertifikat som kan dokumentere om bestillingsprosessen utgjør et sammensatt reisearrangement eller ikke. At kommisjonen vurderer å introdusere et slikt dokument vitner om en mangelfull forståelse av hvordan deler av denne bransjen rent faktisk fungerer og opererer.

Forbrukerombudet mener at bestemmelsen i pakkereiseloven § 11-1 tredje ledd om reisegaranti for pakkereiselignende reiser må videreføres. *Ombudet* bemerker at dersom insolvensbeskyttelse for pakkereiselignende reiser videreføres, så kan dette sikre at forbrukerne er beskyttet mot insolvens selv om det er uklart hvorvidt forbrukeren har kjøpt et sammensatt reisearrangement eller en pakkeligende reise, og dermed forhindre at forbrukerne nektes beskyttelse basert på årsaker som ikke på noen måte skyldes forhold hos forbrukeren.

Forbrukerombudet er opptatt av at reiser som fremstår som like for forbrukeren må ha lik

beskyttelse. Insolvensbeskyttelsen til forbrukeren etter direktivet er i stor grad avhengig av hva formidleren av det sammensatte reisearrangementet har mottatt betaling for, og dermed ikke hvordan reisen fremstår for forbrukeren. Også *Forbrukerkerrådet* ønsker at reglene videreføres. *Forbrukerkerrådet* uttaler blant annet at

«[b]ehovet for insolvensbeskyttelse for pakkelignende reiser må ses i sammenheng med at direktivets definisjoner av pakkereise og sammensatte reisearrangement er svært detaljerte. Selv om direktivet er ment å favne videre enn pakkereisebegrepet i gjeldende pakkereiselov, vil de konkret[e] definisjonene av pakkereise og sammensatte reisearrangement kunne virke mot sin hensikt fordi de i større grad åpner for [...] omgåelse. Den næringsdrivende vil for eksempel kunne utnytte 24 timersfristen ved bestilling av pakkereise gjennom lenkede bestillingsprosesser i art. 3 nr. 2 v) og sammensatte reisearrangement i art. 3 nr. 5 b), ved at personalia/betalingsopplysninger ikke overføres eller tilbud om målrettet kjøp av ytterligere reisetjeneste ikke fremsettes før etter utløpet av denne fristen.»

NHO Luftfart er ikke uenig i at det er naturlig å sikre insolvensbeskyttelse gjennom den eksisterende reisegarantiordningen. De ser imidlertid en rekke praktiske utfordringer som må løses. *NHO Luftfart* ser med bekymring på hvordan selve beregningen av en næringsdrivendes omsetning skal foretas, og mener at dagens beregningsmodell for Reisegarantifondet vanskelig kan legges til grunn. *NHO Luftfart* uttaler videre:

«Departementet legger i forbindelse med dette til grunn at næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer som regel har faste samarbeidspartnere som vil gjøre det mulig for Reisegarantifondet å danne seg en oversikt over forventet salg relativt raskt. Vi tillater oss å stille spørsmål ved om dette i disse tilfellene medfører riktighet. For våre virksomheter foreligger ikke, slik oss bekjent, et slikt tallmateriale. Basert på de utfordringene som vi har pekt på over, kan vi heller ikke se hvordan man skal etablere et slikt forutsigbart system, herunder hvordan virksomhetene skal kunne årlig innrapportere disse tallene til fondet. Det er i forbindelse med dette viktig at våre medlemsbedrifter ikke ilegges en høyere garantiforpliktelse enn det som reflekterer reell omsetning.»

NHO Reiseliv stiller følgende spørsmål:

«Hvordan ser departementet for seg at man beregner garantien når en næringsdrivende innimellom er arrangør og innimellom er formidler og som næringsdrivende både selger tjenester som ikke er pakkereiser, selger pakkereiser og eventuelt også er arrangør og/eller formidler av sammensatte reisearrangementer?»

10.3.5 Departementets vurderinger

10.3.5.1 Innledning

Uten særregler for sammensatte reisearrangementer vil den reisende stilles som ved kjøp av enkeltstående reisetjenester. Det vil si at den reisende ikke er beskyttet ved den næringsdrivendes insolvens, og må melde krav i konkursboet på linje med øvrige usikrede kreditorer. Til forskjell fra insolvensbeskyttelsen ved 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, og bare for reisetjenestene som det mottas forskuddsbetaling for. Dersom for eksempel et hotell, som har lagt til rette for bestilling av et golfkurs for en golfklubb, mottar betaling for både hotell- og golftjenesten, skal insolvensbeskyttelsen også dekke golfarrangementet hvis hotellet blir insolvent (det forutsettes at arrangementet er et sammensatt reisearrangement). Dette gjelder imidlertid ikke dersom hotellet har videreformidlet pengene for golfkurset til golfklubben når insolvens inntreffer, eller den reisende har betalt golfkurset direkte til golfklubben. I disse tilfellene kan den reisende benytte golfarrangementet selv om hotellet blir insolvent. Dersom golfklubben har mottatt betaling fra hotellet eller direkte fra den reisende og det er golfklubben som blir insolvent, er pengene for golfarrangementet tapt.

10.3.5.2 Garantiplikt for sammensatte reisearrangementer

Gjeldende regler om reisegaranti fungerer godt, se nærmere punkt 10.2.1. 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 sammen-

satte reisearrangementer må stille garanti for forventet omsetning, og betale årsgebyr til Reisegarantifondet. Praksis med konkurrenter som følger med på hverandre og rapporterer til Reisegarantifondet om konkurrenter som ikke er registrert som medlem hos Reisegarantifondet, vil bidra i håndhevingen av garantiplikten også etter nytt regelverk.

Når det gjelder praktiske utfordringer knyttet til beregningen av reisegarantien som skal stilles ved sammensatte reisearrangementer, antar departementet at næringsdrivende etter hvert vil kunne anslå hvor stor del av omsetningen som inngår i slike reisearrangementer. Fastsettelse av omsetningen som selges av én næringsdrivende, jf. direktivet artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav a, bør ikke by på problemer. Utfordringen vil være knyttet til sammensatte reisearrangementer etter definisjonen i artikkel 3 nr. 5 første ledd bokstav b, om målrettet formidling. Disse sammensatte reisearrangementene oppstår først idet den reisende inngår en avtale med en annen næringsdrivende som den første næringsdrivende har formidlet kontakt med. Som følge av plikten for næringsdrivende nr. 2 til å informere den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet om inngått avtale, vil imidlertid omsetningen som skal kategoriseres som sammensatte reisearrangementer kunne fastsettes. Se punkt 8.2 om opplysningsplikt for sammensatte reisearrangementer. På bakgrunn av erfaring med hvor ofte målrettet formidling danner et sammensatt reisearrangement, antas de næringsdrivende etter hvert å kunne anslå hvilken reisegaranti som må stilles i tilknytning til slike reisearrangementer.

Ved beregningen av størrelsen på insolvensbeskyttelsen, må det blant annet ses hen til hvor raskt den næringsdrivende vanligvis videreformidler mottatt forskudd til den som leverer reisetjenestene, og hvor lang tid før reisen tar til forskuddsbetalingen innkreves, se punkt 10.2. Jo kortere tidsrom den næringsdrivende disponerer forskuddsbetalingen, jo lavere kan reisegarantien settes. Størrelsen på forskuddsbetalingen spiller også inn.

Konsekvensen av at den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet ikke stiller reisegaranti, er at den reisende får tilnærmet samme rettigheter som ved pakkereiser. Om disse rettighetene, se punkt 8.2.2. Det er imidlertid ikke regulert i direktivet hva som blir følgen av at den næringsdrivende, som formidler det sammensatte reisearrangementet, ikke mottar informasjon om at det er opprettet et sammensatt reisearrangement. Kommisjonen har i ekspert-

gruppemøte slått fast at det like fullt er opprettet et sammensatt reisearrangement som gjør at den reisende som utgangspunkt skal ha full beskyttelse ved den næringsdrivendes insolvens.

Forbrukerombudet har i sin uttalelse bemerket at den næringsdrivende bør ha bevisbyrden for at det ikke foreligger et sammensatt reisearrangement, skulle det oppstå tvist om dekningsgrad. Til dette vil departementet bemerke at pakkereisedirektivet kun inneholder regler om bevisbyrde knyttet til pakkereiser. Ettersom direktivet er totalharmonisert, det vil si at det ikke skal stilles strengere eller lempeligere krav til norske næringsdrivende, eller gis bedre eller dårligere rettigheter til norske reisende, er det ikke anledning til å pålegge norske næringsdrivende et særlig beviskrav. Der det er uklart om det foreligger et sammensatt reisearrangement, må spørsmålet avgjøres etter alminnelige bevisvurderinger. Det vil si at det er den part som fremmer et krav som har bevisbyrden. Det er altså den reisende som må godtgjøre at reisetjenestene utgjør et sammensatt reisearrangement.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets krav om insolvensbeskyttelse ved sammensatte reisearrangementer i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 42 første ledd annet punktum. Systemet for reisegaranti i lovforslagets kapittel 8 gjelder også ved sammensatte reisearrangementer. Departementet foreslår også å gjennomføre direktivets bestemmelser om virkningen av brudd på plikten til å stille insolvensbeskyttelse i ny lov om pakkereiser, se forslaget til § 40.

10.3.5.3 Særlig om pakkereiselignende reiser

Formålet med reglene om sammensatte reisearrangementer og pakkereiselignende reiser er at næringsdrivende ikke kan unngå å stille reisegaranti ved å omgå reglene for pakkereiser. I direktivets fortale punkt 14 fremgår det at reglene for sammensatte reisearrangementer skal «sikre rettferdig konkurranse og verne de reisende». Også begrunnelsen for reglene om reisegaranti for pakkereiselignende reiser, var å unngå konkurransevridning. Dersom en reise i dag anses som pakkereiselignende, må arrangøren stille reisegaranti for hele arrangementet, jf. pakkereiseloven § 11-1 første ledd. For sammensatte reisearrangementer skal den som formidler arrangementet kun stille reisegaranti for reisetjenestene han eller hun har mottatt betaling for.

For pakkereiselignende reiser kreves det at reisetjenestene selges i sammenheng med hverandre. Hva dette innebærer er ikke presisert i gjeldende lov. Etter det departementet kjenner til tolkes bestemmelsen slik at det eneste som skiller pakkereiselignende reisearrangementer fra pakkereiser er at det ikke kreves at pakkereiselignende reisearrangementer er tilrettelagt av næringsdrivende. Det vil si at det vil være et pakkereiselignende arrangement når den reisende kjøper innkvartering og transport uten påvirkning fra den næringsdrivende, typisk reisebyrået, og uten at elementene inngår i den næringsdrivendes anbefalte sortiment.

Spørsmålet er om ordningen med reisegaranti for pakkereiselignende reiser til personlig bruk skal videreføres, i tillegg til reglene om reisegaranti for sammensatte reisearrangementer.

Departementet vil bemerke at utvidelsen av pakkereisedefinisjonen vil medføre at reisetjenester som kjøpes til samme reise, i samme bestillingsprosess og betales samlet, vil utgjøre en pakkereise, uavhengig av hvor tilrettelagt reisearrangementet fremstår, jf. direktivet artikkel 3 nr. 2 første ledd bokstav b romertall i. Det vil si at reisene som anses som pakkereiselignende, slik dette begrepet er tolket i praksis, vil utgjøre en pakkereise etter ny pakkereisedefinisjon. Det som anses som pakkereiselignende reiser etter dagens regelverk, omfattes derfor av krav om reisegaranti også etter ny lov. Reisegarantiordningen utvides dessuten av nyskapningen sammensatt reisearrangement. Sammensatte reisearrangementer er som pakkereiselignende reiser en alternativ forretningsmodell til pakkereiser, og selges ofte i konkurranse med pakkereiser. Sammensatt reisearrangement vil derfor fylle den funksjonen som pakkereiselignende reiser har etter gjeldende regelverk.

Danmark, som har hatt garantiplikt for pakkereiselignende reiser, har ikke videreført ordningen. Etter det departementet kjenner til vil heller ikke Sverige videreføre ordningen. Dersom man viderefører særreglene for pakkereiselignende reiser, vil norske næringsdrivende få et mer komplisert regelverk å forholde seg til enn sine nærmeste utenlandske konkurrenter.

Departementet opprettholder forslaget om ikke å videreføre reglene om pakkereiselignende reiser til personlig bruk for den reisende, i tillegg til reglene om sammensatte reisearrangementer.

10.4 Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise

10.4.1 Gjeldende rett mv.

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 første ledd. Bestemmelsen gjelder ethvert transportmiddel som inngår i en pakkereise, for eksempel fly, buss eller båt.

Bestemmelsen kom inn i pakkereiseloven i 2006. Bakgrunnen var at de tradisjonelle pakkereiseoperatørene, i tillegg til å selge pakkereiser, også solgte ledige flyseter på sine chartrede fly. Det ble ansett som ulogisk at passasjerene som bare hadde kjøpt flybillett av turoperatøren ikke skulle ha den samme beskyttelsen ved konkurs som passasjerer som hadde kjøpt hele pakkereisen. I forarbeidene til bestemmelsen, Ot.prp. nr. 41 (2005–2006), fremgår det at bestemmelsen vil omfatte operatørens salg av separate flyseter på de chartrede flyene, såkalt «seat only», der de som bare har kjøpt flytransporten sitter på samme fly som pakketuristene.

De senere årene har reisemarkedet endret seg. De tradisjonelle pakkereiseoperatørene selger i stadig større grad pakkereiser der transporten foregår med ordinær rutetransport, for eksempel med SAS eller Norwegian. Operatøren kjøper da et antall flybillerter på ruteflyavganger, som videreselges til kundene. Noen av flybillettene inngår i pakkereiser, mens andre videreselges av turoperatøren som ordinære flybillerter («kun fly»). På den annen side selger de tradisjonelle ruteflyselskapene i økende grad pakkereiser, gjerne solgt som såkalt «fly + hotell» på sine nettsider. For alle pakkereisene skal det stilles reisegaranti. For salg av kun flybillett fra flyselskapet er det ikke krav om reisegaranti. Er flybilletten på ruteflyet solgt gjennom turoperatøren, kreves det imidlertid reisegaranti.

I dag stiller turoperatørene reisegaranti for ca. 100 000 flyreiser én vei som ikke inngår i pakkereiser, det vil si omtrent 50 000 reiser tur-retur. Av et totalt flymarked på 53 107 233 reiser for 2016 i henhold til Avinors trafikkstatistikk, utgjør dette 0,2 prosent.

10.4.2 Danmark og Sverige

I dag har *Sverige* regler om plikt til å stille reisegaranti for transportdelen av en pakkereise. Etter det departementet kjenner til vil Sverige ikke fore-

slå å videreføre reglene i forbindelse med gjennomføringen av direktivet.

I *Danmark* gjelder reglene om garanti for transportdelen av en pakkereise kun ved flytransport. Det kreves imidlertid reisegaranti også ved ordinære flyreiser, som ikke utgjør en del av en pakkereise. Tilbyder av flytransport blir avkrevet et flykonkursbidrag på 2 kroner per reisende fra en dansk lufthavn, uansett hvilken type reise det gjelder. Bidraget skal sikre hjemtransport av passasjerer som strandet i utlandet, hvis flyselskapet går konkurs. Bidrag fra innenriksflyvninger blir refundert til flyselskapene.

Fondet, som står utenfor pakkereisesystemet, kan også yte godtgjørelse hvis en kunde ikke har påbegynt en flyreise fra Danmark til utlandet. Det forutsetter imidlertid at det er tilstrekkelig midler i fondskassen, etter at fondet har satt av utgifter til hjemtransport av strandende personer. Kunden må betale en egenandel på 1000 kroner.

10.4.3 Direktivet og forslag i høringsnotatet

Direktivets krav om insolvensbeskyttelse gjelder kun ved pakkereiser og sammensatte reisearrangementer. Departementet foreslo i høringsnotatet at reglene om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise videreføres, slik at forbrukerbeskyttelsen ikke svekkes. Departementet bemerket at chartrede fly er mer utsatt for å bli satt på bakken grunnet arrangørens insolvens, enn ordinære rutefly.

10.4.4 Høringsinstansenes syn

Seks instanser har uttalt seg. *Forbrukerombudet*, *Forbrukerrådet* og *Luftfartstilsynet* støtter forslaget. *NHO Luftfart*, *NHO Reiseliv* og *Hovedorganisasjonen Virke* (Virke) går mot forslaget om å gi loven videre virkeområde enn direktivet. Etter Virkes syn representerer reglene om garantiplikt for transportdelen av en pakkereise kompliserende særregler som skaper hindringer for konkurransen, og urimelige og ulogiske skjevheter i konkurransebetingelsene aktørene imellom. Virke bemerker at ordningen i Danmark er prinsipielt svært forskjellig fra ordningen i Sverige og Norge, ved at ordningen i Danmark også gjelder for rene rutefly. Dermed virker ikke ordningen forstyrrende på konkurransen mellom tradisjonelle pakkereisearrangører og flyselskapene. Virke viser til at de siste 10–15 årene har man vært vitne til en enorm utvikling i reisemarkedet, og at de tradisjonelle charterreisene stadig har

tappt terreng mot mer fleksible reiseprodukter og pakkereiser med rutefly:

«Statistikk fra Avinor viser at charter har opplevd en nedgang fra å utgjøre en andel av samlet charter- og ruteflytrafikk på 5,9 % i 2006, til i dag å utgjøre kun 3,8 % av den samlede trafikken. I antall reiser har rutefly hatt en økning i antall passasjerer på over 14 millioner, mens charter i samme periode har hatt en samlet nedgang i antall passasjerer på 267 135.»

Virke bemerker at i et reisemarked der flere og flere velger å sette sammen sine reiser på egenhånd eller ved bruk av rutefly, vil regelen stille de tradisjonelle pakkereiseoperatører dårligere i direkte konkurranse med de tradisjonelle flyselskapene, som nå også i stadig større grad selger pakkereiser gjennom sine bestillingssider.

Virke er uenig i departementets påstand om at chartrede fly er mer utsatt for å bli satt på bakken grunnet insolvens enn ordinære rutefly, og uttaler:

«Det er grunn til å stille spørsmål rundt en slik slutning i et reisemarked der vi i løpet av de siste årene har sett en rekke konkurser (Sterling, Estonian Air, Malev Air og helt nylig også Air Berlin) og store finansielle vanskeligheter (SAS, Iberia, og Alitalia) blant de tradisjonelle ruteflyselskap, mens man ikke har sett tilsvarende problemer hos tradisjonelle charteroperatører.»

Virke bemerker at en «kun fly»-billett kan sammenlignes med en vanlig flybillett, både i produkt og rent prismessig:

«Det er lite logisk at en slik reise skal være underlagt et krav om reisegaranti når passasjerene på ruteflyet til f.eks. Norwegian, der det også sitter en rekke kunder som har kjøpt pakkereiser gjennom deres pakkereiseselskap eller gjennom andre aktører, ikke har en tilsvarende beskyttelse.»

Virke bemerker at spørsmålet om kunden skal være beskyttet av bestemmelsene i pakkereiseloven bør avgjøres av hvilket reiseprodukt kunden kjøper, ikke hva slags tjenester reiseselskapene tradisjonelt har solgt til sine kunder. Virke har videre problemer med å se at det foreligger særlig velbegrunnede hensyn for å beholde en slik særegel i Norge.

Forbrukerombudet uttaler at formålet med «seat-only» er å fylle opp charterflyene man allerede har planlagt for trafikk, og er derfor en direkte forlengelse av charteroperatørens virksomhet som pakkereisearrangør. Forbrukerombudet mener at det ikke er ytelsenes karakter som bør sammenlignes, men forbrukernes faktiske situasjon, skulle man oppleve en konkurs.

10.4.5 Departementets vurderinger

Regler om at kunden ved kjøp av transportdelen av en pakkereise er beskyttet ved arrangørens konkurs, så fremt kjøpet er til personlig bruk for kunden, faller utenfor pakkereisedirektivets virkeområde. Utenfor virkeområdet kan medlemsstatene ha nasjonale særregler. Dermed kan gjeldende regler som utgangspunkt videreføres. Ved utarbeidelse av forslag til ny pakkereiselov må det likevel vurderes om ordningen, som trådte i kraft 1. januar 2007, skal beholdes.

Til forskjell fra forslaget i høringsnotatet, foreslår departementet at reglene om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise ikke videreføres i ny pakkereiselov.

Pakkereisedirektivet er totalharmonisert, slik at reglene skal være like for både reisende og næringsdrivende i medlemsstatene. Nasjonale særregler vil være en konkurranseulempe for norske arrangører som skal konkurrere både nasjonalt og over landegrensene. Flyselskapene og utenlandske turoperatører, som kan tilby kun flybillett til reisende uten krav om å stille reisegaranti, vil forutsetningsvis kunne selge rimeligere flybilletter til reisende enn norske turoperatører, dersom dagens regler om å stille reisegaranti for salg av kun flybillett videreføres. For å opprettholde en norsk særregel om reisegaranti for transportdelen av en pakkereisen bør det derfor kreves en særlig begrunnelse. Begrunnelsen for regelen om plikt til å stille reisegaranti for «transportdelen av en pakkereise», som også Forbrukerombudet viser til, var at det var urimelig og ulogisk at noen var dekket av reisegaranti og andre ikke, når alle reiste med samme charterfly. Denne begrunnelsen passer ikke i dag. Reisemarkedet har endret seg. Turoperatørene selger i dag «kun fly» både med charterfly og rutefly, i tillegg til pakkereiser på begge typer fly. Ruteflyselskapene tilbyr også pakkereiser på sine rutefly, i tillegg til kun flybilletter. I dag sitter det altså passasjerer med og uten reisegaranti på samme rutefly. Hvorvidt det er stilt reisegaranti for flybillettene som ikke inngår i en pakkereise, avhenger av om det

er en turoperatør eller et flyselskap som solgte billetten.

En begrunnelse for å videreføre ordningen med reisegaranti for turoperatørene kan være at turoperatørene er mer utsatt for konkurser enn ruteflyselskapene. Det synes ikke å være tilfelle. En annen begrunnelse for å opprettholde en slik ordning, er at reisende som kjøper billetter av turoperatører forventer at de er dekket av reisegaranti i tilfelle turoperatørens konkurs. Departementet er usikker på om noen faktisk har en slik forventning. En mulig forventning hos enkelte reisende bør imidlertid ikke være tilstrekkelig til å opprettholde en garantiordning som rammer kun deler av reisenæringen. En mindre svekkelse av beskyttelsen av reisende som opphør av denne særordningen vil innebære, vil imidlertid veies opp av noe økt beskyttelse som gjennomføring av pakkereisedirektivet totalt sett innebærer.

10.5 Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og administrativt samarbeid

10.5.1 Gjeldende rett

Garanti stilt etter reglene i et annet land som er part i EØS-avtalen, trer i stedet for norsk reisegaranti. Dette gjelder garanti for pakkereiser som selges direkte fra forretningssted i et slikt land, eller gjennom selvstendig formidler her i landet, jf. pakkereiseloven § 11-1 femte ledd. Forutsetningen for å likestille utenlandsk reisegaranti med garanti stilt i Norge, er at sikkerheten er tilstrekkelig etter hjemlandets regler, jf. merknader til § 11-1 i Ot.prp. nr. 71 (1994–95).

10.5.2 Direktivet

Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og administrativt samarbeid mellom medlemsstatene reguleres av artikkel 18, og er omtalt i fortalet punkt 42.

Har en arrangør stilt insolvensbeskyttelse i samsvar med nasjonale krav i medlemsstaten der vedkommende er etablert, skal dette godtas av øvrige medlemsstater. Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse skal sikre at plikten til å stille insolvensbeskyttelse ikke virker som et hinder for den frie bevegelsen av tjenester og for etableringsadgangen.

Medlemsstatene skal utpeke sentrale kontaktpunkter for å lette det administrative samarbeidet og tilsynet med arrangører som driver virksomhet i forskjellige medlemsstater. De skal oversende

kontaktpunktene kontaktopplysninger til de andre medlemsstatene, og til kommisjonen.

De sentrale kontaktpunktene skal gjøre opplysningene om de nasjonale kravene til insolvensbeskyttelse tilgjengelig for hverandre. Kontaktpunktene skal også opplyse om hvem som har ansvar for insolvensbeskyttelsen og gi hverandre oversikt over arrangører som oppfyller kravene til insolvensbeskyttelse. Oversiktene skal være offentlig tilgjengelige, også på internett.

Dersom en medlemsstat er i tvil om en arrangørs insolvensbeskyttelse, skal den anmode om nærmere opplysninger fra arrangørens etableringsstat. Anmodningen kan for eksempel gjelde spørsmål om arrangøren har stilt tilstrekkelig insolvensbeskyttelse i etableringsstaten. Medlemsstater skal svare på anmodninger fra andre medlemsstater så raskt som mulig. I alle tilfeller skal et første svar sendes senest 15 virkedager etter at anmodningen om opplysningene ble mottatt.

10.5.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å lovfeste at Reisegarantifondet skal være Norges kontaktpunkt for det administrative samarbeidet om reisegaranti mellom medlemsstatene. Departementet foreslo videre at direktivets krav om gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse gjennomføres i ny lov om pakkereiser. Nærmere regler om Reisegarantifondet og det administrative samarbeidet mellom kontaktpunktene ble foreslått regulert i forskrift.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg om departementets forslag.

10.5.4 Departementets vurderinger

Det er medlemsstaten hvor arrangøren er etablert som skal sørge for at arrangøren har stilt tilstrekkelig insolvensbeskyttelse, se punkt 10.2. En arrangør etablert i annen EØS-stat, som har stilt tilstrekkelig insolvensbeskyttelse etter reglene i denne staten, skal ikke behøve å stille insolvensbeskyttelse, det vil si reisegaranti, i Norge. For at reglene om gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse skal fungere effektivt, er det viktig å utveksle informasjon og samarbeide med øvrige medlemsstater. Dette samarbeidet og utvekslingen av informasjon skal foregå gjennom de nasjonale kontaktpunktene.

Departementet opprettholder forslaget om at Reisegarantifondet skal være Norges kontakt-

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv.
(pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/230/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

punkt. Det vil si at Reisegarantifondet både skal administrere de nasjonale bestemmelsene om reisegaranti, føre tilsyn med at bestemmelsene etterleves, og være kontaktpunkt for det administrative samarbeidet. Etter departementets vurdering er Reisegarantifondet nærmest til å kunne svare på henvendelser fra andre medlemsstater og utføre oppgavene til kontaktpunktet.

Departementet opprettholder også forslaget om å gjennomføre direktivets krav om gjensidig

anerkjennelse av insolvensbeskyttelse i ny pakkereiselov.

Departementet foreslår en hjemmel for departementet til i forskrift å gi nærmere regler om Reisegarantifondet som kontaktpunkt, og administrativt samarbeid med medlemsstatenes kontaktpunkter.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 42 tredje ledd, § 46 første ledd og § 47.

11 Alminnelige bestemmelser

11.1 Ufravikelighet

11.1.1 Gjeldende rett

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

11.1.2 Direktivet

Artikkel 23 regulerer direktivets ufravikelige karakter. 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 fritta 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, skal ikke være bindende for den reisende. Dette fremgår av artikkel 23 nr. 2 og nr. 3.

11.1.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelser om ufravikelighet i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har merknader til forslaget. Når det gjelder bestemmelser utenfor direktivets område, bemerker *Reisegarantifondet* at de næringsdrivende parter bør stå fritt til å inngå generelle avtaler om fremtidige reiser som avskjærer den reisende fra pakkereiselovens ret-

tigheter, også når det gjelder insolvensbeskyttelse.

11.1.4 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 skiller ikke direktivet 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.

Dersom man er utenfor direktivets virkeområde, for eksempel fordi det er inngått en generell avtale om å inngå fremtidige avtaler om reisearrangementer, står partene fritt til å avtale hva de vil. Se punkt 3.2.2.2, hvor det fremgår at direktivet ikke får anvendelse på pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på grunnlag av en generell avtale om organisering av en forretningsreise. I disse tilfellene vil det følgelig ikke være krav om insolvensbeskyttelse. Dette til forskjell fra i dag, hvor det er ufravikelige krav om reisegaranti, også ved forretningsreiser.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelse om ufravikelighet i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 3.

11.2 Regress

11.2.1 Gjeldende rett

Pakkereiseloven har regler om formidlerens adgang til å søke regress hos arrangøren, jf. § 7-1 annet ledd. Dersom kunden søker dekning hos formidleren for sitt krav mot arrangøren, overtar formidleren kundens krav. Regresskravet kan bortfalle eller nedsettes hvis kundens krav skyldes formidlerens forhold.

Pakkereiseloven omhandler ikke arrangørens adgang til å søke regress hos andre som er ansvarlige for en mangel. Adgang til å søke regress i slike tilfeller reguleres av avtalen mel-

lom partene eller alminnelig kontraktsrett. Skaderstatningsloven § 5-3 annet ledd oppstiller en regel om regress ved skade voldt av flere. Hvorvidt den som har betalt erstatning kan gjøre krav gjeldende mot andre ansvarlige beror på ansvarsgrunnlaget og forholdene ellers.

11.2.2 Direktivet

Arrangøren eller formidlerens adgang til å søke regress er regulert i artikkel 22, og omtalt i fortalen punkt 36. En arrangør som betaler erstatning, gir prisreduksjon eller oppfylder andre forpliktelser som påhviler vedkommende etter direktivet, har rett til å søke regress fra tredjemann som har medvirket til hendelsen som utløste kravet. Tilsvarende rett til å søke regress skal gjelde for formidleren, hvis formidleren har ansvar for å gjennomføre pakkereisen etter artikkel 13 nr. 1 annet ledd eller 20. Artikkel 13 nr. 1 annet ledd gjelder i tilfeller der medlemsstaten legger gjennomføringsansvar også på formidleren. Artikkel 20 gjelder der formidleren selger pakkereiser for en arrangør etablert utenfor EØS-området, så fremt formidleren ikke dokumenterer at arrangøren oppfylder forpliktelsene som følger av gjennomføringsansvaret i direktivets kapittel IV og krav til insolvensbeskyttelse i kapittel V.

11.2.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo ingen bestemmelse om regress for å gjennomføre direktivet. En lovbestemmelse ble ansett unødvendig fordi direktivets bestemmelse om regress gir uttrykk for et generelt prinsipp i pengekravsretten.

11.2.4 Høringsinstansenes syn

Hovedorganisasjonen Virke (Virke) og *Norsk ReiselivsForum* ber departementet om å innta en bestemmelse om regress i ny lov. Ifølge Virke skyldes bestemmelsen i direktivet et behov for å klargjøre en slik rettighet og adgang for arrangøren overfor tredjemann. Virke mener hensynet til å klargjøre rettigheten også gjør seg gjeldende i Norge. Norsk ReiselivsForum viser til at kjøp og salg av pakkereiser ofte er av grenseoverskridende karakter. En eksplisitt regresshjemmel som gir uttrykk for de pengekravrettslige prinsipper som gjelder i norsk rett, vil ifølge Norsk ReiselivsForum være en fordel i dialog med utenlandske aktører. Høringsinstansen viser også til at

mange små reisearrangører og formidlere ikke har god kompetanse innen reiselivsjus. En eksplisitt regresshjemmel i pakkereiselovgivningen vil gjøre de alminnelige prinsippene om regress mer tilgjengelig. En klar regresshjemmel vil bidra til at det økonomiske tapet blir plassert hos korrekt adressat.

Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg om regress.

11.2.5 Departementets vurderinger

Arrangøren har ansvar for gjennomføringen av pakkereisen, uavhengig av hvem som leverer de enkelte reisetjenestene som inngår i pakkereisen. Tilsvarende gjelder for formidler, dersom arrangøren er etablert utenfor EØS-området, med mindre formidleren dokumenterer at arrangøren oppfylder ansvaret, se punkt 9.3.2. En regressrett sikrer arrangøren og formidleren et rettferdig oppgjør, der krav fra den reisende skyldes en tredjeperson. En tredjeperson vil for eksempel kunne være en leverandør av hotelltjenester. Når arrangøren har dekket krav fra den reisende på grunn av mangler ved hotelloppholdet, sikrer adgangen til å søke regress at det økonomiske tapet plasseres hos hotellet. Endelig plassering av det økonomiske tapet skal altså ikke avhenge av hvem den reisende velger å kreve prisavslaget eller erstatningen fra.

Adgangen til å søke regress følger av norsk rett i dag. Høringsinstansene som har uttalt seg om departementets forslag i høringsnotatet, mener imidlertid at det vil være hensiktsmessig med en lovbestemmelse om regress av pedagogiske årsaker. Dette gjelder særlig ved grenseoverskridende avtaler, det vil si når arrangøren har avtaler med tjenesteytere i andre land, eller en næringsdrivende formidler pakkereiser for en reisearrangør som er etablert i et land utenfor EØS. Departementet er enig med høringsinstansene i at en bestemmelse om regress vil klargjøre arrangørens og eventuelt formidlerens rettigheter i slike tilfeller. Dessuten vil det synliggjøre at norsk rett er i overensstemmelse med direktivet. I sin vurdering har departementet også sett hen til at Danmark og Finland har valgt å lovfeste direktivets bestemmelse om adgang for arrangøren og formidleren til å søke regress fra en tredjeperson. Etter det departementet kjenner til vil Sverige gjøre det samme.

Se forslag til ny lov om pakkereiser § 49.

11.3 Tvisteløsning

11.3.1 Gjeldende rett mv.

Pakkereiseloven kapittel 10 gjelder tvisteløsning. Foruten tilbud om og avtaler om kjøp av pakkereiser, omfattes tvister som gjelder transportdelen av en pakkereise og pakkereiselignende reiser, jf. pakkereiseloven § 1-1 første ledd.

Pakkereisenemnda behandler tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og arrangør eller formidler som er medlem av Reisegarantifondet. Pakkereisenemnda er opprettet ved avtale mellom Forbrukerrådet og Virke Reise Utland. Norsk ReiselivsForum er sekretariat for nemnda.

Nemnda behandler forbrukersaker, og ikke tvister der begge parter er næringsdrivende. Det betyr at pakkereisekunder som er næringsdrivende, må bringe eventuelle klager til forliksrådet for behandling. Hver av partene, det vil si både kunden og arrangøren eller formidleren, kan kreve nemndbehandling av en tvist hvor nemnda er kompetent, jf. pakkereiseloven § 10-1 første ledd første punktum.

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. Det samme fremgår av markedsføringsloven § 10a annet ledd, som imidlertid kun gjelder plikten til å informere forbrukere, når det er klart at partene selv ikke kommer til en minnelig løsning. Opplysninger om klageorgan skal også fremgå av næringsdrivendes generelle avtalevilkår, jf. markedsføringsloven § 10a første ledd.

I forbindelse med gjennomføring av EUs direktiv om alternativ tvisteløsning (2013/11/EU), ble det i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (klageloven) stilt visse krav til klageorganenes saksbehandling som vilkår for å bli godkjent av departementet. Disse kravene gjelder også for Pakkereisenemnda. Av pakkereiseloven § 10-1 fremgår det både at vedtektene for nemnda skal godkjennes av departementet, og at nemnda skal søke godkjenning etter klageloven.

Alle virksomheter som stiller reisegaranti til Reisegarantifondet skal delta i nemnda og betale et gebyr til drift av nemnda, jf. § 10-4. Gebyret kreves inn av Reisegarantifondet. Størrelsen på gebyret er nærmere fastsatt i reisegarantiforskriften § 7. 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 saker i Pakkereisenemnda skal i tillegg til årsgebyr, betale 1000 kroner per sak som tapes helt eller delvis, jf. reisegarantiforskriften § 7 femte ledd.

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.

Departementet kan ved forskrift 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.

11.3.2 Direktivet

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

11.3.3 Forslaget i høringsnotatet

Departementet foreslo at arrangører og formidlere som plikter å stille reisegaranti for pakkereiser og transportdelen av en pakkereise fortsatt skal ha plikt til å delta i Pakkereisenemnda og betale gebyr til nemndas drift. Når det gjelder sammensatte reisearrangementer la departemen-

tet til grunn at tvister knyttet til de enkelte reisetjenestene omfattes av lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (klageloven). Dette betyr at forbrukere som kjøper slike reisetjenester kan få sine tvister behandlet, enten av et kompetent klageorgan, eller gjennom mekling i Forbrukerrådet, jf. klageloven § 23. Departementet bemerker i høringsnotatet at det vanskelig kan 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.

Enkelte forhold som reguleres i pakkereiseloven mente departementet det kunne være hensiktsmessig å overlate til nemndas avtaleparter å bestemme i vedtektene, for eksempel om næringsdrivende skal ha adgang til å bringe saker inn for nemnda og om nemnda skal behandle saker der den reisende ikke er forbruker.

Departementet foreslo at litispendensregelen i pakkereiseloven ikke videreføres. Dette gjelder adgangen til å bringe en sak inn for domstolene, samtidig som den er til behandling i Pakkereisenemnda. Dermed vil reglene om litispendens i klageloven gjelde. Etter disse reglene kan verken forbrukeren eller den næringsdrivende bringe en sak inn for domstolene, mens den er til behandling i Pakkereisenemnda.

Departementet foreslo at plikten i pakkereiseloven § 10-1 første ledd om godkjenning av nemndas vedtekter ikke videreføres, ettersom nemndas plikt til å søke om godkjenning etter klageloven skal ivareta de samme hensynene.

Bestemmelsen om at en sak som nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte til tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet ble ikke foreslått videreført, da det samme følger av klageloven § 26 fjerde ledd, så lenge klageren er forbruker.

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

11.3.4 Høringsinstansenes syn

Forbrukerombudet bemerker at mangler ved de enkelte reiseytelsene som inngår i sammensatte

reisearrangementer bør løses med tilbydereren av reiseytelsen, og at formidleren av det sammensatte reisearrangementet ikke er ansvarlig for dette. Dersom noen av de næringsdrivende er tilknyttet en nemnd så kan saken behandles der, ellers mekles den av Forbrukerrådet. Forbrukerombudet viser til at definisjonene av pakkereise og sammensatte reisearrangement er omfattende, og at det er sannsynlig at det vil kunne oppstå tvister om hvorvidt noe er en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Det vil også kunne oppstå tvister om noe er et sammensatt reisearrangement eller en avtale om to separate ytelser som faller utenfor lovens virkeområde. I begge tilfeller vil det kunne bli spørsmål om forbrukernes rettigheter, som etter Forbrukerombudets oppfatning er best ivaretatt og mest hensiktsmessig behandlet i Pakkereisenemnda.

Forbrukerombudet uttrykker videre at dersom nemndas kompetanse begrenses til kun pakkereiser, blir det uklart hvem som skal behandle spørsmålet om det er opprettet et sammensatt reisearrangement. Det samme gjelder spørsmålet om den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet har brutt sine plikter overfor den reisende. Ombudet påpeker at når det gjelder klageordninger er det svært viktig med klare skillelinjer:

«Etter vår oppfatning vil det å begrense nemndas kompetanse til pakkereiser ha motsatt effekt. Det er også ganske stor praktisk forskjell i å kunne klage saken inn til Pakkereisenemnda og måtte delta i en mekling i regi av Forbrukerrådet.»

Norsk ReiselivsForum støtter synspunktet om at pakkereiselovens særregel om litispendens, som kun gjelder for formidler eller arrangør, ikke videreføres.

11.3.5 Departementets vurderinger

Pakkereisenemnda er en velfungerende nemnd, som gir forbrukerne et godt tvisteløsningstilbud ved tvister knyttet til ved avtaler om pakkereiser. Nemnda er én av elleve klageorganer for forbrukersaker som per januar 2018 fyller krav i spesiallovgivning eller er godkjent etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (klageloven). Disse klageorganene er meldt til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning.

Etter departementets vurdering er det fordelaktig med et ensartet system for klagebehandling av forbrukersaker. Klage_loven 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 klage_loven, men mindre særskilte grunner tilsier avvikende regler.

Pakkereisenemndas plikt til å søke godkjenning etter klage_loven, jf. gjeldende pakkereiselov § 10-1 annet ledd, sikrer at nemnda oppfyller krav om nøytralitet, effektivitet og kompetanse m.m. Plikten sikrer også at nemnda utgjør en del av den offentlige og europeiske klagebehandlingsordningen for forbrukersaker, og er tilgjengelig på den europeiske nettbaserte klageportalen for grenseoverskridende forbrukersaker, jf. klage_loven § 28. Departementet foreslår at den nylig innførte godkjenningsplikten videreføres.

Nemnda skal fortsatt behandle klager som gjelder avtaler om pakkereiser, så fremt arrangøren har stilt reisegaranti og dermed er medlem av Reisegarantifondet og Pakkereisenemnda. Det samme gjelder den som formidler pakkereiser for arrangør etablert utenfor EØS-området. Ingen høringsinstanser har hatt innvendinger mot dette. Forbrukerombudet har innvendinger mot departementets forslag om at Pakkereisenemnda ikke skal behandle klager som gjelder sammensatte reisearrangementer.

Et sammensatt reisearrangement er ikke en pakkereise, men et pakkereiselignende arrangement, se definisjonen under punkt 3.3.5. Reisearrangementet, som består av minimum to forskjellige typer reisetjenester, kan den reisende ha kjøpt av én eller flere næringsdrivende. Hver næringsdrivende er ansvarlig for eventuelle mangler ved sine reisetjenester. Klager på de enkelte reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet kan klages inn til de respektive klagenemndene, som enten er godkjent etter klage_loven, eller er regulert i særlov. Dersom det ikke finnes kvalifiserte nemnder som behandler klager på den aktuelle reisetjenesten, for eksempel klage på innkvartering eller andre typer tjenester som det er inngått avtale om, kan klagen rettes til Forbrukerrådet som mekler i saken.

I visse tilfeller kan den reisende som har kjøpt reisetjenester som danner et sammensatt reisearrangement få rettigheter som om det var kjøpt en pakkereise, jf. direktivet artikkel 19 nr. 3. Dette gjelder dersom den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet ikke har stilt tilstrekkelig reisegaranti etter direktivet artik-

kel 19 nr. 1, eller ikke har oppfylt sin opplysningsplikt etter direktivet artikkel 19 nr. 2 bokstav a og b. Se punkt 8.2 om direktivet artikkel 19 nr. 3. I slike tilfeller blir den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet ansvarlig for leveringen av alle reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet, som om det var en pakkereise. Det vil si at vedkommende også blir ansvarlig for korrekt levering av reisetjenestene som andre næringsdrivende i utgangspunktet er ansvarlig for. Etter departementets syn er det derfor nærliggende at Pakkereisenemnda behandler klager på slike reisearrangementer. Det vil i så fall si at nemnda må ta stilling til om arrangementet det klages over er et sammensatt reisearrangement, eventuelt en pakkereise, og avvise saken dersom den faller utenfor deres saksområde. Det må imidlertid være opp til avtalepartene, det vil si bransjen og Forbrukerrådet å utvide Pakkereisenemndas virkeområde. Den som stiller reisegaranti for pakkereiser, har også plikt til å delta i Pakkereisenemnda og betale gebyr til dekning av driften. Tilsvarende krav er ikke foreslått for de som formidler sammensatte reisearrangementer.

I dag omfattes klager på pakkereiselignende reiser av pakkereiselovens kapittel 10 om tvisteløsning, jf. § 1-1 første ledd. Disse reisearrangementene, bestående av reise og innkvartering til personlig bruk, ligger tett opp til tradisjonelle pakkereiser. Å legge klager på sammensatte reisearrangementer til pakkereisenemnda, innebærer imidlertid en større utvidelse av nemndas saksfelt. Dersom Pakkereisenemndas saksfelt ikke utvides, vil klager på sammensatte reisearrangementer måtte behandles av Forbrukerrådet, jf. klage_loven § 23. Dersom Pakkereisenemnda utvider sitt saksfelt med klager som gjelder sammensatte reisearrangementer, vil det være opp til nemndas avtaleparter å beslutte om det skal kreves gebyr for behandling av den enkelte klage på et sammensatt reisearrangement. Et eventuelt saksbehandlingsgebyr må fastsettes i samsvar med bestemmelsene i klage_loven § 7. Departementet vil ikke foreslå å lovfeste krav om innbetaling av gebyr til nemndas drift for næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer.

Etter gjeldende pakkereiselov § 10-3 kan ikke formidler eller arrangør bringe en sak inn for de alminnelige domstoler, dersom den er til behandling i nemnda. Denne litispensdsvirkningen gjelder ikke forbrukere. Dette avviker fra klage_loven § 26 som slår fast at ingen av partene kan bringe en sak inn for domstolene mens den er til behand-

ling i innmeldt klagenemnd. Dette er begrunnet i ønsket om 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. Klageloven gjelder imidlertid kun saker der én av partene er forbruker. Dersom pakkereisenemnda behandler en sak der begge parter er næringsdrivende, er ikke reglene i klageloven til hinder for at saken bringes inn for domstolene, mens den er til behandling i nemnda. 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. Dette er ikke ordningen i dag i henhold til nemndas vedtekter.

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. At informasjon om relevant klageorgan etter § 10a skal gis ved avtaleinngåelse, følger også av pakkereisedirektivets krav til avtalen, jf. artikkel 7 nr. 2 bokstav g. Denne bestemmelsen gjelder for alle reisende, uansett om de er forbrukere eller ikke. Departementet foreslår derfor ikke å videreføre bestemmelsen i gjeldende pakkereiselov § 10-2 om at kunden skal opplyses om retten til å kreve behandling i nemnda etter at tvisten er oppstått.

Departementet frafaller forslaget om å videreføre hjemmelen til i forskrift å fastsette regler om konsekvensene av at nemndas virksomhet opphører. Som følge av at de generelle reglene om klagebehandling av forbrukertvister i klageloven vil gjelde klager om pakkereiser dersom Pakkereisenemnda opphører, er det ikke nødvendig med hjemmel til å fastsette slike særregler. Opphører Pakkereisenemnda, vil klager på pakkereiser og eventuelt også på sammensatte reisearrangementer måtte behandles av Forbrukerrådet.

Som følge av at reglene om reisegaranti for pakkereiselignende reiser og transportdelen av en pakkereise ikke foreslås videreført i ny lov, foreslås det heller ikke at klager på pakkereiselignende reiser eller klager på transportdelen av en pakkereise skal omfattes av kapittelet om tvisteløsning i ny lov. Se punkt 10.3 og 10.4.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 50.

11.4 Håndheving og sanksjoner

11.4.1 Gjeldende rett

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

Nærmere regler om Reisegarantifondet og bestemmelser til gjennomføring av reisegarantiordningen er gitt i reisegarantiforskriften. 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. Reisegarantifondet skal føre kontroll med at arrangøren overholder sin plikt til å opplyse i annonser, salgsbrosjyrer o.l. om at reisegaranti er stilt. Det vises til omtale av Reisegarantifondet under punkt 10.2.1.4.

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.

Det fremgår ikke av pakkereiseloven hvordan bestemmelsene som ikke gjelder reisegaranti, skal håndheves. Tilsyn med reglene i pakkereiselov og -forskrift er imidlertid en del av Forbrukertilsynets oppgaver. Forbrukertilsynet fører tilsyn i samsvar med bestemmelsene i markedsføringsloven. Etter markedsføringsloven § 6 er urimelig handelspraksis forbudt. I markedsføringsloven gis det retningslinjer for hva som skal anses urimelig. Forbrukertilsynet kontrollerer også næringsdrivendes avtalevilkår. Etter markedsføringsloven § 22 kan vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbrukere forbyes når de anses urimelige overfor forbrukerne, og forbud tilsies av allmenne hensyn. Brudd på pakkereiselovens bestemmelser er relevant ved vurderingen av om det foreligger en urimelig handelspraksis eller et urimelig avtalevilkår etter markedsføringsloven. «Lovstridsprinsippet» innebærer at handlinger som strider mot bindende forbrukervernregler, i utgangspunktet også anses å stride mot markedsføringsloven.

Overtreter den næringsdrivende reglene i markedsføringsloven kan Forbrukertilsynet treffe forbuds- eller påbudsvedtak. Forbud og påbud følges gjerne av trussel om tvangsmulkt, eller overtredelsesgebyr, jf. markedsføringsloven § 39 flg.

Tvangsmulkt fastsettes som en løpende mulkt eller som et engangsbeløp som må betales av den vedtaket retter seg mot, dersom vedkommende overtrer forbuds- eller påbudsvedtaket, jf. markedsføringsloven § 42. Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av enkelte av lovens bestemmelser, herunder lovstridsprinsippet som er innfortolket i § 6, kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale, jf. markedsføringsloven § 43. Forbrukertilsynet har vedtakskompetanse i alle saker. Forbrukertilsynets vedtak kan påklages til Markedsrådet, jf. markedsføringsloven § 37.

11.4.2 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 treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. Sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende, jf. fortalen punkt 47.

11.4.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet viste til at dagens ordning med Reisegarantifondet, som administrerer og fører kontroll med reisegarantiordningen, fungerer godt. Departementet foreslo å videreføre ordningen.

Departementet foreslo også at departementet forblir klageinstans på Reisegarantifondets pålegg om reisegaranti. Dette omfatter blant annet klager på pålegg om at næringsdrivende plikter å stille reisegaranti, og fastsettelse av størrelsen på den pliktige garantien. Departementet bemerket at det i praksis er få klager på Reisegarantifondets pålegg.

Departementet foreslo videre at bestemmelsene i pakkereiseloven som ikke gjelder reisegaranti skal håndheves av Forbrukertilsynet, med Markedsrådet som klageinstans. Dette ble ansett å videreføre gjeldende ordning, der Forbrukertilsynet fører tilsyn med bestemmelsene i pakkereiseloven etter «lovstridsprinsippet», se punkt 11.4.1 om prinsippet. Departementet foreslo imidlertid at en bestemmelse om Forbrukertilsynets tilsyn inntas i ny pakkereiselov. Dette ville i større grad enn tilsyn med hjemmel i «lovstridsprinsip-

pet» synliggjøre Forbrukertilsynets oppgave med håndheving av loven.

Hva gjelder sanksjoner, foreslo departementet at gjeldende system med bøter eller fengsel i inntil 3 måneder for forsettlig eller uaktsom overtredelse av reglene om reisegaranti, videreføres. Sanksjonene ble ansett å være i overensstemmelse med direktivets krav.

Forbrukertilsynets adgang til å ilegge sanksjoner i henhold til markedsføringsloven ble ansett tilstrekkelig til å imøtekomme direktivets krav til sanksjoner for brudd på øvrige bestemmelser. Departementet foreslo at det skal fremgå av ny pakkereiselov at kontrollen utøves i samsvar med reglene i markedsføringsloven §§ 32 til 42. Dette omfatter markedsføringslovens bestemmelser om tvangsmulkt. Departementet foreslo at brudd på lovens bestemmelser om forhåndsopplysninger og krav til avtalen kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg om departementets forslag om håndheving og sanksjoner.

11.4.4 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder samtlige forslag fra høringsnotatet vedrørende håndheving og sanksjoner for brudd på pakkereiselovens bestemmelser.

Lovens bestemmelser gjelder både næringsdrivende etablert innenfor EØS-området, og næringsdrivende utenfor EØS som retter sin virksomhet mot reisende i EØS-området, jf. punkt 3.2 om virkeområde. Det vil si at Reisegarantifondets og Forbrukertilsynets tilsyn etter loven må omfatte alle disse næringsdrivende. Disse kan også ilegges sanksjoner for brudd på lovens bestemmelser. Dette samsvarer med Reisegarantifondets og Forbrukertilsynets tilsyn i dag, jf. forutsetningsvis gjeldende pakkereiselov § 11-1 og markedsføringsloven § 4 første ledd.

Pakkereisedirektivet skal beskytte «reisende», som omfatter både næringsdrivende og forbrukere, se definisjoner under punkt 3.3.6. 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 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 For-

brukertilsynet til sammen ivareta direktivets krav til håndheving.

Overtredelsesgebyr anses som straff etter Den europeiske menneskerettskonvensjon. Sanksjonen ilegges for allerede begåtte lovbrudd. Dette i motsetning til tvangsmulkt som først utløses når den næringsdrivende gjentar eller fortsetter den ulovlige handlingen. Siden overtredelsesgebyr anses som straff, er det viktig at reglene som kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr er klare. Det må være forutberegnelig for næringsdrivende når overtredelsesgebyr kan ilegges. Det vises til Prop. 93 L (2016–2017) punkt 6.4 vedrørende bruk av overtredelsesgebyr og til Prop. 62 L (2015–2016), merknader til forvaltningsloven § 44. Etter departementets syn inneholder bestemmelsene om forhåndsopplysninger og krav til pakkereiseavtalen klare plikter for arrangøren, se lovforslaget §§ 9 til 13, § 14 annet ledd og § 15. Det samme gjelder § 39 om opplysningsplikten til den næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer. Departementet foreslår at det stilles krav om at lovbruddene er av kvalifisert art. Det vil si at lovbruddene må anses som vesentlige, eller har skjedd gjentatte ganger. Dermed stilles det opp en høy terskel for bruk av overtredelsesgebyr, som sikrer næringsdrivendes forutberegnelighet og rettssikkerhet. Mindre brudd på bestemmelsene bør ikke kunne sanksjoneres med overtredelsesgebyr ved første gangs overtredelse. Grensen mellom simpel og vesentlig overtredelse må klarlegges gjennom praksis. Departementet foreslår at forsettlig eller uaktomme brudd kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr. Rammer for ileggelse av overtredelsesgebyr foreslås regulert i forskrift.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 46 første og annet ledd og §§ 51 til 53.

11.5 Ansvar for bestillingsfeil

11.5.1 Gjeldende rett

Ved bestilling av en pakkereise kan det skje feil som resulterer i at bestillingen ikke gjennomføres etter hensikten. Slike feil kan skyldes teknisk svikt, for eksempel at en bestilling via internett ikke blir registrert i systemet til den næringsdrivende, eller menneskelig svikt, som at den næringsdrivende legger inn feil avreisedato eller staver den reisendes navn feil. Pakkereiseloven regulerer ikke hvem som har ansvaret for feil som skjer i løpet av bestillingsprosessen. Etter det departementet er kjent med, har norsk lovgivning

heller ingen generell bestemmelse om ansvar for denne typen feil.

Ehandelsloven gjelder elektronisk handel med varer og tjenester, og kommer til anvendelse for elektronisk inngåtte avtaler, blant annet etter pakkereiseloven. Etter ehandelsloven § 11 tredje ledd skal en tjenesteyter tilrettelegge den elektroniske avtaleinngåelsen, slik at inntastingsfeil på en enkel måte kan oppdages og rettes før avtalen inngås. I praksis tilfredsstilles dette kravet som regel ved at forbrukeren får en oversikt over inntastet informasjon til kontroll før endelig bestilling foretas, jf. merknader til ehandelsloven § 11 i Ot.prp. nr. 31 (2002–2003). Brudd på bestemmelsen er ikke erstatningsrettslig eller sivilrettslig sanksjonert i ehandelsloven, men håndheves etter bestemmelser og offentligrettslige sanksjoner i markedsføringsloven.

11.5.2 Direktivet

Ansvar for ulike feil som skjer i løpet av bestillingsprosessen av pakkereiser eller reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer, reguleres av artikkel 21. Det fremgår av fortalen punkt 45 at den reisende bør være beskyttet mot feil som oppstår i bestillingsprosessen.

En næringsdrivende skal være ansvarlig («liable») for alle feil som skyldes tekniske feil i bestillingssystemet som kan tilskrives vedkommende. Dersom den næringsdrivende har samtykket i å sørge for bestilling av en pakkereise eller en reisetjeneste som inngår i et sammensatt reisearrangement, er vedkommende også ansvarlig for andre feil som gjøres i løpet av bestillingsprosessen. Den næringsdrivende skal likevel ikke være ansvarlig for bestillingsfeil som kan tilskrives den reisende, eller som skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

11.5.3 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelse om ansvar for bestillingsfeil i ny pakkereiselov. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til realiteten i forslaget.

11.5.4 Departementets vurderinger

En bestemmelse om ansvar for bestillingsfeil er ny sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. Bestemmelsen innebærer at den næringsdrivende får et objektivt ansvar for feil i løpet av bestillingsprosessen, som enten skyldes tekniske feil eller

menneskelig svikt av den næringsdrivende selv eller personer som arbeider for vedkommende. En teknisk feil kan for eksempel skyldes en tredjeperson som leverer den tekniske løsningen til den næringsdrivende. Etter alminnelige erstatningsrettslige prinsipper beror erstatningsansvar på subjektiv skyld, altså en klanderverdig opptreden (uaktsomhet, grov uaktsomhet eller forsett). Arbeidsgiveransvaret er objektivt i den forstand at det ikke er betinget av skyld fra arbeidsgiverens side, men det forutsetter at en arbeidstaker har handlet klanderverdig under utførelsen av arbeid for arbeidsgiveren. Ansvar for bestillingsfeil etter direktivet er et rent objektivt ansvar. Det vil si at det ikke kreves at noen kan bebreides for feilen. Det er nok å konstatere at det for eksempel foreligger en teknisk feil som er årsak til den manglende eller feilaktige bestillingen. Direktivets bestemmelse om bestillingsfeil antas derfor å utvide den næringsdrivendes ansvar for bestillingsfeil, sammenlignet med gjeldende rett.

Dersom det er den reisendes egen nettbestilling som har forsvunnet, kan det bli vanskelig å sannsynliggjøre at det faktisk er foretatt en bestilling. Annerledes stiller det seg om den næringsdrivende har samtykket i å gjøre bestillingen på den reisendes vegne.

Direktivet utdyper ikke hva som blir konsekvensen av bestillingsfeil. At den næringsdrivende blir erstatningsansvarlig for tap som den reisende påføres som følge av bestillingsfeilen er lagt til grunn i ny dansk lov om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer, og i den svenske utredningen om gjennomføringen av direktivet. De utdyper imidlertid ikke hva slags tap som skal dekkes.

Man kan tenke seg ulike tilfeller hvor spørsmål om erstatning for bestillingsfeil kan oppstå. En teknisk feil kan medføre at den reisendes bestilling forsvinner i systemet, slik at den reisende må foreta en ny bestilling på et senere tidspunkt til en høyere pris enn på det opprinnelige bestillingstidspunktet. I andre tilfeller er bestillingen registrert, men med ulike feil. Dette kan være feil dato, feil reisemål, feil navn på den reisende etc. En teknisk feil kan også medføre at den reisendes bestilling registreres flere ganger. I mange av disse tilfellene kan den reisendes tap være vanskelig å fastslå.

Departementet antar at formålet med bestemmelsen om bestillingsfeil er å sikre at reisende kommer skadesløs fra situasjonen. Etter departementets syn må den reisende, som et minimum, stilles som om bestillingen ikke var gjort. Det vil blant annet si at den reisende må få eventuelle innbetalinger tilbake. Når det imidlertid gjelder spørsmål om arrangørens erstatningsansvar går lenger, må dette avgjøres etter alminnelig kontraktsrett. Dette kan for eksempel dreie seg om direkte kostnader knyttet til den planlagte reisen skal kunne dekkes, for eksempel til vaksiner og visum, og om også tapt ferieglede skal erstattes. Uansett vil ikke ethvert tap kunne kreves dekket. Tapet må være en påregnelig følge av at bestillingen feilet. Etter departementets syn må det overlates til praksis å fastsette omfanget av erstatningen ved ulike typer bestillingsfeil.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 48.

12 Gjennomføring av endringer i forbrukerrettighetsdirektivet

12.1 Gjeldende rett

Opplysningskravene 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 henger sammen med gjennomføringen av forbrukerrettighetsdirektivet i norsk rett. Forbrukerrettighetsdirektivet får ikke anvendelse på pakkereiseavtaler som omfattes av pakkereisedirektivet av 1990, herunder pakkeferier og pakketurer, jf. forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g. 1990-direktivet ble gjennomført i norsk rett ved pakkereiseloven. Da forbrukerrettighetsdirektivet ble gjennomført i norsk rett, hovedsakelig ved angrerettloven og endringer i avtaleloven, ble avtaler som omfattes av pakkereiseloven unntatt fra opplysningskravene i avtaleloven og fra virkeområdet til angrerettloven, se Prop. 64 L (2013–2014) punkt 3.2.6. Etter pakkereiseloven § 1-1 første ledd omfattes følgende avtaler av pakkereiseloven:

- avtaler om kjøp av pakkereiser,
- avtaler om transport som skjer sammen med en pakkereise, 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.

12.2 Direktivet

Pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 endrer forbrukerrettighetsdirektivets virkeområde. Unntaket i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g endres, slik at henvisningen til avtaler som omfattes av 1990-direktivet «om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer», erstattes med henvisning til avtaler «om pakkereiser» som definert i pakkereisedirektivet av 2015. Det er bare avtaler om pakkereiser som forbrukerrettighetsdirektivet ikke får anvendelse på.

Det følger videre av endringen som pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 gjør i forbrukerrettighetsdirektivet, at flere av reglene i forbrukerrettighetsdirektivet likevel skal gjelde for pakkereiser. Dette gjelder «med hensyn til reisende» som definert i pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 6. «Reisende» omfatter foruten forbrukere som forbrukerrettighetsdirektivet beskytter, også næringsdrivende. Reglene i forbrukerrettighetsdirektivet som likevel skal gjelde er:

- medlemsstatenes adgang til å stille krav til hvilket språk forhåndsopplysningene skal gis på, jf. forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7,
- kravet om å fremheve betalingsforpliktelsen ved elektronisk avtaleinngåelse, jf. artikkel 8 nr. 2,
- medlemsstatenes adgang til å kreve skriftlig bekreftelse når avtaler inngås per telefon, jf. artikkel 8 nr. 6,
- forbudet mot gebyr ved bruk av betalingsmidler, jf. artikkel 19,
- forbudet mot å gi kundeservice med overtakserte telefonnummer, jf. artikkel 21 og
- forbudet mot å kreve ekstra betaling utover kontraktsbeløpet, jf. artikkel 22.

Språkkravet og kravet om skriftlig bekreftelse ved avtaler inngått per telefon er det valgfritt for medlemsstatene å gjennomføre.

12.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet viste til at pakkereisedirektivet og forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert, og at de tvungne endringene i forbrukerrettighetsdirektivet som fremgår av pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 må gjennomføres i norsk rett. Departementet foreslo derfor at bestemmelsene i avtaleloven og angrerettloven som gjør unntak for «avtaler som omfattes av pakkereiseloven» endres til bare å gjøre unntak for «avtaler om pakkereiser».

Departementet bemerket at de fleste tvungne endringene i forbrukerrettighetsdirektivet er gjennomført i norsk rett. Dette gjelder imidlertid

ikke kravet om å fremheve betalingsforpliktelsen, når en pakkereise kjøpes ved netthandel. Departementet foreslo derfor at en slik bestemmelse innføres i pakkereiseloven.

Videre foreslo departementet å innføre krav til hvilket språk forhåndsopplysninger skal gis på, og krav til skriftlig bekreftelse når avtaler inngås per telefon, jf. henholdsvis forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7 og artikkel 8 nr. 6. Departementet foreslo at kravet om skriftlig bekreftelse ved salg av pakkereiser gjelder kun uanmodet telefonoppringning, slik ordningen er ved uanmodet telefonsalg av andre varer eller tjenester, jf. angrerettloven § 10. Uanmodet telefonsalg vil si at det er den næringsdrivende som tar initiativ til telefonsamtalen.

12.4 Høringsinstansenes syn

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet støtter forslaget om å innføre krav om skriftlig bekreftelse ved avtaleinngåelse per telefon. Ombudet påpeker at det ved telefonsalg ofte er stor fare for at man ikke får med seg alt av relevante opplysninger som skal gis. Det er en fordel for begge parter at det er krav om skriftlig bekreftelse i etterkant. Ombudet bemerker at det ikke er kjent med at uanmodet telefonsalg av pakkereiser er særlig utbredt i dag. Forbrukerombudet bemerker at det er mer praktisk at forbrukeren ringer inn til pakkereisetilbyderen for å bestille reiser over telefon. Ombudet viser til at adgangen i forbrukerrettighetsdirektivet til å kreve skriftlig bekreftelse ved telefonsalg ikke er begrenset til uanmodede oppringninger. Begrensningen i angrerettloven er et resultat av de valg man tok ved den nasjonale gjennomføringen. Ombudet foreslår at det stilles krav om skriftlig bekreftelse ved alle telefonsamtaler hvor det inngås avtale om en pakkereise, ikke bare uanmodede oppringninger. Dette vil kunne bidra til økt forbrukerbeskyttelse. Forbrukerrådet har tilsvarende synspunkt.

Forbrukerombudet stiller videre spørsmål om hvilke opplysninger som skal gis i det skriftlige tilbudet. Det siteres fra uttalelsen:

«Som utgangspunkt er den skriftlige bekreftelsen etter angrerettloven § 10 ment å skulle være en bekreftelse av det som allerede er sagt i telefonsamtalen.

I forarbeidene til angrerettloven, Prop. 64 L (2013–2014) s. 119 uttales det at «tilbudet som den næringsdrivende skal gi forbrukeren per telefon skal inneholde alle opplysningselemen-

tene i § 8 første ledd. Det er dette tilbudet som skal bekreftes skriftlig av den næringsdrivende etter telefonsamtalen. Utgangspunktet modifiseres noe av bestemmelsen i § 15 første ledd om informasjonsbegrensninger ved fjernsalgsavtaler, og hvilke krav til opplysninger som gjelder som et minimum».

Ombudet viser til at innholdet i den næringsdrivendes skriftlige tilbud er en svært praktisk problemstilling i håndhevingsarbeidet etter angrerettloven, og antar at det samme vil være tilfellet for telefonsalg av pakkereiser. Det er derfor behov for en avklaring av hvilket opplysningskrav som skal stilles til det skriftlige tilbudet, og om dette kan begrenses av angrerettloven § 15.

Både Forbrukerombudet og Forbrukerrådet støtter forslaget om å innføre språkkrav for pakkereiser, slik at opplysningene skal gis på norsk dersom markedsføringen rettes mot norske forbrukere.

Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg om forslagene.

12.5 Departementets vurderinger

12.5.1 Innledning

Både pakkereisedirektivet og forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert. Det vil si at medlemsstatene ikke kan ha avvikende nasjonale regler, og at pakkereisedirektivets endringer i forbrukerrettighetsdirektivet må gjennomføres i norsk rett. Dette gjelder likevel ikke artikkel 6 nr. 7 om språkkrav og artikkel 8 nr. 6 om skriftlig bekreftelse av tilbud som gis per telefon, ettersom forbrukerrettighetsdirektivet overlater til medlemsstatene å velge om bestemmelsene skal gjennomføres.

12.5.2 Anvendelsesområde for angrerettloven og opplysningskrav i avtaleloven

Pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 første punktum innebærer at avtaler om pakkereiser, slik pakkereiser er definert i pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 2, unntas fra forbrukerrettighetsdirektivets virkeområde. I dag unntas avtaler «som omfattes av» pakkereiseloven fra opplysningskravene i forbrukersaker i avtaleloven, og fra angrerettlovens virkeområde. Departementet foreslår at reglene for transportdelen av en pakkereise og pakkereiselignende reiser ikke videreføres, se punkt 10.3 og 10.4. For å være i overensstemmelse med for-

muleringen av øvrige bestemmelser i henholdsvis avtaleloven § 38 b annet ledd og angrerettloven § 2 bokstav d, forslås det at unntaket i avtaleloven § 38 b annet ledd nr. 3 og angrerettloven § 2 bokstav d endres til «avtaler om pakkereiser».

Pakkereiseloven omfatter også sammensatte reisearrangementer, se definisjonen under punkt 3.3.5. Det inngås imidlertid ikke avtaler om sammensatte reisearrangementer. Et sammensatt reisearrangement oppstår på nærmere bestemte måter, og består av separate avtaler om minst to ulike reisetjenester. Avtaler om enkeltstående reisetjenester omfattes i dag av både angrerettloven og avtaleloven, avhengig av hvordan avtalene inngås.

Ingen høringsinstanser har kommentert forslaget om å endre avtaleloven og angrerettloven, som opprettholdes.

Se forslaget til avtaleloven § 38 b annet ledd nr. 3 og angrerettloven § 2 bokstav d.

12.5.3 Gjennomføring av bestemmelser i forbrukerrettighetsdirektivet

Etter pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 annet ledd skal en rekke krav i forbrukerrettighetsdirektivet også gjelde ved kjøp av pakkereiser. Dette er kravene 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, som er gjennomført i angrerettloven § 16, gjelder disse kravene i dag alle typer forbrukeravtaler, også avtaler om pakkereiser. At disse kravene gjelder alle forbrukeravtaler følger av finansavtaleloven § 39 b (gebyr ved bruk av bestemt betalingsinstrument) og markedsføringsloven § 11 tredje og fjerde ledd (forbud mot henholdsvis overtakserte telefonnummer og betaling utover kontraktsbeløpet). Det er derfor ikke behov for endringer i norsk rett for at disse kravene også skal gjelde for avtaler om pakkereiser.

Departementet opprettholder forslaget om at et krav om å fremheve betalingsforpliktelsen ved elektronisk inngåelse av avtale om pakkereiser, inntas i ny lov om pakkereiser. Ingen høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 13.

12.5.4 Særlig om skriftlig bekreftelse ved uanmodet telefonsalg

Når det gjelder krav om skriftlig bekreftelse av tilbud fremsatt per telefon som forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 6 åpner for, så har Norge benyttet denne valgfriheten for avtaler som inngås etter uanmodet telefonoppringning, se angrerettloven § 10 første ledd. Bestemmelsen gjelder ikke avtaler som omfattes av pakkereiseloven, jf. angrerettloven § 2 bokstav d.

Bakgrunnen for at kravet om skriftlig bekreftelse ved salg etter uanmodet oppringning ble innført i angrerettloven i forbindelse med vedtaket av markedsføringsloven i 2009, var todelt: 1) telefonsalg er en salgsform der kjøperen kan ha behov for ekstra beskyttelse mot pågående selgere, og 2) det kan være uklart hva som er avtalt på bakgrunn av en telefonsamtale, jf. Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 9.1.5. Kravet om skriftlig bekreftelse i angrerettloven av 2000 ble videreført i angrerettloven av 2014. Departementet har også senere evaluert dette kravet, 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) om endringer i markedsføringsloven (telefonmarkedsføring mv.) punkt 3.15.4. Kravet om skriftlig bekreftelse ved avtaleinngåelse etter uanmodet telefonoppringning ble derfor foreslått videreført.

Departementet vil ikke følge opp Forbrukerombudets og Forbrukerrådets ønske om å innføre skriftlig bekreftelse av alle tilbud som gis per telefon. Det er ingen grunn til å pålegge selgere av pakkereiser større byrder enn andre næringsdrivende, når det er den reisende som telefonisk tar kontakt med arrangøren eller formidleren, eller disse ringer tilbake til den reisende på dennes oppfordring.

Når det derimot gjelder uanmodede telefonoppringninger fra selgere av pakkereiser, ser departementet ikke grunn til å vurdere spørsmålet om krav til skriftlig bekreftelse av tilbudet annerledes enn ved annet uanmodet telefonsalg til forbrukeren. Dette gjelder selv om det sjelden foretas uanmodede oppringninger for å selge pakkereiser. Ved kjøp av pakkereiser over telefon, kan det, på samme måte som ved andre avtaler, oppstå uklarheter om avtalevilkårene. Dette gjelder særlig når den reisende ikke har vært forberedt på henvendelsen. Departementet opprettholder derfor forslaget om å innføre krav om skriftlig bekreftelse av tilbud gitt ved uanmodet telefonoppringning.

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Forbrukerombudet ber i sin høringsuttalelse om at det avklares hvorvidt opplysningsplikten ved bekreftelse av telefontilbud kan begrenses, slik det er gjort i angrerettloven § 15. Angrerettloven § 15 gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 4, som gjelder avtaler som inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger. I slike tilfeller gis den næringsdrivende adgang til kun å gi opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper, sin identitet, samlet pris, angrerett og avtalens varighet, eventuelt bindings- tid osv. Øvrige opplysninger kan gjøres tilgjengelig på annen måte, for eksempel ved en hyperlenke. Det er i praksis vanlig at skriftlig bekref- telse på tilbud ved telefonsalg sendes i en SMS, som inneholder de sentrale opplysningene.

Forbrukerrettighetsdirektivets artikkel 8 nr. 4 er ikke blant de bestemmelsene som får tilsvarende anvendelse på pakkereiser, jf. pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 annet ledd. Utenfor pakkereisedirektivet kan imidlertid medlemsstatene bestemme hvilke regler som skal gjelde, så lenge reglene er innenfor hva som følger av annet inter- nasjonalt regelverk. Det må derfor tas stilling til om man skal nøye seg med å innføre krav om at selgeren gir opplysninger i begrenset omfang, slik det er gjort i angrerettloven, eller om alle rele- vante forhåndsopplysninger som kreves i pakke- reiseloven bør fremgå av den skriftlige bekrefte- sen. Formålet med å innføre krav til skriftlig bekreftelse ved uanmodet telefonsalg er å beskytte forbrukeren. Forbrukeren står i fare for å inngå en avtale uten tilstrekkelig overveielse, noe som gjerne kreves ved avtaler av ikke ubety- delig kostnad, slik som avtaler om pakkereiser. Som det fremgår av punkt 6.2, foreslår departe- mentet at det ikke innføres angrerett ved kjøp av pakkereiser. Det betyr at dersom man vil si seg løs

fra avtalen, må dette i utgangspunktet skje ved avbestilling mot gebyr. Også dette forholdet tilsier at den som inngår avtalen bør få oversikt over vil- kårene i sin helhet før samtykke gis. Adgang til kun å gi den reisende utvalgte opplysninger for å bekrefte tilbudet, vil svekke hensynet til forbruke- ren. Departementet foreslår derfor at hvis tilbud om pakkereise gis ved uanmodet telefonoppring- ning, skal selgeren gi den reisende fullstendige opplysninger om tilbudet på et varig medium. Først når tilbudet blir akseptert skriftlig, blir den reisende bundet av avtalen.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 12 annet ledd.

12.5.5 Særlig om språkkrav

Også adgangen til å innføre språkkrav er valgfritt for medlemsstatene, jf. pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 annet ledd, som viser til forbrukerret- tighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7. Ved gjennomfø- ring av forbrukerrettighetsdirektivet ble det inn- ført språkkrav, slik at markedsføring som retter seg mot norske forbrukere, skal være på norsk, jf. angrerettloven 8 tredje ledd. Dersom opplysnin- gene i markedsføringen er gitt på norsk, skal også avtalen utformes på norsk, jf. angrerettloven § 11. Departementet ser ikke grunn til å vurdere spørs- målet annerledes når det gjelder markedsføring og inngåelse av avtaler om pakkereiser, og opp- rettholder forslaget om å innføre språkkrav. Språkkravet gjelder kun ved fjernsalg og salg utenom den næringsdrivendes faste forretningslo- kaler. Forbrukerombudet og Forbrukerrådet støt- ter forslaget om å innføre språkkrav. Spørsmålet om å innføre språkkrav er også omtalt under punkt 4.1.4.

Se forslaget til ny pakkereiselov § 10 annet ledd og § 12 første ledd annet punktum.

13 Særlig om endringer i sjøloven

Det følger av sjøloven § 407 første ledd at båtpassasjerer ikke kan overdra sine rettigheter etter befordringsavtalen til en annen. For å være i overensstemmelse med pakkereisedirektivet av 1990 gjør imidlertid § 407 annet ledd unntak for båtreiser som er et ledd i en pakkereise. Bestemmelsen henviser til gjeldende pakkereiselov § 2-1 og § 4-4. Også etter det nye pakkereisedirektivet skal den reisende kunne overdra sine rettigheter på visse vilkår, se punkt 5.2. Departementet foreslo derfor i høringsnotatet at henvisningene i sjøloven § 407 annet ledd endres, slik at de viser til reglene om overdragelse i ny pakkereiselov.

Ved sammensatt reisearrangement skal den reisende gis informasjon om at reisearrangemen-

tet ikke er en pakkereise, men at den som formidler reisearrangementet stiller reisegaranti for motatte betalinger for sine reisetjenester, som sikrer den reisende refusjon eller hjemreise ved denne næringsdrivendes insolvens, se punkt 8.2. Dersom den reisende ikke har fått disse opplysningene, blir konsekvensen at den reisende gis enkelte rettigheter som ellers kun gjelder ved kjøp av pakkereiser. Dette innebærer blant annet adgang til å overdra reisearrangementet til en annen person. Departementet foreslo i høringsnotatet at dette gjenspeiles i sjøloven.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget, som opprettholdes, med noe justert ordlyd.

Se forslaget til sjøloven § 407 annet ledd.

14 Økonomiske og administrative konsekvenser

14.1 Konsekvenser for næringslivet

14.1.1 Økonomiske konsekvenser

De økonomiske konsekvensene av forslaget til ny pakkereiselov lar seg vanskelig tallfeste. Gjennomføring av pakkereisedirektivet ved ny pakke-reiselov skal bidra til at det blir like regler i EØS-statene. Like regler kan stimulere til økt salg av reisetjenester over landegrensene. Norske næringsdrivende kan få sterkere konkurranse fra næringsdrivende i andre EØS-stater som tilbyr sine reisetjenester til norske reisende. Samtidig vil det bli enklere enn tidligere for norske næringsdrivende å tilby sine reisetjenester til reisende i andre EØS-stater.

Utvidet definisjon av hva som anses som pakkereiser vil medføre at flere reisearrangementer anses som pakkereiser og omfattes av kravene til reisegaranti. Det nye reisearrangementet «sammensatt reisearrangement» utløser også plikt til å stille reisegaranti. Konsekvensen blir at flere næringsdrivende må stille reisegaranti, og noen må stille større garanti enn i dag, det vil si får økte utgifter.

Det er vanskelig å anslå hvor mange næringsdrivende som blir garantipliktige på grunn av introduksjonen av sammensatt reisearrangement og utvidet definisjon av pakkereise, som ikke er garantipliktige i dag. Det er også vanskelig å fastsette størrelsen på reisegarantien som den enkelte må stille, se punkt 10. Ved utgangen av 2017 hadde Reisegarantifondet 860 medlemmer som stiller reisegaranti. Det antas at den utvidede pakkereisedefinisjonen og nyskapningen «sammensatt reisearrangement» særlig vil få betydning for flyselskapene. Flyselskaper som tilbyr den reisende andre reisetjenester, etter at de har kjøpt en flybillett, har hittil unngått garantiplikt. Dersom et flyselskap formidler et sammensatt reisearrangement, blir det garantiplikt etter ny lov. I henhold til luftfartsmyndighetene er det over 50 flyselskaper som har tillatelser til trafikk av et visst volum fra Norge. De fleste flyselskapene er etablert i andre EØS-stater, og er eventuelt garantipliktige der. Kun et fåtall av flyselskapene

er norske eller etablert utenfor EØS. Av disse er det flere som kun selger flyreiser, og derfor ikke omfattes av garantiplikten etter den nye loven. Det antas derfor at kun et par av de norske flyselskapene vil omfattes av utvidet plikt til å stille reisegaranti for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer.

Når det gjelder hotell- og andre overnattingsbedrifter, vil noen av disse omfattes av plikten til å stille garanti, først og fremst fordi de vil anses som formidler av sammensatte reisearrangementer.

Departementet har foreslått å ikke videreføre særreglene om garantiplikt for pakkereiseliggende reiser, se punkt 10.3.5.3. Dette får likevel ingen økonomisk konsekvens, ettersom disse reisene vil anses som pakkereiser etter nytt regelverk.

Departementet har foreslått å ikke videreføre særreglene om garantiplikt for transportdelen av en pakkereise, se punkt 10.4.5. Dette vil medføre kostnadsbesparelser for noen arrangører – turoperatørene – som ikke lenger må stille reisegaranti ved salg av kun flybilletter på charterfly eller rutefly.

Ettersom plikten til å stille reisegaranti følges av en plikt til å betale årsgebyr til Reisegarantifondet, vil flyselskapene, overnattingsbedriftene og visse andre næringsdrivende som hittil ikke har betalt reisegaranti, også måtte betale årsgebyr til dekning av driften av Reisegarantifondet. Årsgebyrets størrelse avhenger av virksomhetenes garantipliktige omsetning. De som arrangerer pakkereiser vil også omfattes av plikten til å betale gebyr til finansiering av klagenemnd for pakkereiser, se punkt 11.3.

Pakkereisenemnda behandler først og fremst klager på pakkereiser. Utvidet definisjon av pakke-reiser kan medføre flere klager til nemnda. Nemnda bemannes av næringen selv og av Forbrukerrådet. Utover utgifter som dekkes av gebyret til nemndas drift, er det næringen som dekker utgiftene. At flere reisearrangementer vil utgjøre pakkereiser, kan medføre flere klager, og følgelig større utgifter for næringen. Det antas imidlertid at økt saksmengde hovedsakelig vil dekkes av reglene om gebyr og næringsdrivendes plikt til å

betale for saker som tapes i nemnda. Dersom dette ikke er tilstrekkelig, kan det være aktuelt å øke gebyret til nemndas drift.

Det er ikke foreslått lovfestet at pakkereise-nemnda skal behandle klager på sammensatte reisearrangementer. Slike saker må behandles av Forbrukerrådet, dersom Pakkereisenemnda ikke velger å utvide sitt saksområde. Dette antas ikke å få økonomiske konsekvenser for Forbrukerrådet.

Etter gjeldende regelverk skal Pakkereise-nemnda også behandle klager på transportdelen av en pakkereise og på pakkereiselignende reiser som er til personlig bruk for kunden. Departementet kjenner ikke til klager på slike reiser. Forslaget om at særreglene for disse reisearrangementene ikke videreføres, vil derfor neppe medføre noen besparelse for nemnda og næringen.

14.1.2 Administrative konsekvenser

Gjeldende norske regler ligger ganske nært opp til reglene i ny pakkereiselov. De administrative konsekvensene for norske næringsdrivende vil derfor være svært begrenset.

Nytt regelverk pålegger den næringsdrivende flere krav enn gjeldende lov hva gjelder forhåndsopplysninger som skal gis den reisende, og krav til avtalen. Noen av forhåndsopplysningene skal gis ved hjelp av standardiserte opplysningsskjemaer. Departementet vil utarbeide slike skjemaer som de næringsdrivende må benytte. Skjemaene må likevel tilpasses de ulike næringsdrivende, blant annet med selskapsnavn og eventuell tilpassningstekst. Se punkt 4.1 og 8.2. Dette antas å medføre noe administrativt arbeid, som imidlertid anses å være lite tyngende for næringen som helhet.

Systemet med reisegaranti inkluderer en plikt for de næringsdrivende til årlig å sende egenerklæringsskjema som viser forventet garantipliktig omsetning, til Reisegarantifondet. Det kan være vanskelig å fastsette forventet garantipliktig omsetning for næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, jf. definisjonen i lovforslaget § 7 første ledd bokstav b, se punkt 3.3.5. Departementet antar at kjennskap til hvordan sammensatte reisearrangementer dannes etter hvert vil gjøre det enklere for den næringsdrivende å rapportere forventet omsetning 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 å identifisere hvem den garantipliktige næringsdrivende som formidler sammensatte

reisearrangementer er, og størrelsen på garantipliktig omsetning, slik at Reisegarantifondet får riktige tall å bearbeide for å kunne fastsette riktig størrelse på garantien. Bransjen er allerede teknologi-basert. Når tilbydere av reisetjenester inngår avtaler med hverandre om å fremheve hverandres reisetjenester, for å oppnå mersalg og motta returprovisjoner, skjer slik promotering som regel elektronisk. Dette elektroniske grunnlaget kan anvendes for å fastslå når det dannes sammensatte reisearrangementer, og størrelsen på omsetningen til garantipliktige næringsdrivende som formidler slike arrangementer. Det antas altså at identifiseringen av garantipliktige næringsdrivende og garantipliktig volum kan skje ved å videreutvikle eksisterende systemer. Utviklingen av rapporteringssystemer for å fange opp når det dannes sammensatte reisearrangementer, kan likevel medføre noen kostnader for de næringsdrivende.

14.2 Konsekvenser for forvaltningen m.fl.

14.2.1 Økonomiske konsekvenser

Årlig får Reisegarantifondet nye medlemmer, mens andre faller fra. Når plikten til å stille reisegaranti utvides, forventes en brutto økning i antall medlemmer. Dette antas ikke å få økonomiske konsekvenser for Reisegarantifondet, ettersom økt antall medlemmer betyr at flere betaler årsgebyr. Dersom innbetalingene av årsgebyr ikke dekker fondets drift, kan det bli aktuelt å øke gebyret.

Utvidet plikt til å stille reisegaranti antas ikke å få økonomiske konsekvenser for øvrig for Reisegarantifondet.

Forslaget om at Forbrukertilsynet skal føre tilsyn med reglene i pakkereiseloven som ikke gjelder reisegaranti, er en videreføring og 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.

14.2.2 Administrative konsekvenser

Utvidet definisjon av pakkereise og innføringen av regler for sammensatt reisearrangement vil medføre administrative utfordringer med å fange opp når slike reisearrangement er etablert. Det er også administrativt utfordrende å fastsette hvor

stor reisegaranti næringsdrivende som selger reisetjenester som omfattes av definisjonene, skal stille. Dette antas å resultere i økt arbeidsmengde for Reisegarantifondet, hva gjelder identifisering, kontroll og oppfølging av nye medlemmer. Økt arbeidsmengde kan medføre behov for økte ressurser. Inntil videre antas de dekket av årsgebyret.

Det må også påregnes noe mer administrativt arbeid for Reisegarantifondet gjennom rollen som norsk kontaktpunkt. Det må antas at kravet om gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse i alle EØS-stater, vil medføre at Reisegarantifondet må bistå norske reisende i deres kontakt med andre kontaktpunkter i EØS, for eksempel dersom en insolvent arrangør etablert i en annen medlemsstat har solgt pakkereiser til norske reisende.

Nytt regelverk som pålegger flere næringsdrivende å stille reisegaranti, kan medføre at flere klager til departementet over Reisegarantifondets pålegg om garanti, og garantiens størrelse. Frem til 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.

14.3 Konsekvenser for den reisende

14.3.1 Økonomiske konsekvenser

Økt konkurranse mellom næringsdrivende over landegrensene som følge av like regler, kan føre til et større utvalg av reisetjenester og 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 av pakkereiser og næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, vil medføre tilsvarende utvidet økonomisk sikkerhet for den reisende ved den næringsdrivendes insolvens.

Forslaget om ikke å videreføre reisegaranti for transportdelen av en pakkereise kan medføre en noe svekket økonomisk sikkerhet for reisende som kjøper kun flybilletter gjennom en turoperatør. Det vil si at den reisende stilles som om flybilletten var kjøpt gjennom et ruteflyselskap.

14.3.2 Administrative konsekvenser

For at den reisende skal nyte godt av reisegaranti 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 andre stater i EØS-området kan medføre at den som har kjøpt en pakkereise fra en utenlandsk arrangør, må henvende seg til et utenlandsk kontaktpunkt for insolvensbeskyttelse, for å kreve sine utlegg ved insolvens refundert. Dette kan være administrativt vanskelig, for eksempel grunnet språkutfordringer. Departementet antar imidlertid at Reisegarantifondet, i sin rolle som norsk kontaktpunkt, vil bistå reisende i deres kontakt med utenlandske kontaktpunkter.

15 Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget

15.1 Til ny lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)

Til § 1 Virkeområde

Paragrafen fastslår lovens saklige og personelle virkeområde og gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 2 nr. 1, artikkel 17 nr. 1 annet ledd, artikkel 19 nr. 1 tredje punktum første alternativ, og delvis artikkel 19 nr. 2 første ledd.

Første ledd første punktum fastsetter lovens saklige virkeområde, og erstatter gjeldende lov § 1 første ledd første punktum. «Pakkereise» er definert i § 6, «sammensatt reisearrangement» i § 7, og «næringsdrivende» i § 8 bokstav e. *Annet punktum* gjelder lovens personelle virkeområde og erstatter gjeldende lov § 1 første ledd annet punktum. Det slås fast at loven, i tillegg til næringsdrivende som er etablert i riket, også gjelder næringsdrivende som ikke er etablert i riket, men som retter sin virksomhet mot reisende i riket. Næringsdrivende som ikke er etablert i riket omfatter både næringsdrivende etablert innenfor og utenfor EØS-området. «Retter sin virksomhet» skal i henhold til pakkereisedirektivets fortale punkt 50 forstås som fastsatt i forordning (EF) nr. 593/2008 (Rom I-forordningen) og europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1215/2012. Kriterier som markedsføring, språkbruk, bruk av nasjonale internettdomener og kontaktinformasjon er relevante i vurderingen.

Annet ledd viderefører forskriftskompetansen i gjeldende lov § 1 annet ledd. Til forskjell fra forskriftskompetansen for øvrig i loven er kompetansen lagt til Kongen. Dette skyldes at forskrift om turisme mv. på Svalbard er hjemlet i både pakke-reiseloven og svalbardloven. Etter svalbardloven § 4 er det Kongen som har forskriftskompetansen.

Se de generelle merknadene punkt 3.2.

Til § 2 Unntak fra lovens virkeområde

Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 2 nr. 2. Paragrafen begrenser virkeområdet etter § 1, ved at enkelte pakkereiser og sam-

mensatte reisearrangementer likevel ikke skal omfattes av loven.

I *bokstav a* unntas pakkereiser og sammensatte reisearrangementer av kortere varighet enn 24 timer, uten innkvartering over natten, dvs. overnatting. Dersom innkvartering over natten ikke er en del av reisearrangementet, spiller det ingen rolle at arrangementet varer utover natten. For eksempel kan det tenkes en kombinasjon av flyreise og konsert, der konserten først avsluttes kl. 04.00. Arrangementet unntas fra loven dersom det er under 24 timer siden flyreisen startet, når konserten avsluttes. Dersom innkvartering over natten inngår, omfattes reisearrangementet av loven, uavhengig av arrangementets varighet.

Bokstav b unntar leilighetsvise pakkereiser og sammensatte reisearrangement som tilbys eller formidles på ideelt grunnlag til en begrenset krets reisende. «Leilighetsvis», «ideelt grunnlag» og «begrenset gruppe reisende» er kumulative vilkår. Det vil si at alle vilkårene må være oppfylt for at man ikke skal være omfattet av lovens virkeområde. Ved vurderingen av om reisearrangementet tilbys på «ideelt grunnlag» kan det ses hen til forskjellen mellom reisearrangementets verdi og hva reisende må betale for arrangementet. Dersom for eksempel en forening tilbyr sine medlemmer å kjøpe et reisearrangement til selvkost, det vil si uten at foreningen sitter igjen med et overskudd, kan vilkåret «ideelt grunnlag» være oppfylt.

Bokstav c unntar pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på grunnlag av en generell avtale mellom næringsdrivende om kjøp av forretningsreiser. En «generell avtale» er videre enn en «rammeavtale». Den generelle avtalen må inngås mellom to næringsdrivende, hvor den reisende kan være den mest ressurssterke part. I disse tilfellene har ikke den reisende samme behov for beskyttelse som i andre tilfeller. Unntaket gjelder imidlertid uavhengig av styrkeforholdet mellom partene. Det vil si at både store og små forretningsreisende kan omfattes av unntaket, så lenge den konkrete pakkereiseavtalen, eller det sammensatte reisearrangementet er basert på en generell avtale. Den næringsdrivende reisende kan enten være en fysisk eller juri-

disk person. For å oppfylle vilkåret om at reisearrangementet kjøpes på grunnlag av en generell avtale, vil det normalt være tilstrekkelig at det er presisert i den konkrete avtalen mellom reiseselskapet og den forretningsreisende at reisen er å anse som en forretningsreise. Den generelle avtalen må gjelde fremtidige kjøp av reisearrangementer. Vilkåret anses ikke oppfylt dersom avtalen kun gjelder kjøp av én bestemt reise.

Se de generelle merknadene punkt 3.2.

Til § 3 Ufravikelighet

Paragrafen regulerer adgangen til å inngå avtaler som avviker fra loven. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 23, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 1-2. Uttrykket «kunde» i gjeldende lov § 1-2 første ledd er erstattet av «reisende». «Reisende» er definert i § 8 bokstav g.

Loven skal sikre den reisende mot avtaler som avviker fra loven, dersom avvikene er «til ulempe». Hva som er en ulempe for den reisende kan det være ulike syn på. Det fremgår imidlertid av direktivets fortale punkt 46 at ulempe blant annet anses å foreligge når den reisende gir avkall på rettigheter.

Til forskjell fra gjeldende pakkereiselov § 1-2 første ledd er ikke ufravikelighetskravet begrenset til pakkereiser som er til personlig bruk. Det vil si at loven ikke lenger kan fravikes i næringsforhold, med mindre en avtale omfattes av unntaket i § 2 bokstav c.

Se de generelle merknadene punkt 11.1.

Til § 4 Forholdet til annet regelverk

Paragrafen regulerer forholdet til annet regelverk hva gjelder opplysningsplikt og krav til avtalen.

Det følger av bestemmelsen at kravene som stilles til opplysninger og avtalen etter loven, ikke gjør noen innskrenkninger i det som følger av andre regler. «Andre regler» kan for eksempel være angrerettloven, avtaleloven, tjenesteloven, markedsføringsloven og ehandelsloven. «Andre regler» omfatter også ulovfestede prinsipper. Ettersom pakkereisedirektivet er totalharmonisert, det vil si at det i utgangspunktet ikke er adgang til å gi avvikende nasjonale regler, forutsettes det at øvrige bestemmelser som gjelder i tillegg til pakkereiseloven, ikke strider mot direktivet.

For sammensatte reisearrangementer utfylles loven av krav til opplysninger i annet regelverk som gjelder den enkelte reisetjeneste som inngår i arrangementet, for eksempel avtaleloven § 38 b.

Se de generelle merknadene punkt 4.1.1.

Til § 5 Reisetjeneste

Paragrafen definerer det sentrale begrepet «reisetjeneste» i loven og gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 1.

Begrepet «reisetjeneste» er nytt og erstatter «element» i gjeldende pakkereiselov § 2-1. Reisetjenester deles inn i fire kategorier: persontransport, innkvartering, utleie av motorvogn og andre turisttjenester. Med unntak av utleie av motorvogner, tilsvarer kategoriene i stor utstrekning elementene i gjeldende lov.

Bokstav a gjelder persontransport, det vil si transport av passasjerer. Bestemmelsen stiller ikke krav til hvilke transportmidler som kan benyttes. Transport med bil som den reisende kjører selv, faller utenfor denne kategorien, fordi den reisende ikke er passasjer.

Bokstav b fastsetter at innkvartering som verken er en integrert del av persontransport eller skjer med tanke på bosetting, anses som en egen kategori reisetjenester. Som eksempel kan nevnes leie av feriehus eller hotellrom. Leie av leilighet utover et kortere tidsrom faller imidlertid utenfor.

Hvorvidt innkvartering er en integrert del av persontransport, eller egen reisetjeneste, avhenger av hva som er formålet med reisen. Er formålet transport, vil innkvarteringen ikke utgjøre en selvstendig reisetjeneste. På en reise med nattog i sovekupé skal innkvarteringen derfor anses som integrert i transporttjenesten, og ikke som selvstendig reisetjeneste. Dersom formålet med reisen både er transport og innkvartering, vil reisen kunne anses å bestå av to reisetjenester. Et eksempel er cruise i Middelhavet eller med Hurtigruten.

Til forskjell fra gjeldende lov, er utleie av biler skilt ut som en egen kategori i *bokstav c*. Foruten utleie av biler omfattes utleie av andre motorvogner, og utleie av motorsykler som krever førerkort klasse A. Motorvogn skal forstås som definert i artikkel 3 nr. 11 i direktiv 2007/46/EF (rammedirektivet). Det vil si «et selvstendig motordrevet kjøretøy som har minst fire hjul, som er ferdigoppbygd, etappevis ferdigoppbygd eller delvis oppbygd og har en høyeste konstruksjonshastighet på over 25 km/t». Motorsykler som krever førerkort klasse A, er angitt i direktiv 2006/126/EF (førerkortdirektivet) artikkel 4 nr. 3 bokstav c som motorsykler og trehjuls motorsykler med en effekt på over 15 kW.

«Andre turisttjenester» som ikke utgjør en integrert del av reisetjenesten persontransport, innkvartering eller utleie av biler angis som en egen kategori reisetjenester i *bokstav d*. Som

eksempel nevnes adgang til konserter, fotballkamper, fornøylesparker, museer, leie av sportsutstyr og spaehandlinger. Er for eksempel en spa-behandling inkludert i et hotellopphold, vil den ikke utgjøre en egen reisetjeneste.

Se de generelle merknadene punkt 3.3.1.

Til § 6 Pakkereise

Paragrafen regulerer ulike måter en pakkereise kan oppstå på. Den gjennomfører definisjonen i pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 2, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 2-1.

Det skilles mellom tilfeller der en pakkereise kjøpes fra én næringsdrivende (første ledd bokstav a og b nr. 1 til 4), og tilfeller der pakkereisen dannes ved kjøp fra flere næringsdrivende (første ledd bokstav b nr. 5). Etter bokstav b kan pakkereisen bestå av separate avtaler med flere ytere av ulike reisetjenester, dvs. de som leverer reisetjenestene som inngår i pakkereisen. Første ledd bokstav b nr. 5 gjelder kun kjøp på internett. For øvrig kan en pakkereise dannes ved avtaler som inngås på fysisk utsalgssted, på nett og over telefon.

Første ledd bokstav a har store likheter med definisjonen i gjeldende pakkereiselov § 2-1, se Ot.prp. nr. 35 (1994–95) og Ot.prp. nr. 41 (2005–2006).

Bokstav b omfatter både tilfeller der det inngås avtaler om ulike reisetjenester med én yter av reisetjenester, og der det inngås avtale med flere. Etter bokstav b *nr. 1* må reisetjenestene kjøpes fra ett utsalgssted i én samlet bestilling. «Utsalgssted» er definert i § 8 bokstav h. Dersom det er et klart skille mellom flere bestillinger, det vil si en bestilling er fullstendig avsluttet før den neste reisetjenesten velges, vil det i utgangspunktet ikke foreligge en pakkereise. Selv om det er flere bestillinger kan det likevel dannes en pakkereise, blant annet dersom reisetjenestene faktureres samlet, jf. bokstav b *nr. 2*.

For at avtaler om flere reisetjenester skal anses som en pakkereise etter bokstav b *nr. 3* må det være en nær forbindelse mellom reisetjenestene, ved at de annonseres som en pakkereise eller en lignende betegnelse. Lignende betegnelse kan for eksempel være «kombinert tilbud», «alt inkludert» eller «totalarrangement».

Direktivets fortale punkt 11 nevner en pakke-reisegavepakke som eksempel på en pakkereise etter bokstav b *nr. 4*. Dette er mer vanlig utenfor Norge.

Bokstav b *nr. 5* gjelder lenkede bestillingsprosesser på internett. Alternativet utvider definisjo-

nen av pakkereise, ved at ulike bestillingsprosesser til sammen kan danne en pakkereise.

Det er tilstrekkelig at ett av alternativene i nr. 1 til nr. 5 er oppfylt for at en pakkereise foreligger. I praksis vil kriteriene i bokstav b nr. 1 og 2 ofte være oppfylt samtidig.

Annet ledd stiller krav for at en eller flere «andre turisttjenester» i § 5 bokstav d, sammen med én annen reisetjeneste, skal kunne danne en pakkereise. De øvrige reisetjenestene er persontransport, innkvartering og utleie av biler, se § 5. Etter *bokstav a* må det foretas en vesentlighetsvurdering for at turisttjenestene, sammen med én annen reisetjeneste, skal kunne danne en pakkereise. Det vises til merknadene til § 7 annet ledd som stiller et tilsvarende krav. Etter *bokstav b* vil det ikke dannes en pakkereise dersom de andre turisttjenestene velges eller kjøpes etter at leveringen av den andre reisetjenesten har begynt. Et eksempel er der den reisende, etter ankomst til hotellet, kjøper billetter til badeland i hotellresepsjonen. Kombinasjonen kan imidlertid utgjøre et sammensatt reisearrangement, se § 7.

Se de generelle merknadene punkt 3.3.2.

Til § 7 Sammensatt reisearrangement

Paragrafen fastsetter hvordan sammensatte reisearrangementer dannes. Den gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 5.

Paragrafen opererer med både «ytere av reisetjenester» og «næringsdrivende». Den reisende kjøper enten flere ulike reisetjenester gjennom én næringsdrivende, uten at dette utgjør en pakkereise, eller inngår suksessive avtaler om reisetjenester med flere næringsdrivende, der den første næringsdrivende formidler kjøp av reisetjeneste fra den eller de andre næringsdrivende. «Ytere av reisetjenester» vil si næringsdrivende som leverer reisetjenester som inngår i det sammensatte reisearrangementet. Ofte vil den næringsdrivende som reisetjenesten kjøpes av, også være yter av reisetjenesten. Det er tilfellet dersom den reisende kjøper flybilletter direkte fra flyselskapet.

Første ledd bokstav a gjelder sammensatt reisearrangement som dannes ved ett besøk hos eller én henvendelse til én næringsdrivendes utsalgssted. Et utsalgssted kan være et fysisk lokale, et nettsted eller en telefontjeneste, se definisjonen i § 8 bokstav h. Reisetjenestene som kjøpes ved besøket hos den næringsdrivende kan leveres av en eller flere tjenesteytere. Hver reisetjeneste må kjøpes i ulike bestillingsprosesser, jf. ordene «separate valg og separate betaling». Ved samlet betaling vil reisearrangementet som regel anses

som en pakkereise. Først når det er fastslått at det ikke foreligger en pakkereise, jf. § 6, skal det vurderes om det foreligger et sammensatt reisearrangement.

Samlet betaling utelukker ikke at det kan være dannet et sammensatt reisearrangement. Kommisjonen har i ekspertgruppemøte nevnt som eksempel at den reisende mottar separate fakturaer for reisetjenestene, og senere velger å betale disse samlet i sin nettbank. Den reisende har da gitt et separat samtykke om å betale for hver reisetjeneste, selv om betalingen skjer samlet.

Etter *første ledd bokstav b* dannes et sammensatt reisearrangement ved kjøp av reisetjenester fra flere næringsdrivende. For at kjøpene ikke skal anses som enkeltstående kjøp av reisetjenester som faller utenfor regelverket, kreves det at den første næringsdrivende, på en målrettet måte, tilrettelegger for at den reisende kjøper reisetjeneste nr. 2. Det vil si at den næringsdrivende, på en målrettet måte, må presentere eller formidle et tilbud om en ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende, som den reisende deretter aksepterer. Ordlyden «formidler kjøp» er valgt fremfor «formidler tilbud» for at lovteksten skal være i samsvar med direktivteksten. Tilbudet må resultere i et kjøp for at det skal dannes et sammensatt reisearrangement.

Kravet om at formidlingen av kjøpet av en ytterligere reisetjeneste skal være «målrettet», skal skille tilbud om reisetjenester fra generell informasjon og reklame. Direktivets fortale punkt 12 nevner blant annet at det må sondres mellom målrettet kjøp og lenkede nettsted, der formålet ikke er at det skal inngås kontrakt med den reisende. Formålet kan være å gi generell informasjon til den reisende om for eksempel transportmåter til hotellet, konserten, golfturneringen etc. Det er tilstrekkelig at det foretas ett kjøp fra næringsdrivende nr. 2, for at det skal foreligge et sammensatt reisearrangement. Det stilles derfor ikke krav til at kjøp nr. 2 foretas i løpet av «ett besøk» som under bokstav a. Også dette alternativet omfatter kjøp på ulike måter, det vil si på fysisk utsalgssted, telefon eller internett.

Annet ledd modifierer innholdet i første ledd ved at det stilles krav til omfanget av reisetjenesten «andre turisttjenester», jf. § 5 bokstav d. Et tilsvarende krav er inntatt i § 6 annet ledd. Der det er flere turisttjenester som inngår i det sammensatte reisearrangementet skal verdien eller omfanget av turisttjenestene vurderes samlet. Det betyr at en kombinasjon av for eksempel hotell, konsertbilletter og museumsbilletter vil kunne utgjøre et

sammensatt reisearrangement dersom konsert- og museumsbillettene samlet utgjør en vesentlig andel av kombinasjonens verdi. Det fremgår av direktivets fortale punkt 18 at 25 prosent eller mer av kombinasjonens verdi bør anses å fylle vesentlighetskravet. Det er dermed ikke sagt at en lavere verdi ikke kan anses tilstrekkelig i det konkrete tilfellet. Turisttjenestene kan også på annen måte enn ved verdianslag anses å utgjøre en vesentlig andel av kombinasjonens verdi. Hvorvidt det er tilfelle, må avgjøres etter en vurdering av det konkrete reisearrangementet. En turisttjeneste av liten økonomisk verdi kan for eksempel utgjøre formålet med reisearrangementet for den reisende, og dermed anses som vesentlig.

I motsetning til definisjonen av pakkereise i § 6, kan et sammensatt reisearrangement dannes selv om avtale om turisttjenestene inngås etter at leveringen av den første reisetjenesten har startet.

Se de generelle merknadene punkt 3.3.5.

Til § 8 Øvrige definisjoner

Paragrafen gjennomfører definisjonene i pakkereisedirektivet artikkel 3, som ikke er gjennomført i §§ 5 til 7. «Pakkereisens begynnelse», «etablering» og «mindreårig» anses likevel unødvendig å definere i loven. Paragrafens definisjoner står i alfabetisk rekkefølge.

Bokstav a avviker noe fra definisjonen i gjeldende lov § 2-2 første ledd. Se de generelle merknadene punkt 3.3.8.

Bokstav b viderefører gjeldende lov § 2-2 annet ledd. Se de generelle merknadene punkt 3.3.9.

Bokstav c er ny. Se de generelle merknadene punkt 3.3.16.

Bokstav d viderefører i stor utstrekning definisjonen i gjeldende lov § 6-1. Se de generelle merknadene punkt 3.3.13.

Bokstav e er ny. Begrepet omfatter de som opptrer i egenskap av arrangør, formidler, de som formidler sammensatte reisearrangementer, og andre som den reisende inngår avtale med som ledd i reisearrangementet. Både offentlige og private næringsdrivende omfattes av definisjonen. At også ideelle organisasjoner kan anses som næringsdrivende, følger forutsetningsvis av § 2 bokstav b, som unntar pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som tilbys eller formidles på et ideelt grunnlag fra lovens virkeområde, så fremt enkelte andre krav også er oppfylt. «Næringsdrivende» omfatter også den som ikke har økonomisk overskudd som målsetting, slik det ofte er for ideelle organisasjoner. Den som

arrangerer en speidertur, kan i prinsippet anses som næringsdrivende.

EU-domstolen har 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 3.3.7.

Bokstav f er ny. Se de generelle merknadene punkt 3.3.3.

Bokstav g erstatter gjeldende lov § 2-3. I gjeldende pakkereiselov brukes begrepet «kunde» om den som inngår avtale om pakkereise med arrangør eller formidler. Uttrykkene «kunde» i gjeldende lov og «reisende» i ny lov omfatter både næringsdrivende og forbrukere. Det antas at «reisende» også kan omfatte juridiske personer. Dette følger blant annet av unntaket i § 2 bokstav c, hvor det forutsettes at en avtale om organisering av en forretningsreise kan inngås mellom en næringsdrivende og en annen fysisk eller juridisk person. Se de generelle merknadene punkt 3.2.2.2 og punkt 3.3.6.

Bokstav h er ny. Se de generelle merknadene punkt 3.3.15.

Bokstav i erstatter delvis gjeldende lov § 4-1 første ledd første punktum. Se de generelle merknadene punkt 3.3.12.

Bokstav j er ny. Definisjonen tilsvarende definisjonen av varig medium i angrerettloven § 5 bokstav f som gjennomførte tilsvarende definisjon i forbrukerrettighetsdirektivet. Se de generelle merknadene punkt 3.3.11.

Til § 9 Opplysninger som skal gis før det inngås avtale om pakkereise

Paragrafen regulerer når forhåndsupplysninger skal gis den reisende, hvilke opplysninger som skal gis, og hvem som skal gi dem. Paragrafen gjennomfører direktivet artikkel 5 nr. 1 første ledd og erstatter gjeldende pakkereiselov § 3-2 første ledd, § 3-3 og opplysninger gitt i forskrift med hjemmel i § 3-5.

Første ledd fastslår at den reisende skal gis en rekke opplysninger før det inngås en avtale om pakkereise. Direktivet artikkel 5 nr. 1 bruker uttrykket «avtale eller tilsvarende tilbud». Med

«tilsvarende tilbud» siktes det til tilbud fra den reisende som den næringsdrivende senere aksepterer, slik at avtale blir inngått. Kommer den reisende med et slikt tilbud skal den næringsdrivende gi opplysningene før den reisende gir sitt tilbud. Det er den næringsdrivende som inngår avtalen, det vil si arrangøren, eventuelt formidleren, som skal gi den reisende forhåndsupplysningene. Opplysningene i første ledd skal bare gis i den utstrekning de er relevante for pakkereisen.

Annet ledd fastslår at arrangøren eller formidleren, i tillegg til relevante opplysninger etter første ledd, skal gi den reisende standardopplysninger. Standardopplysningene gis ved hjelp av relevant standardisert skjema. Nærmere bestemmelser om standardiserte skjemaer gis i forskrift, se § 10 femte ledd.

Se de generelle merknadene punkt 4.1.2, 4.1.3 og 4.1.5.

Til § 10 Nærmere om opplysningsplikten etter § 9

Paragrafen regulerer nærmere hvordan forhåndsupplysningene etter § 9 skal gis, og hvordan og når endringer i disse opplysningene skal formidles til den reisende. Paragrafen fastsetter hvem som skal gi forhåndsupplysningene, dersom pakkereisen dannes ved kjøp fra flere næringsdrivende, jf. § 6 første ledd bokstav b nr. 5. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 5 nr. 1 annet ledd, nr. 2 og nr. 3. Paragrafen gjennomfører også artikkel 6 nr. 1 og artikkel 27 nr. 2 annet ledd som gir språkkravet i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7 anvendelse på pakkereiser.

Det fremgår av *første ledd* hvordan opplysningene skal gis. At opplysningene skal gis i «fremhevet form» vil si at opplysningene må skille seg ut fra andre opplysninger som gis. Bortsett fra standardopplysningene som skal gis ved hjelp av standardiserte skjemaer, jf. § 9 annet ledd, kan forhåndsupplysninger gis på ulike måter, blant annet i kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmaterieell. Det er ingen spesielle formkrav, som for eksempel at opplysningene skal være skriftlige. Men, dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være leselige. Den næringsdrivende har også en viss plikt til å tilrettelegge informasjonen for reisende med særskilte behov, jf. direktivets fortale punkt 25.

Språkkravet i *annet ledd* tilsvarende angrerettloven § 8 tredje ledd. Kravet gjelder ikke ved salg fra den næringsdrivendes faste forretningslokaler.

Tredje ledd første punktum gjelder endringer i forhåndsupplysningene som er gitt, og krav til

hvordan og når de skal formidles til den reisende. Kravet til formidling av endringer gjelder både endringer i standardopplysningene og opplysningene som fremgår av § 9 første ledd. Endringer må formidles på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form før pakkereiseavtalen inngås. Forhåndsopplysninger gitt per telefon må kunne endres per telefon.

Annet punktum gjelder opplysninger som kan anses å ha betydning for at den reisende inngår avtalen, det vil si opplysninger om reisetjenestens vesentligste kjennetegn, pakkereisens pris, betalingsmåter, samt vilkår for avlysning og avbestilling. Adgang til å endre disse forhåndsopplysningene krever uttrykkelig avtale om hva som gjelder isteden. Ettersom forhåndsopplysningene skal utgjøre integrert del av pakkereiseavtalen, må det avtales dersom det er noe annet enn tidligere gitte forhåndsopplysninger som gjelder. Dersom endringer i forhåndsopplysningene ikke klart fremgår før avtale om pakkereise inngås, må innholdet i pakkereiseavtalen anses å være det som opprinnelig ble opplyst, jf. § 11.

Fjerde ledd er en særbestemmelse for pakkereiser som omfattes av definisjonen i § 6 første ledd bokstav b nr. 5. Bestemmelsen innebærer at både den som videreformidler den reisendes opplysninger, og den eller de som inngår senere avtaler med den reisende, må gi de relevante forhåndsopplysningene som gjelder sin reisetjeneste. Bestemmelsen anvender for enkelthets skyld uttrykket «arrangøren». Den næringsdrivende som videreformidler opplysningene anses imidlertid ikke som arrangør før det er dannet en pakkereise. Se definisjonen av arrangør i § 8 bokstav a. Det følger av § 9 annet ledd at det er arrangøren, eventuelt en formidler, som skal gi den reisende standardisert opplysningsskjema.

Femte ledd er det inntatt en forskriftshjemmel, blant annet til å gi bestemmelser om standardiserte opplysningskjemaer. Kravene til slike skjemaer, som følger av direktivets vedlegg I, vil bli gjennomført ved forskrift til pakkereiseloven.

Se de generelle merknadene punkt 4.1.1 til 4.1.4 og punkt 12.

Til § 11 Opplysninger som skal gis i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen

Paragrafen regulerer krav til hva en pakkereiseavtale eller en bekreftelse på avtalen skal inneholde. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 7 nr. 2.

Første ledd stiller krav til hvilke opplysninger pakkereiseavtalen skal inneholde.

Annet ledd er en videreføring av gjeldende pakkereiselov § 3-2 annet ledd. Bestemmelsen tydeliggjør at alle forhåndsopplysninger gitt i informasjonsmaterieell utgjør del av avtalen, med mindre de ikke anses å ha vært motiverende for den reisendes beslutning om å inngå avtalen. Med «informasjonsmaterieell» menes informasjon i enhver form, for eksempel elektronisk, på papir og lydmedium. Også muntlig informasjon kan omfattes. Muntlig informasjon kan innebære løfte om hva som skal inngå i pakkereisen. Bestemmelsen skal sikre at forhåndsopplysninger som ikke følger av direktivets krav, også utgjør del av avtalen.

Se de generelle merknadene punkt 4.2.

Til § 12 Øvrige krav til pakkereiseavtalen

Paragrafen regulerer krav til pakkereiseavtalens formulering og lesbarhet. Den regulerer videre hvem som skal gi den reisende kopi av eller bekreftelse på avtalen, når og hvordan slik kopi eller bekreftelse skal gis. Paragrafen stiller også krav til enkelte avtaler som inngås per telefon. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 7 nr. 1 og nr. 4. Paragrafen gjennomfører også artikkel 27 nr. 2 som gir forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7 og artikkel 8 nr. 6 anvendelse på pakkereiser.

Uttrykket «klart og forståelig språk» i *første ledd første punktum* gjelder krav til tydelighet, og ikke krav til hvilket språk som skal anvendes i avtalen. *Annet punktum* stiller krav om at avtalen skal utformes på norsk, dersom forhåndsopplysningene er gitt på norsk. *Tredje punktum* stiller krav til lesbarhet, dersom avtalen inngås skriftlig. *Fjerde punktum* angir at alle opplysningene i avtalen skal gis på en tydelig og forståelig måte. For forhåndsopplysningene følger kravet også av § 10 første ledd første punktum. At opplysningene etter § 11 skal gis i fremhevet form betyr at opplysningene må skille seg ut fra øvrige opplysninger som gis.

Annet ledd stiller krav om at tilbud fra den næringsdrivende i en uanmodet telefonoppringning, skal bekreftes skriftlig etter telefonsamtalen. Bestemmelsen tilsvare angreterrettsloven § 10, som ikke får anvendelse på pakkereiser. Et uanmodet tilbud på telefon gjelder tilfeller der den næringsdrivende ringer den reisende av eget tiltak. Bestemmelsen gjelder derfor ikke dersom den reisende har bedt om å bli oppringt. Det er overrumplingssituasjonen den reisende skal vernes mot, og dermed få ekstra beskyttelse mot ved krav om skriftlig bekreftelse av tilbudet i ettertid. Kravet om skriftlig bekreftelse vil imidlertid også

dekke tilfeller der den næringsdrivende ringer den reisende på oppfordring, og i løpet av samtalen fremsetter tilbud om andre reisetjenester enn dem den reisende var innstilt på å samtale om. Se nærmere om telefonsalg i Prop. 64 L (2013–2014). Det er det fullstendige tilbudet som skal bekreftes skriftlig.

Tredje ledd første punktum pålegger både arrangøren og formidleren plikt til å gi den reisende kopi av eller bekreftelse på avtalen. Hvem som har plikt i det enkelte tilfellet, avhenger av hvem som har inngått avtalen med den reisende. Dersom avtalen er inngått med et reisebyrå, vil det ikke være plikt for arrangøren å gi den reisende kopi av eller bekreftelse på avtalen.

Kopien eller bekreftelsen skal gis på varig medium. Hva som forstås med «varig medium» fremgår av definisjonen i § 8 bokstav j. Varig medium omfatter også papir. Dersom avtale inngås uten at partene er fysisk til stede samtidig, for eksempel ved netthandel eller SMS, er det praktisk med elektronisk bekreftelse eller kopi av den fullstendige avtalen. *Annet punktum* gjelder avtaler som inngås med begge parter fysisk til stede. Dette vil kunne være i eller utenom den næringsdrivendes faste forretningslokale. Kravene er noe ulike i disse tilfellene. I faste forretningslokaler har den reisende rett til å få papirkopi av avtalen. Dersom avtalen inngås utenom faste forretningslokaler, for eksempel på en reiselivsmesse, stilles det strengere krav til den næringsdrivende. I disse tilfellene skal den reisende gis kopi eller bekreftelse på papir, jf. *tredje punktum*. Den reisende kan likevel samtykke i å få kopi av avtalen på annet varig medium, for eksempel på e-post.

Se de generelle merknadene punkt 4.2 og 12.

Til § 13 Bruk av elektronisk kommunikasjon

Paragrafen pålegger den næringsdrivende en skjerpet opplysningsplikt når avtaler skal inngås elektronisk. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 annet ledd, som gir forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 2 anvendelse på pakkereiser. Bestemmelsen tilsvarer angrerettloven § 16.

Første ledd krever at den reisende gjøres oppmerksom på visse vesentlige opplysninger om reisetjenestene umiddelbart før den reisende foretar bestillingen, dersom avtaleinngåelsen skjer elektronisk og medfører en betalingsforpliktelse for den reisende. «Elektronisk avtaleinngåelse» vil i praksis i dag si at avtalen inngås ved netthandel eller per SMS.

Ordene «i fremhevet form» tilsier at opplysningene må skille seg ut fra øvrige opplysninger som gis. Uttrykket «umiddelbart» tilsier at opplysningene må gis rett før bestillingen foretas.

Annet og tredje ledd tilsvarer angrerettloven § 16 annet og tredje ledd. Det vises til merknadene i Prop. 64 L (2013–2014).

Se de generelle merknadene punkt 12.

Til § 14 Informasjon til arrangøren mv.

Paragrafen henger sammen med definisjonen av pakkereiser i § 6 første ledd bokstav b nr. 5, og regulerer pliktene til de næringsdrivende som er parter i pakkereiseavtalen. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 7 nr. 3.

Første ledd første punktum omhandler flere næringsdrivende, nemlig den som anses som arrangør av en pakkereise («næringsdrivende nr. 1») og den eller de næringsdrivende som arrangøren overfører den reisendes opplysninger til («næringsdrivende nr. 2»). Dersom den reisende inngår avtale med næringsdrivende nr. 2 innenfor tidsfristen i § 6 første ledd bokstav b nr. 5, på bakgrunn av lenke sendt fra næringsdrivende nr. 1, dannes en pakkereise. Bestemmelsen pålegger næringsdrivende nr. 2 å opplyse næringsdrivende nr. 1, altså arrangøren, om at det er inngått en avtale «som fører til at det opprettes en pakkereise». Det kan diskuteres om næringsdrivende nr. 2 skal informere om inngått avtale i alle tilfeller, eller kun når avtale med den reisende antas å danne en pakkereise. Ordlyden kan tilsi at næringsdrivende nr. 2 skal ta stilling til om det er opprettet en pakkereise, før kravet om å informere arrangøren utløses. Bestemmelsen kan imidlertid ikke forstås slik, ettersom næringsdrivende nr. 2 ikke sitter på kunnskap om avtalen som er inngått mellom arrangøren og den reisende om den første reisetjenesten. For eksempel kjenner næringsdrivende nr. 2 som regel ikke til verdien på reisetjenesten som arrangøren har solgt til den reisende, hvilket kan ha betydning for om det er opprettet en pakkereise, jf. § 6 annet ledd bokstav a. Næringsdrivende nr. 2 vil som regel heller ikke ha kunnskap om når avtalen om den første reisetjenesten er inngått, hvilket også vil ha betydning for om det er opprettet en pakkereise, jf. 24-timerskravet i § 6 første ledd bokstav b nr. 5. Det må derfor legges til grunn at næringsdrivende nr. 2 skal informere arrangøren om avtalen som er inngått i ethvert tilfelle.

Etter *annet punktum* skal næringsdrivende nr. 2 gi arrangøren de opplysningene som er nødvendige for at denne kan oppfylle sine plikter som

arrangør, blant annet plikten til å gi den reisende dokumenter etter § 15. Foruten kategorien reisetjeneste og tidspunktet for inngåelsen av avtale med næringsdrivende nr. 2, må arrangøren bli kjent med nødvendige opplysninger knyttet til reisetjenesten(e), som arrangøren har ansvaret for å gi videre.

Annet ledd fastslår at det er arrangøren, det vil si næringsdrivende nr. 1, som har plikt til å gi den reisende en rekke opplysninger som pakkereiseavtalen skal inneholde. Opplysningskravet skal oppfylles «så snart arrangøren er informert», det vil si straks opplysningene om kjøp av reisetjeneste nr. 2 er mottatt fra næringsdrivende nr. 2. Avtalen eller avtalene med næringsdrivende nr. 2 må inngås senest 24 timer etter at arrangøren, overfor den reisende, har bekreftet deres avtale. Loven oppstiller ikke krav til hvor raskt næringsdrivende nr. 2 skal informere nr. 1 om at det er inngått en avtale. Informasjonen bør likevel gis så snart som mulig.

Se de generelle merknadene punkt 4.2.

Til § 15 Dokumenter og opplysninger før pakkereisen begynner

Bestemmelsen gjelder opplysninger og dokumenter som skal gis den reisende etter at pakkereiseavtalen er inngått, men før reisen starter. Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 7 nr. 5.

Se de generelle merknadene punkt 4.2.

Til § 16 Virkningen av brudd på visse opplysningsplikter

Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 6 nr. 2.

Paragrafen gjelder brudd på den næringsdrivendes plikt til å opplyse om pakkereisens samlede pris, i den utstrekning opplysningene er relevante for pakkereisen, jf. § 9 første punktum. Det antas at det er heller sjelden at slike prisopplysninger ikke er relevante. Bestemmelsen skal hindre at den reisende får økonomiske overraskelser. Konsekvensen av brudd på opplysningsplikten er at den næringsdrivende selv må dekke kostnader det ikke er opplyst om. Den næringsdrivende kan være enten arrangøren, den næringsdrivende som den reisende inngår avtale med etter at arrangøren har overført opplysninger etter § 6 første ledd bokstav b nr. 5, eller formidleren.

Se de generelle merknadene punkt 4.3.

Til § 17 Bevisbyrde

Paragrafen gjennomfører direktivet artikkel 8, og er ny sammenlignet med gjeldende lov.

Paragrafen slår fast at den næringsdrivende, enten denne er arrangør, den som den reisende inngår avtale med etter at arrangøren har overført opplysninger etter § 6 første ledd bokstav b nr. 5, eller formidler, må sannsynliggjøre at opplysningsplikten er oppfylt, dersom det er uklart. Det vil si at den næringsdrivende må vise at det er mer sannsynlig at opplysningsplikten er oppfylt, enn at den ikke er det. Dersom den næringsdrivende ikke kan sannsynliggjøre dette, legges det til grunn at opplysningsplikten ikke er oppfylt.

Spørsmålet om opplysningsplikten er oppfylt, får blant annet betydning for den næringsdrivendes rett til å kreve tilleggskostnader dekket, jf. § 16.

Se de generelle merknadene punkt 4.4.

Til § 18 Overdragelse av pakkereiseavtalen

Paragrafen regulerer adgangen til å overdra en pakkereise til en annen reisende, og kostnader forbundet med overdragelsen. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 9, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 4-4.

Etter *første ledd* har den reisende rett til å overdra pakkereisen til en annen person som oppfyller vilkårene i pakkereiseavtalen, etter å ha gitt arrangøren et rimelig varsel på et varig medium. Et varsel gitt senest syv dager før avreise er rimelig. Dette gjelder uavhengig av pakkereisens lengde. 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 tilstrekkelig varsel, kan arrangøren likevel velge å akseptere overdragelsen. Dette følger av alminnelig kontraktsrett. Varsel om overdragelse skal gis på varig medium, se definisjonen i § 8 bokstav j.

Etter *annet ledd* er både overdrageren og den som får pakkereisen overdratt til seg, ansvarlige for gjenstående del av pakkereisen som ikke er betalt. Dessuten er de begge ansvarlig 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 ikke godtar navneendringer, vil arrangørens kostnader for bestilling av nye billetter til den som får pakkereisen overdratt til seg, utgjøre kostnader som arrangøren kan kreve dekket. Slike kostnader må kunne dokumenteres.

Tredje ledd gjelder informasjon til overdrageren om kostnader. Dette gjelder både opplysninger om hva en overdragelse vil koste, og dokumentasjon på hva gjennomført overdragelse har kostet.

Se de generelle merknadene punkt 5.2.

Til § 19 Prisendringer

Paragrafen gjennomfører direktivet artikkel 10 nr. 1, 3, 4 og 5. Den regulerer adgangen for arrangøren til ensidig å endre prisen på pakkereisen etter avtaleinngåelse, men før reisen begynner. Paragrafen erstatter gjeldende pakkereiselov § 4-5 annet og tredje ledd.

Første ledd gjelder vilkår som må være oppfylt for at arrangøren kan øke prisen. Forbeholdet i *bokstav a* må være «uttrykkelig». I spørsmålet om forbeholdet er gjort uttrykkelig vil formulering og innholdet i forbeholdet, samt plasseringen i avtalen, være relevante momenter. Etter *bokstav b* er det ikke tilstrekkelig å opplyse om at prisen økes, det må også opplyses hvordan prisøkningen er beregnet.

Bokstav c fastslår at den reisende skal ha samme rett til prisreduksjon som arrangøren har til prisøkning ved endringer i kostnadene nevnt i annet ledd. Denne opplysningen i pakkereiseavtalen er en forutsetning for at arrangøren kan øke prisen på pakkereisen.

I *annet ledd* fremgår det hvilke kostnadsendringer som prisøkningen må være en direkte følge av. Det er kun etter at kostnadsøkningen har inntrådt, at det er aktuelt med prisøkning. Listen er uttømmende. Alternativet i *bokstav a* om endringer i drivstoffpriser er kun relevant dersom reisetjenesten «persontransport» inngår i pakkereisen. Hva som anses som persontransport fremgår av merknader til § 5. *Bokstav b* gjelder endringer i skatte- eller avgiftsnivået for reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen. Foruten endringer i offentlige skatter og avgifter, kan dette være avgifter eller gebyrer pålagt av private, for eksempel havne- eller landingsavgift.

Tredje ledd stiller ytterligere vilkår for at arrangøren kan øke prisen på en solgt pakkereise. Foruten kravene i annet ledd som begrunner prisøkning, må arrangøren informere den reisende om prisøkningen senest 20 dager før pakkereisen begynner. Det vil si at prisøkning nærmere avreisetidspunktet enn 20 dager er utelukket. Den reisende skal informeres på et varig medium. «Varig medium» er definert i § 8 bokstav j. Underretningen skal være «tydelig og forståelig». Det vil si at det klart må fremgå for den reisende at prisen

økes, og hvorfor. Beregningen må gi den reisende en mulighet til å vurdere om den nye prisen er riktig fastsatt. Til forskjell fra kravene til arrangøren, stilles det ikke krav til når den reisende senest må kreve prisreduksjon. Eventuell kostnadsreduksjon som inntreffer etter at pakkereisen har startet, kan imidlertid ikke påberopes av den reisende.

Fjerde ledd gjelder oppgjøret dersom prisen på pakkereisen reduseres etter inngått avtale. I henhold til ordlyden gjelder bestemmelsen fradrag i beløpet som skal tilbakebetales til den reisende. Adgangen for arrangøren til å få dekket administrasjonskostnader må gjelde selv om den reisende ikke har betalt hele pakkereisen, slik at redusert restinnbetaling må justeres for disse administrasjonskostnadene. Administrasjonskostnadene må knytte seg til beregning av kostnadsreduksjonen. Til forskjell fra begrunnelse og beregning av en prisøkning, avhenger arrangørens plikt til å gi en beregning av en prisreduksjon av at den reisende ber om det.

Se de generelle merknadene punkt 5.3.

Til § 20 Øvrige endringer i avtalevilkår

Paragrafen regulerer arrangørens adgang til å foreta endringer i avtalevilkårene før reisen begynner, som ikke omfattes av § 19. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 10 nr. 2 og artikkel 11 nr. 1 til 4.

Første ledd gjelder arrangørens adgang til å foreta ensidige endringer i pakkereiseavtalen. «Ensidige endringer» vil si endringer som ikke krever den reisendes aksept. Forutsetningen er imidlertid at det er tatt et tilstrekkelig forbehold i pakkereiseavtalen. Et generelt forbehold om at samtlige avtalevilkår i pakkereiseavtalen kan endres, kan ikke anses tilstrekkelig. I tillegg til forbeholdet kreves det at endringene er uvesentlige, og at arrangøren gir den reisende beskjed om endringene. Vilkårene er kumulative, det vil si at alle må være oppfylt for at arrangøren kan endre avtalevilkårene. Kravene til underretning fremgår av femte ledd.

Annet ledd regulerer situasjonen der arrangøren må foreta endringer i avtalevilkårene som ikke omfattes av første ledd. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes, og at arrangøren er ansvarlig for å levere pakkereisen etter avtalen. Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 11 nr. 2 som gjelder endringer som arrangøren er tvunget til. Direktivet gir ikke anvisninger på hva som kreves eller hva slags forhold som tilsier at en endring er tvungen. Det synes klart at endringer som skyldes ønske om større driftsøkonomisk resultat,

ikke vil være av en slik art. Er imidlertid reisetjenesten som inngår i pakkereisen utilgjengelig, slik at det ikke lar seg gjøre å levere pakkereisen etter avtalen, vil man være innenfor kravet om tvungne endringer. Et eksempel er der det bestilte hotellet må holde stengt på grunn av vannskade.

Endringer som omfattes av bestemmelsen kan ikke foretas ensidig av arrangøren. Den reisende skal derfor gis valget mellom å godta endringene, eller avbestille reisen uten å betale gebyr. Oversettelsen av direktivet artikkel 11 nr. 2 bruker uttrykket «si opp». I lovteksten anvendes «avbestille». Endringene i avtalen må ikke nødvendigvis utgjøre en «vesentlig mangel» som gir hevingsadgang etter norsk rett. Uttrykket «avbestille uten gebyr» vil omfatte både tilfeller som uten lovbestemmelsen vil gi hevingsadgang, og tilfeller som ikke gjør det.

Endringer i de vesentligste kjennetegnene ved reisetjenestene i § 9 første ledd bokstav a, kan for eksempel være endringer i reisemålet, reiseruten, transportmidler, datoer, innkvarteringssted, beliggenhet mv. Adgangen til å avbestille inntre også der arrangøren vil øke prisen med mer enn åtte prosent etter § 19, og der arrangøren ikke kan oppfylle særlige krav fra den reisende som arrangøren tidligere har godtatt, jf. § 11 første ledd bokstav a. Eksempel på det sistnevnte kan være den reisendes særlige krav om å kunne medbringe hund på hotell.

Tredje ledd første punktum stiller krav til underretning fra arrangøren om endringene som omfattes av annet ledd. Underretningen skal gis «uten ugrunnet opphold», det vil si straks det er praktisk mulig. Hvilket tidsrom dette innebærer må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Fristen må regnes fra tidspunktet arrangøren blir klar over at endringer må gjøres. Foruten å underrette om de foreslåtte endringene, og hvilken betydning endringene har for prisen på pakkereisen, skal det underrettes om eventuell alternativ pakkereise som tilbys, jf. *annet punktum*. Prisen på den alternative pakkereisen må i så fall oppgis.

Fjerde ledd første punktum krever at arrangøren underretter den reisende om fristen for å gi tilbakemelding om endringene etter annet ledd godtas eller ikke. Etter *annet punktum* skal arrangøren underrette om virkningen av at den reisende ikke svarer, eller svarer for sent. Den reisende vil enten avslå forslaget om endringene i pakkereiseavtalen, eller akseptere forslaget, enten ved aksept eller passivitet. Dersom endringsforslaget aksepteres, er det opprinnelig pakkereise med endringer som skal gjennomføres. Dersom forslaget avvises, vil det som utgangspunkt være

opp til partene å inngå avtale om en annen pakkereise.

Femte ledd fastslår at underretningen til den reisende skal gis i fremhevet form på et varig medium. Ordene «fremhevet form» tilsier at informasjonen om endringene må skille seg ut fra øvrige opplysninger. «Varig medium» er definert i § 8 bokstav j. Kravene til underretning gjelder endringer i pakkereiseavtalen etter både første og annet ledd.

Det følger av *sjette ledd* at dersom pakkereisen, etter at endringene etter annet ledd er godtatt, har lavere kvalitet eller pris enn opprinnelig avtalt pakkereise, skal den reisende ha rett til et passende prisavslag. Bestemmelsen om prisavslag i § 31 er ikke direkte anvendelig, da den gjelder prisavslag etter at pakkereisen har begynt. Den reisendes rett til prisavslag dersom partene inngår en ny pakkereiseavtale, etter at den reisende ikke har godtatt forslag om endring etter annet ledd, forutsetter at partene ikke har gjort opp etter opphøret av den første avtalen, jf. reglene i § 24 om oppgjør.

Foruten prisavslag, kan den reisende ha rett til erstatning etter § 32 når reisen avbestilles som følge av arrangørens endringer i opprinnelig avtale etter annet ledd. Dette fremgår ikke av lovteksten, men følger av direktivet artikkel 11 nr. 5 annet punktum. Den reisendes rett til erstatning kommer i tillegg til refusjon av innbetalt beløp. Avbestilling etter § 21 og § 22 gir derimot ikke rett til erstatning. Rett til erstatning gjelder likevel ikke dersom partene har inngått avtale om en alternativ pakkereise. Retten til refusjon av innbetalt beløp fremgår av § 24.

Se de generelle merknadene punkt 5.3 og 5.4.

Til § 21 Avbestilling av pakkereisen mot gebyr

Paragrafen regulerer den reisendes rett til å avbestille en pakkereise, og hvordan avbestillingsgebyrer skal fastsettes. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 12 nr. 1, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 4-2.

Arrangøren kan kreve et avbestillingsgebyr av den reisende som vil avbestille pakkereisen, jf. *første ledd*. Hvordan avbestillingsgebyret fastsettes er nærmere regulert i annet og tredje ledd. Opplysning om avbestillingsgebyrer skal fremgå av pakkereiseavtalen, jf. kravet til avtalen i § 11, jf. § 9 første ledd bokstav g.

Annet ledd gir hver enkelt arrangør adgang til å fastsette egne standardiserte avbestillingsgebyrer. De standardiserte avbestillingsgebyrene skal blant annet ta i betraktning tidspunktet for avbestillingen. Jo nærmere pakkereisens begynnelse

pakkereisen avbestilles, jo høyere kan det standardiserte avbestillingsgebyret være. «Arrangørens forventede kostnadsbesparelser» vil si forventede besparelser fordi arrangøren kan avbestille reisetjenester som inngår i pakkereisen hos tjenesteyterne, med eller uten avbestillingsgebyrer eller andre kostnader. «Alternativ bruk» av reisetjenestene vil typisk være at reisetjenestene benyttes av andre reisende. Standardiserte gebyrer innebærer at arrangørens gjennomsnittlige tap blir fordelt på dem som avbestiller pakkereisene. Det vil si at noen reisende vil betale et høyere gebyr enn arrangørens faktiske tap, mens andre vil betale et lavere gebyr enn arrangørens reelle tap knyttet til den konkrete avbestillingen. De standardiserte gebyrene skal imidlertid være rimelige. Det innebærer blant annet at de ikke kan settes så høyt at arrangøren tjener på dem.

Beregningen i *tredje ledd* kommer til anvendelse der det ikke er fastsatt standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen. I så tilfelle må avbestillingsgebyret fastsettes konkret. Pakkereisens pris utgjør utgangspunktet for avbestillingsgebyret, med fradrag av kostnadene som bortfaller eller reduseres som følge av avbestillingen, og eventuelle inntekter som arrangøren har ved at reisetjenestene som avbestilles videreselges til andre reisende. Forskjellen fra fastsettelsen av standardiserte gebyrer er at tidsaspektet ikke er en nødvendig komponent i gebyrfastsettelsen, og det er reelle, ikke kun forventede kostnadsbesparelser som inngår i gebyrfastsettelsen.

På den reisendes anmodning skal arrangøren legge frem en begrunnelse for avbestillingsgebyrets størrelse, jf. *fjerde ledd*. Dette gjelder både standardiserte og konkret fastsatte gebyrer. Etter ordlyden i direktivet er det uklart hvor langt retten til begrunnelse strekker seg. I ekspertgruppemøte har imidlertid kommisjonen lagt til grunn at kravet til begrunnelse ved standardiserte og konkret fastsatte gebyrer er ulikt. Ved standardiserte avbestillingsgebyrer kan en mer generell begrunnelse godtas, enn ved gebyrer som fastsettes konkret. Det stilles ikke formkrav til begrunnelsen.

Se de generelle merknadene punkt 6.1.1.

Til § 22 Avbestilling av pakkereisen uten gebyr

Paragrafen regulerer den reisendes rett til å avbestille pakkereisen uten gebyr. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 12 nr. 2, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 4-1. Paragrafen gjør unntak fra hovedregelen i § 21 om at arrangøren kan kreve et gebyr ved avbestilling.

«Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» er definert i § 8 bokstav i. Ved vurderingen av om det foreligger «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» kan den reisendes personlige forhold i et visst omfang tillegges vekt. En gravid kvinne vil for eksempel være mer utsatt enn andre ved utbrudd av zikavirus på reisemålet. Dette vil kunne påvirke vurderingen av om det foreligger «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter», som gir rett til avbestilling uten gebyr. For å ha rett til vederlagsfri avbestilling må omstendighetene i vesentlig grad påvirke leveringen av pakkereisen eller transporten til bestemmelsesstedet. Det vil si at omstendighetene som kvalifiserer for avbestilling uten gebyr må ha et visst omfang. I motsatt fall vil arrangøren ha rett til gebyr. Det stilles ikke krav til hvor lang tid før avreisetidspunktet en pakkereise kan avbestilles uten gebyr, dersom det foreligger uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. En begrensning ligger likevel i kravet om at omstendighetene i vesentlig grad må påvirke transport eller gjennomføring av reisen.

Ved avbestilling har den reisende rett til å få alle innbetalingene for pakkereisen tilbakebetalt i sin helhet, jf. § 24. Den reisende har ikke rett til erstatning fra arrangøren. Dette fremgår ikke av lovteksten, men følger av direktivet artikkel 12 nr. 2 siste punktum.

Se de generelle merknadene punkt 6.1.2.

Til § 23 Avlysning av pakkereisen

Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 12 nr. 3 og regulerer i hvilke tilfeller arrangøren kan avlyse pakkereisen før den begynner, uten å bli erstatningsansvarlig.

Første ledd regulerer arrangørens rett til å avlyse pakkereisen på grunn av for få påmeldte personer. Det minste antall reisende som arrangøren krever for å gjennomføre pakkereisen må fremgå av pakkereiseavtalen, jf. § 11 første ledd første punktum. Arrangøren må underrette den reisende om avlysningen av pakkereisen. Fristen for underretning avhenger av lengden på pakkereisen, og er nærmere angitt i bokstav a til c. Pakkereiseavtalen kan imidlertid fastsette en tidligere frist, og da er det den som arrangøren må overholde for å unngå erstatningsansvar.

Annet ledd regulerer arrangørens rett til å avlyse pakkereisen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. «Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» er definert i § 8 bokstav i. Det er ikke nok at det konstateres «uunngåelige og ekstraordinære omstendighe-

ter». Omstendighetene må forhindre arrangøren i å gjennomføre pakkereisen. Avlysning på grunn av slike forhold må foretas før pakkereisen begynner. Etter at pakkereisen har startet, er det for sent for arrangøren å komme seg ut av avtalen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære forhold, og arrangøren er ansvarlig for oppfyllelse av avtalen, se § 25. Underretning om at pakkereisen avlyses kan gis helt frem til pakkereisen begynner. Arrangøren må imidlertid underrette den reisende «uten ugrunnet opphold» etter at det blir klart at pakkereisen må avlyses. «Uten ugrunnet opphold» vil si så raskt det er praktisk mulig.

Tredje ledd fastslår at den reisende ikke har rett til erstatning ved avlysning etter første eller annet ledd. Bestemmelsene kan ikke tolkes antitetsk. Hvorvidt den reisende har krav på erstatning når man er utenfor tilfellene nevnt i første og annet ledd, beror på alminnelig kontraktsrett. Arrangøren har for eksempel underrettet den reisende om avlysningen etter fristen fastsatt i avtalen, eller avlyser pakkereisen av årsaker som ikke omfattes av første og annet ledd. Det vises til vurderinger i merknaden til § 5-3 i Ot.prp. nr. 35 (1994–95) om hva den reisende eventuelt kan kreve erstattet. Den reisende har i ethvert tilfelle rett til å få tilbakebetalt det som er betalt for pakkereisen, av den reisende selv eller av andre, jf. § 24.

Se de generelle merknadene punkt 6.3.

Til § 24 Oppgjør

Paragrafen regulerer oppgjøret etter avbestilling og avlysning av pakkereisen. Den gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 11 nr. 5 første punktum og artikkel 12 nr. 4.

Tilbakebetalingen skal i alle tilfeller omfatte alle innbetalinger for pakkereisen, eventuelt med fradrag av et avbestillingsgebyr.

Bestemmelsen fastslår at det er den reisende som skal motta refusjon av foretatte innbetalinger, uavhengig av om det er den reisende eller andre som har betalt reisen. Tilbakebetalingen skal gjøres senest 14 dager etter at avtalen opphørte. Ved avbestilling må dette være tidspunktet da den reisendes avbestilling kom frem til arrangøren. Ved avlysning bør tidsfristen regnes fra det tidspunktet arrangøren sendte underretning til den reisende. Det fremgår av bestemmelsen at det er arrangøren som skal betale tilbake alle innbetalinger. Dersom en pakkereise unntaksvis er betalt til en formidler, typisk et reisebyrå, vil det likevel være arrangøren som har ansvaret for at den reisende får innbetalingene tilbake. I slike tilfeller

må arrangøren selv tilbakebetale til den reisende, og søke regress hos formidleren. At det er innbetalt til formidleren, skal ikke påvirke den reisendes rett til å få tilbakebetalt.

Se de generelle merknadene punkt 5.4 og 6.4.

Til § 25 Arrangørens ansvar

Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 13 nr. 1 første ledd, 14 nr. 1 og nr. 3 bokstav a. Paragrafen fastslår at arrangøren har ansvaret for at pakkereisen gjennomføres som avtalt.

Første ledd fastslår at arrangøren er ansvarlig for levering av alle reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen. Pakkereiseavtale er definert i § 8 bokstav f. Det vil si at arrangøren er ansvarlig for gjennomføringen av hele reisearrangementet, både for at reisetjenestene som skal leveres av andre ytere av reisetjenester og av arrangøren selv, er i henhold til pakkereiseavtalen. Dersom en pakkereise dannes etter bestemmelsen i § 6 første ledd bokstav b nr. 5, er arrangøren også ansvarlig for levering av reisetjenester som avtales med den eller de næringsdrivende som arrangøren har oversendt den reisendes betalingsopplysninger mv. til.

Annet ledd regulerer hvilke plikter arrangøren har i forbindelse med gjennomføringen av en pakkereise. Pakkereisen er ikke i henhold til avtalen dersom det er mangler ved en eller flere av reisetjenestene, herunder forsinkelser. Mangler er definert i § 8 bokstav d. Arrangørens ansvar innebærer plikt til å avhjelpe mangler og til å bistå den reisende på ulike måter, også der avvik fra det avtalte ikke skyldes arrangøren. Arrangøren kan også ha plikt til å gi prisavslag og yte erstatning, se § 31 og § 32.

Tredje ledd begrenser arrangørens plikter etter bestemmelsen, dersom mangler ved pakkereisen kan tilskrives den reisende. Arrangøren må imidlertid dokumentere at så er tilfelle.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 26 Den reisendes reklamasjonsplikt

Paragrafen pålegger den reisende plikt til å informere om mangler ved pakkereisen. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 13 nr. 2.

«Mangel» er definert i § 8 bokstav d. Bestemmelsen stiller ikke krav til innholdet i reklamasjonen. Det må anses tilstrekkelig at reklamasjonen angir hva slags mangel det gjelder. Det er ikke nødvendig at den reisende angir hva slags krav som vil bli gjort gjeldende. Det gjelder heller

ingen formkrav ved den reisendes reklamasjon. Den reisende vil imidlertid ha bevisbyrden for at det faktisk er reklamert og når reklamasjonen ble fremsatt.

Underretningen skal gis til arrangøren. Er arrangøren etablert utenfor EØS-området, kan underretningen likevel gis arrangøren via formidler som pakkereisen ble kjøpt hos, jf. § 37. At underretningen skal gis «uten ugrunnet opphold» tilsier at den reisende må reklamere så snart det er praktisk mulig. Retten til å påberope seg en mangel faller ikke bort ved for sen reklamasjon. Sen reklamasjon vil likevel kunne få betydning for beregning av eventuelt prisavslag og erstatning, dersom tidligere reklamasjon ville ha ført til at det økonomiske tapet ble unngått eller redusert.

Det skal fremgå av pakkereiseavtalen at den reisende har plikt til å informere om enhver mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen, jf. § 11 første ledd bokstav e. Til forskjell fra gjeldende lov fremgår det ikke hva som blir konsekvensen dersom denne opplysningen er utelatt fra pakkereiseavtalen.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 27 Avhjelp

Paragrafen regulerer arrangørens rett og plikt til å avhjelpe mangler, og virkningen av at mangler ikke avhjelpes. Paragrafen gjennomfører pakke-reisedirektivet artikkel 13 nr. 3 og 4. «Mangel» er definert i § 8 bokstav d.

Det fremgår av *første ledd* at arrangøren både har rett og plikt til å avhjelpe mangler. Terskelen for at arrangøren skal fritas fra plikten er høy. Arrangørens plikt gjelder ikke dersom mangelen skyldes den reisende, og arrangøren dokumenterer det. Se § 25 tredje ledd. Dersom arrangøren ikke avhjelper mangelen på grunn av forhold nevnt i første ledd, kan den reisende likevel ha rett til prisavslag og erstatning etter § 31 og § 32. Dette fremgår ikke av lovteksten, men følger av direktivet artikkel 13 nr. 3 annet ledd.

Annet ledd angir den reisendes rett til å avhjelpe mangler selv. Det gjøres unntak fra arrangørens rett til å avhjelpe mangler, blant annet der avhjelp haster. I slike tilfeller er det ikke nødvendig å sette en frist for når avhjelp senest må finne sted. Den reisendes rett til å avhjelpe mangelen selv og kreve utgifter refundert av arrangøren gjelder ikke der arrangøren er fritatt fra å avhjelpe mangelen etter første ledd.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 28 Alternative reisetjenester

Paragrafen regulerer arrangørens plikt til å tilby alternative reisetjenester dersom pakkereisen ikke kan leveres etter avtalen, slik at en påbegynt pakkereise kan fortsette. Den regulerer også hvilke krav som skal stilles til de alternative reisetjenestene. Paragrafen gjennomfører pakkereise-direktivet artikkel 13 nr. 5.

Første ledd stiller krav til arrangøren, dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres i henhold til pakkereiseavtalen. Bestemmelsen gjelder likevel ikke dersom arrangøren dokumenterer at mangelen skyldes den reisende, jf. § 25 tredje ledd.

Hva som utgjør en «vesentlig del av reisetjenestene» må vurderes konkret. Vesentlighetskravet indikerer at det skal noe til for at arrangøren får plikt til å fremskaffe alternative arrangementer. Departementet legger til grunn at vesentlighetskravet kan være oppfylt både når mangelen knytter seg til én og til flere reisetjenester. Plikten for arrangøren gjelder uansett om mangelen skyldes mislighold eller forhold utenfor arrangørens kontroll, for eksempel uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

Tilbud om alternative reisetjenester kan ses som en form for avhjelp, det vil si utbedring av mangler ved pakkereisen, som kan bidra til at reisen kan fortsette etter avtalen. Bestemmelsen omfatter både tilfeller der reisetjenestene avviker fra det avtalte, for eksempel dårlig standard på hotell eller mat, og tilfeller der reisetjenestene ikke leveres i det hele tatt.

Etter *annet ledd* har den reisende rett til et passende prisavslag dersom de alternative reisetjenestene er av lavere kvalitet. Det er ikke gitt retningslinjer for beregning av prisavslaget. Den reisende skal derimot ikke måtte betale for alternative reisetjenester av høyere kvalitet.

Tredje ledd pålegger den reisende å godta tilbudet om alternative reisetjenester, med mindre de alternative reisetjenestene ikke er sammenlignbare med reisetjenestene i pakkereiseavtalen, eller tilbudt prisavslag er for lavt, jf. annet ledd. Har den reisende bestilt tur langs norskekysten med Hurtigruten, og blir tilbudt busstransport på deler av strekningen, kan tilbudet om busstransport som hovedregel avvises. Det samme gjelder dersom den reisende tilbys erstatningstur til Spania, dersom den bestilte turen var til Italia.

Dersom den reisende avviser de alternative reisetjenestene etter tredje ledd, eller det er umulig å finne alternative reisetjenester, kan den reisende ha rett til prisavslag og erstatning etter § 31

og § 32, uten å heve avtalen etter § 29. Dette fremgår ikke av lovteksten, men følger av direktivet artikkel 13 nr. 6 annet ledd. Den reisende kan også ha rett til hjemtransport etter § 30.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 29 Heving av pakkereiseavtalen

Paragrafen regulerer den reisendes rett til å si opp avtalen etter at pakkereisen har begynt, og den reisendes rettigheter i den forbindelse. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 13 nr. 6 første ledd.

Paragrafen stiller lempeligere krav til å si opp en pakkereiseavtale etter at reisen har startet enn gjeldende lov, som krever at formålet med pakkereisen, på grunn av vesentlige mangler, er vesentlig forfeilet. «Mangel» er definert i § 8 bokstav d. «Mangel» omfatter både tilfeller der reisetjenestene avviker fra det avtalte, for eksempel i standard, og tilfeller der en eller flere av reisetjenestene ikke leveres i det hele tatt, eller forsinket. Utgangspunktet for vurderingen av om mangelen i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen må være en helhetsvurdering basert på partenes avtale. Sentralt er hvilken betydning mangelen eller misligholdet har for den reisende. Med mindre den reisendes hensikt med kjøpet av pakkereisen har kommet til uttrykk utad, må vurderingen av misligholdet være objektiv, slik at det ikke er den reisendes oppfatning av hva som er vesentlig mislighold som skal legges til grunn.

Adgangen til å heve avtalen på grunn av mangler gjelder ikke dersom mangelen skyldes den reisende, jf. § 25 tredje ledd.

Når det gjelder oppgjøret, har det ikke vært ansett nødvendig å nedfelle i loven at den reisende ikke skal betale gebyr der avtalen heves etter at pakkereisen har begynt. Ved heving etter alminnelige kontraktsrettslige regler skal partene levere tilbake det de har mottatt, og eventuelt betale for verdien av mottatte ytelser. Se for eksempel kjøpsloven § 65 første ledd. Etter at en pakkereise har startet, vil heving få betydning for reisetjenester som ikke er levert. Den reisende kan kun kreve tilbake penger for tjenester som ikke er levert. For den del av pakkereisen som er årsaken til at avtalen heves, kan den reisende kreve prisavslag, jf. § 31. Den reisende kan også kreve erstatning etter § 32.

Heving er utelukket der arrangøren har avhjulpet, det vil si utbedret, mangelen. I så tilfelle er det bare aktuelt med prisavslag etter § 31 og

eventuelt erstatning. Hevingsretten omfatter også tilfeller der arrangøren er fritatt fra å avhjelpe mangelen etter § 27 første ledd.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 30 Hjemtransport

Paragrafen regulerer arrangørens plikt til å sørge for hjemtransport av den reisende i visse tilfeller. Bestemmelsen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 13 nr. 6 tredje ledd.

«Hjemtransport» er definert i pakkereiseloven § 8 bokstav c. Uttrykket «et likeverdig transportmiddel» stiller krav til både arten av og kvaliteten på transportmiddelet. Et transportmiddel som for eksempel bruker flere ganger så lang tid på hjemtransporten som transportmiddelet som inngår i pakkereisen, kan neppe anses likeverdig. Kvaliteten på tjenestene som inngår i pakkereisen, vil også være relevant ved vurderingen av om transporten er likeverdig.

«Uten ekstra kostnader» betyr at det ikke må påløpe kostnader for den reisende i tillegg til det som allerede er betalt for transport som inngår i pakkereisen. «Uten ugrunnet opphold» tilsier at hjemtransporten må finne sted så raskt som det er praktisk mulig.

Plikten for arrangøren til å sørge for hjemtransport gjelder ikke ved mangler som skyldes den reisende, jf. § 25 tredje ledd.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 31 Prisavslag

Paragrafen regulerer den reisendes rett til prisavslag. Bestemmelsen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 14 nr. 1.

Prisavslag vil si reduksjon i beløpet som er betalt for pakkereisen. Det stilles ikke krav til omfanget av mangelen, for at den reisende kan ha rett til prisavslag. Enhver mangel kan dermed komme i betraktning. Jo lenger periode med mangel, desto større avslag kan kreves. Prisavslag kan komme i tillegg til andre beføyelser, for eksempel avhjelp, levering av alternative reisetjenester og erstatning. Prisavslag kan kreves for leverte reisetjenester, selv om pakkereiseavtalen heves.

Dersom arrangøren dokumenterer at mangelen skyldes den reisende, har den reisende ikke krav på prisavslag, jf. § 25 tredje ledd. Den reisende kommer for eksempel for sent til en safari.

Se de generelle merknadene punkt 7.3.

Til § 32 Erstatning

Paragrafen regulerer den reisendes rett til erstatning på grunn av mangler ved pakkereisen. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 14 nr. 2 og 3. Bestemmelsen gjelder ikke dersom mangelen skyldes den reisende, jf. § 25 tredje ledd.

Etter *første ledd første punktum* har den reisende krav på erstatning fra arrangøren for et hvert tap på grunn av mangel. «Mangel» er definert i § 8 bokstav d. Direktivet bruker ordet «skade» («damage» i engelsk språkversjon). Det fremgår av direktivets fortale punkt 34 at «skade» også omfatter ikke-økonomisk tap. Fortalen nevner tapte reise- eller feriegleder som skyldes vesentlige problemer ved leveringen av de relevante reisetjenestene som eksempel på ikke-økonomisk tap. Kommisjonen har i ekspertgruppemøte brukt eksempel med matforgiftning på alt-inkludert pakkereise. Erstatningen skal være «passende» i forhold til det tapet den reisende er påført som følge av mangelen.

Annet punktum gjør unntak fra retten til erstatning, dersom mangelen skyldes forhold utenfor arrangørens kontroll, og arrangøren dokumenterer dette. Den reisende har altså i utgangspunktet krav på erstatning, med mindre arrangøren dokumenterer det motsatte. «Unngåelige og ekstraordinære omstendigheter» er definert i § 8 bokstav i. Etter *tredje punktum* er det ikke tilstrekkelig at mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene. I tillegg kreves det at mangelen ikke kunne forutses eller unngås. Arrangørens erstatningsansvar begrenses av bestemmelsene i § 33.

Kravet til «uten ugrunnet opphold» i *annet ledd* tilsier at erstatningen skal gis så raskt det er praktisk mulig.

Se de generelle merknadene punkt 7.3.

Til § 33 Erstatningsbegrensninger

Paragrafen begrenser arrangørens erstatningsansvar etter § 32. Begrensningene kan være fastsatt i transportrettslig lovgivning eller i pakkereiseavtalen. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 14 nr. 4.

Første ledd slår fast at begrensninger i transportørens erstatningsansvar, fastsatt i transportrettslig lovgivning, også gjelder for arrangører av pakkereiser. En transportør vil si en næringsdrivende som frakter passasjerer, for eksempel et fly- eller busselskap. Begrensningene kan gjelde erstatningens størrelse, eller at transportøren

ikke er erstatningsansvarlig, hvis nærmere bestemte vilkår er oppfylt.

Med transportrettslig lovgivning forstås lovgivning som regulerer transport av passasjerer, for eksempel med fly, båt, buss eller jernbane. Dette er regelverk som i stor grad gjennomfører internasjonale konvensjoner og EU-regelverk.

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 del D, se særlig § 10-22, med tilhørende forskrift. Relevante begrensninger fremgår også av bilag A til COTIF, inntatt i COTIF-loven, og sjøloven kapittel 15, se særlig § 418.

En arrangør som får et erstatningskrav mot seg, fordi den reisendes fly ble forsinket, kan etter bestemmelsen påberope seg begrensningene i luftfartsloven § 10-22 annet ledd. Her begrenses transportørens (fraktførerens) erstatningsansvar til en standardkompensasjon fastsatt i forskrift, per i dag opp til 4694 SDR (Special Drawing Rights). Verdien på SDR svinger i takt med kursene på valutaene som SDR består av, nemlig amerikanske dollar, japanske yen, engelske pund og euro. Verdien av en SDR i 2018 er rundt 11 kroner.

Annet ledd gir arrangøren adgang til å begrense omfanget av erstatningen som skal betales til den reisende, i pakkereiseavtalen. Adgangen til å begrense erstatningen ved avtale gjelder kun dersom det ikke er fastsatt begrensninger i transportrettslig lovgivning. Avtale kan ikke redusere erstatningen til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris. Det er ikke adgang til å avtale begrensninger i erstatningen ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt.

Se de generelle merknadene punkt 7.3.

Til § 34 Forholdet til transportrettslig lovgivning

Paragrafen regulerer situasjonen når vilkårene for erstatning og/eller prisavslag samtidig er oppfylt på flere rettslige grunnlag. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 14 nr. 5.

Første ledd fastslår at retten til erstatning og prisavslag etter loven ikke skal begrense den reisendes rettigheter til erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning. Det vil si at den reisende har rett til å fremsette krav etter pakkereiseloven og annen lovgivning samtidig. Transportlovgivningen gjennomfører i stor grad annet EU-regelverk eller internasjonale konvensjoner. Eksempler på internasjonale konvensjoner er

Montrealkonvensjonen, COTIF og Athenkonvensjonen. Konvensjonene er gjennomført i henholdsvis luftfartsloven, COTIF-loven og sjøloven. Relevant EU-regelverk er forordning (EF) nr. 261/2004 om flypassasjerers rettigheter, og forordning (EF) nr. 1371/2007 om passasjerers rettigheter og plikter ved internasjonal jernbanetransport. Relevant er også 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 innlands vannveier, og forordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerers rettigheter.

Annet ledd fastsetter at prisavslag eller erstatning etter ulike regelverk skal trekkes fra hverandre. Den reisende kan rette sitt krav på erstatning og/eller prisavslag mot arrangøren, med hjemmel i pakkereiseloven, og mot transportøren, med hjemmel i transportrettslig lovgivning. Den reisende skal imidlertid ikke ha krav på mer enn lidt tap.

Det fremgår av kommisjonens retningslinjer til passasjerrettighetsforordningen (forordning 261/2004) at oppgjøret mellom arrangør og transportør må avhenge av avtale mellom disse, og av relevant nasjonal lovgivning.

Se de generelle merknadene punkt 7.3.

Til § 35 Nødvendig innkvartering

Paragrafen regulerer arrangørens plikt til å sørge for innkvartering, dersom den reisendes hjemtransport blir hindret av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 13 nr. 7 og nr. 8.

Første ledd gjelder når hjemtransport etter avtalen blir hindret av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Plikten til å sørge for innkvartering av den reisende gjelder altså selv om avvikene fra det avtalte ikke skyldes forhold på arrangørens side. «Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» er definert i § 8 bokstav i. De uunngåelige og ekstraordinære omstendighetene må føre til at hjemtransport etter avtalen blir umulig. Kravet er absolutt og gir lite rom for skjønn. Det kan ikke være tilstrekkelig at den reisende finner situasjonen ubehagelig, og ikke ønsker å benytte transporten som inngår pakkereisen. Er vilkårene oppfylt, har arrangøren plikt til å betale for nødvendig innkvartering. Plikten for arrangøren til å dekke innkvartering gjelder tre netter per reisende. Den reisende må selv dekke utgiftene til innkvartering etter tre netter,

med mindre unntaket i annet ledd kommer til anvendelse.

Etter *annet ledd* kan arrangøren ikke påberope seg uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, dersom slike omstendigheter ikke kan påberopes av transportøren som skulle foretatt hjemreisen. Hvorvidt transportøren kan påberope seg uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter reguleres i transportrettslig lovgivning. Begrensningen til tre netter gjelder heller ikke for arrangøren, dersom det er fastsatt lengre perioder for dekning i transportrettslig regelverk for det transportmiddelet som hjemtransporten etter avtalen skulle ha foregått med. «Lengre perioder» for innkvartering omfatter også tilfeller der det ikke er fastsatt noen tidsbegrensning.

Etter *tredje ledd* skal innkvarteringen være av «likeverdig kategori» som reisetjenestene i pakke-reiseavtalen. Dette må bety at arrangøren må tilstrebe å finne innkvartering av samme kvalitet og standard som reisetjenestene som pakkereisen består av. Dersom innkvartering inngår, vil eventuell kategori på denne måtte ses i sammenheng med standarden på øvrige reisetjenester. Hva som anses som likeverdig kategori kan vurderes etter en gjennomsnittsbetraktning. Dersom reisetjenestene bestod av eksklusive konsertbilletter, flytransport på businessklasse og innkvartering på tostjerners hotell, må nivået på alle reisetjenestene tas i betraktning for å vurdere om innkvarteringen som arrangøren har plikt til å dekke fyller kravene.

For definisjon av «bevegelsehemmede personer» i bestemmelsens *fjerde 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 mv. «Mindreårig» vil si person under 18 år.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 36 Bistandsplikt

Paragrafen regulerer arrangørens plikt til å bistå den reisende som kommer i vanskeligheter i løpet av pakkereisen. Bestemmelsen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 16, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 6-4 fjerde ledd.

Etter *første ledd* skal bistanden være «passende». Hvor omfattende plikten er må vurderes konkret i det enkelte tilfellet. Bistandsplikten omfatter også tilfeller etter § 35 som gjelder nødvendig innkvartering ved uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

Etter *annet ledd* kan arrangøren kreve gebyr for bistanden dersom vanskelighetene er forårs-

ket av den reisende. Utsettes den reisende for hendelige uhell, kan arrangøren altså ikke kreve gebyr. Bestemmelsen begrenser omfanget av gebyret arrangøren kan kreve. Det skal være rimelig, og må begrenses til arrangørens faktiske kostnader. Arrangøren skal ikke kunne tjene på bistanden.

Se de generelle merknadene punkt 7.2.

Til § 37 Særlige krav til formidleren

Paragrafen regulerer formidlerens ansvar for gjennomføring av pakkereisen og plikt til å stille reisegaranti, dersom arrangøren er etablert utenfor EØS-området. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 20 og viderefører gjeldende pakkereiselov § 11-1 annet ledd. Til forskjell fra gjeldende lov, som krever at formidleren stiller reisegaranti for enhver utenlandsk arrangør som ikke har stilt garanti, gjelder formidlerens garantiplikt kun arrangør etablert utenfor EØS-området.

Kravene til formidleren gjelder med mindre formidleren dokumenterer at arrangøren har stilt reisegaranti og oppfyller ansvaret for gjennomføringen av pakkereisen. Det vil si at arrangøren må dokumentere for formidleren at han eller hun har stilt tilstrekkelig reisegaranti til å dekke sine garantiforpliktelser etter pakkereiseloven. Formidleren må gi dokumentasjonen videre til Reisegarantifondet, som administrerer reisegarantiordningen og er nasjonalt kontaktpunkt for reisegaranti. Når det gjelder kravet om dokumentasjon for gjennomføringen av pakkereisen kan dette bestå i at den utenlandske arrangøren påtar seg ansvaret og at dette fremgår av pakkereiseavtalen, jf. kommisjonen i ekspertgruppemøte.

Formidleren må stille reisegaranti også der den reisende har betalt direkte til arrangøren. Dette skyldes at formidlerens reisegaranti kommer i stedet for arrangørens reisegaranti. Reisegarantien må derfor dekke alle betalinger som gjelder pakkereisen, uansett om det er betalt til arrangøren eller formidleren.

Se de generelle merknadene punkt 9.

Til § 38 Adgang til å kontakte arrangøren via formidleren

Paragrafen regulerer den reisendes rett til kontakte formidleren i løpet av pakkereisen. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 15.

Bestemmelsen gir den reisende rett til å kontakte formidleren som pakkereisen ble kjøpt av, i

stedet for arrangøren. Henvendelser fra den reisende som gjelder pakkereisens gjennomføring, kan bestå i reklamasjoner, klager og ulike anmodninger. At henvendelsene «også» kan sendes til formidleren, indikerer at henvendelsene også kan sendes direkte til arrangøren. At den reisende skal informere arrangøren om mangler følger også av § 26. Formidleren skal «uten ugrunnet opphold», det vil si så snart det lar seg gjøre, videre sende henvendelsene til arrangøren.

Når det gjelder beregning av tidsfrister, anses henvendelsene mottatt av arrangøren, når de er mottatt av formidleren. Det vil si at det er tilstrekkelig at henvendelsene er kommet til formidlerens postkasse. Det kreves ikke at formidleren har gjort seg kjent med innholdet.

Konsekvensen av at formidleren ikke videreformidler mottatte meldinger til arrangøren kan bli at arrangøren ikke får anledning til å utbedre mangler etc. Formidlerens unnlattelse har imidlertid ikke betydning for arrangørens ansvar overfor den reisende. Spørsmål om dekning av eventuelle tap for arrangøren som følge av at vedkommende ikke får fulgt opp reklamasjonen eller lignende, må utledes av avtalen mellom formidleren og arrangøren, og av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

Se de generelle merknadene punkt 9.

Til § 39 Opplysningskrav

Paragrafen regulerer krav til opplysninger som skal gis før det blir inngått avtale om reisetjenester som kan resultere i et sammensatt reisearrangement. Bestemmelsen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 19 nr. 2.

Første ledd slår fast hvilke opplysninger den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement skal gi til den reisende. Opplysningene skal gis etter at den første avtalen er inngått, men før den reisende inngår avtalen som fører til at det opprettes et sammensatt reisearrangement.

I annet ledd er det tatt inn en forskriftshjemmel om standardiserte opplysningskjemaer. Innholdet i skjemaene fremgår av direktivets vedlegg II. En tilsvarende hjemmel om standardiserte opplysningskjemaer for pakkereiser er inntatt i § 10 femte ledd.

Foruten opplysningene som kreves etter bestemmelsen, må den enkelte næringsdrivende gi opplysningene som gjelder for den enkelte reisetjeneste i henhold til annet regelverk. Se § 4.

Se de generelle merknadene punkt 8.

Til § 40 Virkningen av brudd på visse plikter

Paragrafen regulerer virkningen av at opplysningsplikten i § 39 og plikten til å stille reisegaranti i § 42 første ledd annet punktum ikke overholdes. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 19 nr. 3.

Ved brudd på pliktene får en rekke bestemmelser som gjelder pakkereiser tilsvarende anvendelse for reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet. Bestemmelsene som gis anvendelse gjelder blant annet den reisendes rett til å overdra reisetjenestene til en annen, adgangen til å avbestille, oppgjøret i etterkant, samt arrangørens adgang til å avlyse pakkereisen i visse tilfeller, uten å bli erstatningsansvarlig overfor den reisende. Henvisningen til kapittel 5 innebærer at den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet får et selvstendig ansvar for at alle reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet leveres i henhold til den enkelte avtale, også reisetjenestene som andre næringsdrivende i utgangspunktet er ansvarlig for å levere.

Se de generelle merknadene punkt 8.2.

Til § 41 Informasjon til den som formidler sammensatt reisearrangement

Paragrafen regulerer forholdet mellom næringsdrivende som selger reisetjenester som inngår i et sammensatte reisearrangement. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 19 nr. 4.

Informasjon til den næringsdrivende som formidlet tilbud om kjøp av ytterligere reisetjenester er nødvendig, slik at denne kan vurdere om det er opprettet et sammensatt reisearrangement etter § 7 første ledd bokstav b, som utløser plikt til å stille reisegaranti.

Informasjon om type reisetjeneste og pris er nødvendig informasjon. Dette skyldes at turisttjenester, jf. § 5 bokstav d, må utgjøre en vesentlig del av det sammensatte reisearrangementet, enten i verdi eller på annen måte, for at det skal være opprettet et sammensatt reisearrangement, jf. § 7 annet ledd. Tidspunktet for bestilling av neste reisetjeneste er også nødvendig informasjon, ettersom bestillingen av reisetjenesten må skje senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten ble bekreftet.

Paragrafen regulerer ikke virkningene av at den som formidler tilbud om ytterligere reisetjenester ikke får nødvendig informasjon. Brudd på opplysningsplikten får ikke betydning for den reisendes rettigheter.

Se de generelle merknadene punkt 8.2.

Til § 42 Reisegaranti for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer mv.

Paragrafen regulerer hvem som plikter å stille reisegaranti, hvordan plikten kan oppfylles, samt plikt til å betale årsgebyr. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 17 nr. 1 første ledd første punktum, artikkel 18 nr. 1 og 19 nr. 1.

Etter *første ledd første punktum* skal arrangøren stille reisegaranti. Arrangør er definert i § 8 bokstav a. Det følger av § 1 første ledd annet punktum at plikten til å stille reisegaranti også gjelder arrangører som ikke er etablert i riket, men som retter sin virksomhet mot reisende i riket. Dette omfatter både arrangører som er etablert utenfor EØS-området og arrangører etablert i annen EØS-stat. Arrangører etablert i andre stater innenfor EØS-området omfattes også av plikten til å stille reisegaranti der de er etablert, jf. tredje ledd.

At et selskap har en filial i en stat, er i utgangspunktet ikke tilstrekkelig til at selskapet anses etablert der. Et selskaps filialer skal som utgangspunkt anses etablert der moderselskapet er etablert. Der en arrangør for eksempel har sitt grunnlag i medlemsstat A, men selger sine reiser på internett i medlemsstat B, anses arrangøren som etablert i medlemsstat A. Medlemsstat A har derfor hovedansvaret for å håndheve reglene om reisegaranti overfor arrangøren. Et selskap kan imidlertid være etablert flere steder, for eksempel der et moderselskap har flere datterselskaper som opptrer som selvstendige juridiske personer. Når arrangøren er etablert i flere medlemsstater vil arrangøren kunne velge om det skal stilles en eller flere reisegarantier. Det kan stilles en samlet reisegaranti i en av etableringsstatene som dekker alle reisende, eller det kan stilles reisegaranti i hver etableringsstat, som samlet dekker alle reisende.

Annet punktum regulerer reisegaranti for sammensatte reisearrangementer. Det er kun den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, jf. definisjonen i § 7, som skal stille reisegaranti. Det vil si at garantien bare gjelder reisetjenester som denne næringsdrivende mottar betaling for. Dersom andre næringsdrivende som skal levere reisetjenester som inngår i det sammensatte reisearrangementet blir insolvent, og dennes eller disses reisetjenester ikke leveres, utløses ikke reisegarantien.

Som ved pakkereiser omfattes næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrange-

menter av garantiplikten, uansett om disse er etablert i riket eller retter sin virksomhet mot reisende i riket, jf. § 1 første ledd annet punktum.

Etter *tredje punktum* skal de næringsdrivende betale et årsgebyr i tillegg til reisegarantien. Plikten omfatter alle som har plikt til å stille reisegaranti, dvs. alle som er medlem av Reisegarantifondet. Plikten gjelder både de som er etablert i riket, og de som retter sin virksomhet mot reisende i riket uten å ha stilt tilstrekkelig insolvensbeskyttelse i annen medlemsstat. Plikten til å betale årsgebyr gjelder arrangører av pakkereiser, næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, og formidlere som selger pakkereiser for arrangører som er etablert utenfor EØS-området og som ikke har stilt reisegaranti, jf. § 37. Det fremgår ikke hva årsgebyret skal dekke. I dag dekker årsgebyret driften av Reisegarantifondet, samt bidrar til å opprettholde fondets egenkapital. Årsgebyrets størrelse fastsettes i forskrift, jf. § 47.

Annet ledd første punktum definerer «reisegaranti». Bank eller forsikringsselskap må forplikte seg til å utbetale garantien til Reisegarantifondet. At det skal utbetales etter påkrav fra Reisegarantifondet, jf. *annet punktum*, innebærer at bank eller forsikringsselskap, på fondets anmodning, skal utbetale til fondet det anmodede beløp. Beløpet begrenses oppad til stilt garanti. Annen sikkerhet enn erklæring fra bank eller forsikringsselskap kan godtas, jf. *tredje punktum*. Dette kan for eksempel være et pantsatt bankinnskudd.

Tredje ledd regulerer forholdet til garanti stilt i annen EØS-stat, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 11-1 femte og sjette ledd. Bestemmelsen gjelder både utenlandske næringsdrivende etablert i annen EØS-stat, og norske næringsdrivende som er etablert i annen EØS-stat, i tillegg til å være etablert i Norge. Utgangspunktet er at den næringsdrivende skal stille insolvensbeskyttelse i staten der vedkommende er etablert. Den enkelte næringsdrivende som er etablert i en EØS-stat, kan ikke velge å stille garanti i en stat der vedkommende ikke er etablert. Men dersom den næringsdrivende er etablert i flere stater skal garantien stilt etter reglene i én etableringsstat, aksepteres av andre etableringsstater, jf. *første punktum*. For å sikre at tilstrekkelig garanti er stilt, kan Reisegarantifondet kreve dokumentasjon på sikkerhet stilt i annen stat, jf. *annet punktum*.

Se de generelle merknadene punkt 3.2, 10.2, 10.3 og 10.5.

Til § 43 Hva som dekkes av garantien

Paragrafen regulerer hva den enkelte reisende som utsettes for insolvens kan kreve dekket av reisegarantien. Paragrafen gjennomfører pakke-reisedirektivet artikkel 17 nr. 1 første ledd første og annet punktum og 17 nr. 4.

Første punktum fastsetter at reisegarantien gir beskyttelse ved insolvens. Dette omfatter både insolvens hos arrangøren av en pakkereise og hos den som formidler et sammensatt reisearrangement. For pakkereiser fremgår det av direktivets fortale punkt 39 at garantien skal være tilgjengelig så snart reisetjenester som følge av arrangørens likviditetsproblemer ikke leveres, ikke vil bli eller bare delvis vil bli levert. Garantien skal også være tilgjengelig for den reisende dersom en tjenesteyter ikke har fått oppgjør fra arrangøren og derfor krever at den reisende betaler for reisetjenestene på nytt.

At reisegarantien skal dekke «alle betalinger» omfatter betalinger som er foretatt av eller på vegne av den reisende for reisetjenester som inngår i pakkereisen. Det er kun betaling for pakke-reiser og reisetjenester som ikke blir levert på grunn av insolvens som skal tilbakebetales. Ved sammensatte reisearrangementer omfatter reisegarantien derfor betalinger for reisetjenester som er betalt til den næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, og som ikke er videreformidlet til en tjenesteyter på tidspunktet for insolvens. Dersom betalingen er videreformidlet påvirkes ikke levering av reisetjenestene av den næringsdrivendes insolvens.

Etter *annet punktum* skal reisegarantien dekke hjemtransport av den reisende. For pakke-reiser gjelder dette så lenge persontransport inngår i pakkereisen. For sammensatt reisearrangement sikrer reisegarantien hjemtransport av den reisende kun dersom persontransport leveres av den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet.

Dersom hjemtransport ikke kan gjennomføres umiddelbart skal reisegarantien dekke utgifter til innkvartering, jf. *tredje punktum*. Det er ingen begrensninger i hvor lenge oppholdet skal sikres. Dette til forskjell fra § 35 hvor arrangørens kostnader til nødvendig innkvartering på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter i utgangspunktet begrenses til tre netter.

Samlet oppstiller paragrafen et krav om en virksom full garanti som skal dekke alle fremtidige kostnader som med rimelighet kan forutses. Garantien omfatter i utgangspunktet ikke kostna-

der den reisende har hatt til visum og reiseforsikring.

Se de generelle merknadene punkt 10.2 og 10.3.

Til § 44 Reisegarantiens størrelse

Paragrafen gjelder omfanget på reisegarantien som den enkelte næringsdrivende skal stille. Den gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 17 nr. 2.

Paragrafen fastsetter retningslinjer for beregning av reisegarantien. Ved pakkereiser er det vanlig at arrangøren krever at en del av pakkereisen betales ved bestilling. Resterende beløp forfaller et visst antall dager før avreise. Tidspunktene for disse innbetalingene vil ha betydning for garantiens størrelse. Jo tidligere forskuddet for pakkereisen betales, jo større sum risikeres tapt ved arrangørens insolvens, med mindre innbetalingen er videreformidlet til dem som skal levere reisetjenestene. Ved beregningen av reisegarantien for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer vil det derfor også være av betydning hvor raskt innbetalingene for reisetjenestene vanligvis videreformidles til dem som skal levere reisetjenestene. Dersom tjenesteyter har fått betaling, vil insolvens hos arrangøren eller den næringsdrivende som formidler sammensatt reisearrangement ikke spille inn på tjenesteyterens levering av sin reisetjeneste. Nærmere regler om beregning av reisegarantien gis i forskrift, jf. § 47.

Se de generelle merknadene punkt 10.2 og 10.3.

Til § 45 Fremgangsmåten ved dekning av garantien

Paragrafen regulerer forhold knyttet til reisegarantien når krav om dekning er oppstått. Den gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 17 nr. 1 første ledd siste punktum, nr. 4 og 5.

Første ledd første punktum oppstiller en frist for reisende til å fremsette krav om dekning fra reisegarantien, og viderefører gjeldende lov § 11-4 første ledd første punktum. En reisende kan kreve full refusjon av innbetalingene for reisetjenester som ikke blir levert som følge av insolvens, jf. også § 43. Innbetalingene gjelder også de som er gjort av andre enn den reisende. *Annet punktum* skyldes at reisegaranti for sammensatte reisearrangementer ikke gjelder hele reisearrangementet, men bare reisetjenestene som den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet mottar betaling for.

Etter *tredje punktum* skal tilbakebetalingen for reisetjenester som ikke er levert foretas uten ugrunnet opphold. Det vil si så raskt det er praktisk mulig. Dette vil kunne variere blant annet av om kravet er bestridt, og om kravet overstiger stilt garanti, slik at utbetaling fra fondets egenkapital er nødvendig.

Etter *annet ledd* kan Reisegarantifondet disponere garantien for å ivareta den reisendes interesser ved reiseavbrudd. Reisegarantien 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 reisearrangementet der insolvens inntreffer etter avreise. Ordningen viderefører Reisegarantifondets praksis hva gjelder pakkereiser. I mange tilfeller vil fortsettelse av reisearrangementet være rimeligst for Reisegarantifondet. Adgangen til å bringe reisende til avtalt retursted forutsetter at reisetjenesten som det er stilt reisegaranti for i et sammensatt reisearrangement, er transport. Tilsvarende er et transportelement i pakkereisen en forutsetning for dekket hjemtransport.

Se de generelle merknadene punkt 10.2 og 10.3.

Til § 46 Reisegarantifondet

Paragrafen regulerer Reisegarantifondets oppgaver. Den gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 18 nr. 2 om nasjonalt kontaktpunkt for administrativt samarbeid om insolvensbeskyttelse, og artikkel 24 om håndheving. Øvrige bestemmelser om det administrative samarbeidet, som gjennomfører direktivet artikkel 18 nr. 3 og 4, fastsettes i forskrift, se forskriftshjemmelen i § 47.

«Næringsdrivende» etter *første ledd* omfatter både arrangører av pakkereiser og næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangement, enten de er etablert i riket eller retter sin virksomhet mot reisende i Norge, jf. § 1 første ledd annet punktum. Uttrykket omfatter også formidlere av pakkereiser når det ikke dokumenteres at arrangør etablert utenfor EØS-området oppfyller kravene i kapittel 8, jf. § 37. Næringsdrivende som er etablert utenfor riket, men i annen EØS-stat, vil omfattes av krav og tilsyn i etableringsstaten. Ved samarbeid mellom kontaktpunktene vil det avdekkes om næringsdrivende etablert utenfor Norge har stilt tilstrekkelig garanti.

Pålegget i *annet ledd første punktum* omfatter reisegaranti både for pakkereiser og for sammensatte reisearrangementer. Pålegget kan være krav

om at reisegaranti skal stilles, eller at stilt garanti må økes. Reisegarantifondets pålegg kan gjelde formidler, arrangør, eller næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, jf. henholdsvis § 37 og § 42 første ledd. *Annet punktum* fastslår at Reisegarantifondets pålegg kan påklages, og at departementet er klageinstans.

Etter *tredje ledd* dekker Reisegarantifondet bare krav mot næringsdrivende som har stilt den pliktige reisegarantien. Bestemmelsen innebærer at det er den reisende som har risikoen for at næringsdrivende oppfyller kravene om reisegaranti. At en næringsdrivende har stilt pliktig garanti, skal synliggjøres ved at Reisegarantifondets logo fremgår ved den næringsdrivendes markedsføring. Det kan også sjekkes på Reisegarantifondets hjemmeside om den aktuelle næringsdrivende er medlem av Reisegarantifondet.

Se de generelle merknadene punkt 10.2, 10.5 og 11.4.

Til § 47 Forskrifter om reisegarantiordningen

Bestemmelsen gir departementet hjemmel til å gi nærmere regler om Reisegarantifondet og om reisegaranti i forskrift. Slike regler gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 17 nr. 2 om en virksomingsfull reisegaranti, og artikkel 18 nr. 3 og 4 om administrativt samarbeid.

Se de generelle merknadene punkt 10.2 og 10.5.

Til § 48 Ansvar for bestillingsfeil

Paragrafen regulerer ansvaret for tekniske eller manuelle feil som gjøres i løpet av en bestilling. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 21.

Første ledd regulerer hva slags feil den næringsdrivende har ansvar for. Ansvar for bestillingsfeil gjelder både ved bestilling av pakkereiser og ved bestilling av reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer. Den næringsdrivende vil kunne være arrangør eller formidler av pakkereise, formidler av sammensatt reisearrangement eller næringsdrivende som selger tjenester som inngår i en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Utgangspunktet er at den næringsdrivende er ansvarlig for tekniske feil i sitt bestillingssystem, som medfører feil i den reisendes bestilling. Feilen kan for eksempel være at reisen blir registrert to ganger, eller ikke i det hele tatt. Den næringsdrivende er også ansvarlig for manuelle feil ved bestillingen.

Annet ledd gjør unntak fra den næringsdrivendes ansvar i første ledd. Oppstår det feil ved bestillingen som skyldes den reisende selv, for eksempel at den reisende har tastet feil dato for reisen eller skrevet navnet sitt feil, er dette feil som den reisende selv er ansvarlig for.

Paragrafen regulerer ikke hva ansvaret for feilen består i. Bestemmelsen må derfor suppleres av alminnelig kontraktsrett.

Se de generelle merknadene punkt 11.5.

Til § 49 Regress

Paragrafen regulerer arrangør eller formidlers adgang til å søke regress for krav fra den reisende som vedkommende har dekket. Formidler i denne sammenheng er de som formidler pakkereiser for arrangører etablert utenfor EØS-området, jf. § 37. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 22.

Bestemmelsen tydeliggjør arrangørens adgang til å søke regress fra en tredjeperson, dersom tredjepersonen har forårsaket krav som arrangøren har utbetalt til den reisende. Dette kan for eksempel være tilfellet der arrangøren har utbetalt erstatning eller gitt prisavslag til den reisende på grunn av en mangel ved en reisetjeneste som ble levert av tredjepersonen. Der arrangøren er etablert utenfor EØS-området, slik at formidleren har gjennomføringsansvar for pakkereisen, har formidleren samme regressadgang overfor tredjepersonen.

Bestemmelsen regulerer ikke den nærmere fordelingen av det økonomiske tapet mellom arrangøren eller formidleren og tredjepersonen. Vurderingsmomenter i alminnelig kontraktsrett vil her kunne komme til anvendelse. For eksempel vil graden av skyld hos begge parter være relevant.

Bestemmelsen begrenser seg til å gjelde arrangør og formidler av pakkereiser. Det følger av direktivets definisjoner av henholdsvis arrangør og formidler, at disse begrepene kun anvendes i forbindelse med pakkereiser. Bestemmelsen gjelder altså ikke for andre næringsdrivende, for eksempel de som formidler sammensatte reisearrangementer. Adgangen til å søke regress for dem må bero på alminnelige regler om regress.

Se de generelle merknadene punkt 11.2.

Til § 50 Godkjenning av nemnd og plikt til nemnd-deltakelse

Paragrafen fastsetter at nemnd som behandler tvister som gjelder avtaler etter loven skal søke

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

godkjenning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (klageloven). Klageloven gjennomfører direktivet om alternativ tvisteløsning (2013/11/EU). Paragrafen viderefører gjeldende pakkereiselov § 10-1 annet ledd. Paragrafen regulerer også hvem som plikter å delta i nemnda og betale gebyr til nemndas drift.

Første ledd pålegger eventuell klagenemnd å søke om godkjenning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker. Søknad behandles av departementet.

Annet ledd fastslår hvem som skal delta i nemnda og betale gebyr til nemndas drift. Dette er arrangør og formidler når arrangør er etablert utenfor EØS-området, jf. § 37. Kravet om at garantipliktige skal delta i nemnda kom inn i pakkereiseloven i 2006 for å hindre at arrangører står utenfor nemnda, og skal følgelig sikre samtlige pakkereisende mulighet til utenrettslig tvisteløsning, se Ot.prp. nr. 41 (2005–2006) punkt 3.3. Bestemmelsen hjemler adgang til å gi bestemmelser om gebyr til nemndas drift i forskrift.

Tredje ledd regulerer departementets adgang til å fastsette nærmere regler i forskrift, blant annet om saksbehandlingsgebyr.

Se de generelle merknadene punkt 11.3.

Til § 51 Håndheving

Paragrafen regulerer håndheving av lovens bestemmelser, med unntak av kapittel 8 om Reisegaranti. Håndheving av kapittelet om reisegaranti er regulert i § 46. Paragrafen gjennomfører pakke-reisedirektivet artikkel 24 og 25.

Henvisningen til markedsføringsloven § 42 gir bestemmelsen om tvangsmulkt i markedsføringsloven anvendelse ved brudd på pakkereiselovens bestemmelser. Markedsføringsloven §§ 32 til 41 gir regler om Forbrukertilsynets og Markedsrådets kompetanse, organisering og oppgaver.

Se de generelle merknadene punkt 11.4.

Til § 52 Overtredelsesgebyr

Paragrafen regulerer adgangen til å ilegge overtredelsesgebyr for brudd på lovens bestemmelser om forhåndsopplysninger og krav til avtalen. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 25.

Første ledd regulerer hvilke bestemmelser som kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr.

I *annet ledd* gis retningslinjer for utmålingen av overtredelsesgebyr. Overtredelsesgebyret skal utmåles etter en konkret vurdering i det enkelte tilfellet. Et overordnet prinsipp er at overtredel-

sesgebyret bør settes så høyt at det ikke skal lønne seg økonomisk å begå lovbrudd. Bestemmelsen er formulert med mfl. § 43 som modell. Det vises til Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) om det nærmere innholdet i bestemmelsen.

I *tredje ledd* er det gitt regler om når overtredelsesgebyret forfaller til betaling og når det kan tvangsinnføres.

Fjerde ledd inneholder hjemmel for departementet til blant annet å fastsette rammer for overtredelsesgebyret i forskrift.

Se de generelle merknadene punkt 11.4.

Til § 53 Straff

Paragrafen regulerer adgangen til å ilegge straff for brudd på lovens bestemmelser om reisegaranti. Paragrafen gjennomfører pakkereisedirektivet artikkel 25.

Se de generelle merknadene punkt 11.4.

Til § 54 Ikrafttredelse og overgangsbestemmelser

Paragrafen regulerer tidspunktet for lovens ikrafttredelse, og fastsetter overgangsbestemmelser.

15.2 Til endringene i angrerettloven

Til § 2 Unntak fra lovens virkeområde

Endringen i *bokstav d* skyldes at ny pakkereiselov kun regulerer avtaler om pakkereiser. Dette til forskjell fra gjeldende pakkereiselov som også gjaldt avtaler om transportdelen av en pakkereise (§ 11-1 første ledd annet punktum) og pakkereiselignende reiser (§ 11-1 tredje ledd). Det inngås ikke avtaler om sammensatte reisearrangementer, som er reisearrangementer som også reguleres av pakkereiseloven. Slike arrangementer består av avtaler om minst to ulike reisetjenester og dannes på nærmere bestemte måter, jf. pakkereiseloven § 7. Reisetjenestene som inngår i sammensatte reisearrangementer omfattes av angrerettloven.

Se de generelle merknadene punkt 12.

15.3 Til endringene i avtaleloven

Til § 38 b Informasjonskrav i forbrukeravtaler

Endringen i *annet ledd nr. 3* skyldes at ny pakkereiselov kun regulerer avtaler om pakkereiser. Dette til forskjell fra gjeldende pakkereiselov som også gjaldt avtaler om transportdelen av en pakke-reise (§ 11-1 første ledd annet punktum) og pakke-

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv.
(pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

reiselignende reiser (§ 11-1 tredje ledd). Det inngås ikke avtaler om sammensatte reisearrangementer, som er reisearrangementer som også reguleres av pakkereiseloven. Slike arrangementer består av avtaler om reisetjenester og dannes på nærmere bestemte måter, jf. pakkereiseloven § 7. Avtaler om de enkelte reisetjenestene som inngår i sammensatte reisearrangementer omfattes derfor av opplysningskravene i avtaleloven.

Se de generelle merknadene punkt 12.

Barne- og likestillingsdepartementet

t i l r å r :

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer).

15.4 Til endringene i sjøloven

Til § 407 Overdragelse av passasjerens rettigheter

Se de generelle merknadene punkt 13.

Vi **HARALD**, Norges Konge,

s t a d f e s t e r :

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak til lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven) i samsvar med et vedlagt forslag.

Forslag

til lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)

Kapittel 1. 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. Loven gjelder også for næringsdrivende som ikke er etablert i riket, men som retter sin virksomhet etter første punktum mot reisende i riket.

Kongen 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 pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som

- varer kortere enn 24 timer og ikke omfatter innkvartering over natten
- tilbys eller formidles leilighetsvis på et ideelt grunnlag og kun til en begrenset gruppe reisende, eller
- kjøpes på grunnlag av en generell avtale mellom næringsdrivende om kjøp av forretningsreiser.

§ 3. Ufravikelighet

Loven kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for den reisende.

§ 4. Forholdet til annet regelverk

Loven begrenser ikke opplysningsplikten eller krav til avtalen som følger av andre regler.

§ 5. Reisetjeneste

Med reisetjeneste forstås i denne loven:

- persontransport
- innkvartering som ikke er en integrert del av persontransport, og som ikke skjer med tanke på bosetting
- utleie av biler, andre motorvogner som definert i artikkel 3 nr. 11 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/46/EF, eller motorsykler som krever førerkort etter artikkel 4 nr. 3 bokstav c i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/126/EF

- enhver annen turisttjeneste som ikke er en integrert del av en reisetjeneste som definert i bokstav a, b eller c.

§ 6. Pakkereise

Med pakkereise forstås i denne loven en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester som gjelder samme reise eller ferie dersom

- reisetjenestene settes sammen av én næringsdrivende, herunder på anmodning fra den reisende eller etter den reisendes valg, før det inngås én avtale om alle reisetjenestene, eller
- reisetjenestene, uavhengig av om det inngås separate avtaler med flere ytere av reisetjenester
 - kjøpes fra ett utsalgssted og alle reisetjenestene velges før den reisende samtykker i å betale
 - tilbys, selges eller faktureres til en inklusiv eller totalpris
 - annonseres eller selges under betegnelsen «pakkereise» eller lignende betegnelse
 - kombineres etter inngåelse av en avtale, der en næringsdrivende gir den reisende rett til å velge blant et utvalg av forskjellige typer reisetjenester, eller
 - kjøpes fra flere 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 én type reisetjeneste som definert i § 5 bokstav a, b eller c, kombineres med en eller flere turisttjenester som definert i § 5 bokstav d, er bare en pakkereise dersom turisttjenestene

- utgjør en vesentlig andel av kombinasjonens verdi eller annonseres som, eller på annen måte utgjør et vesentlig element i kombinasjonen, eller
- velges eller kjøpes før leveringen av en reisetjeneste som definert i § 5 bokstav a, b eller c, har begynt.

§ 7. *Sammensatt reisearrangement*

Med sammensatt reisearrangement forstås i denne loven minst to forskjellige typer reisetjenester som kjøpes for 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

- a) formidler den reisendes separate valg og separate betaling for hver reisetjeneste i løpet av ett besøk hos eller én henvendelse til den næringsdrivendes utsalgssted, eller
- b) på en målrettet måte formidler kjøp av minst én ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende, når en avtale med den andre næringsdrivende inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

En kombinasjon av reisetjenester der høyst én type reisetjeneste som definert i § 5 bokstav a, b eller c, kombineres med en eller flere turisttjenester som definert i § 5 bokstav d, er bare et sammensatt reisearrangement dersom turisttjenestene utgjør en vesentlig andel av kombinasjonens verdi, eller annonseres som, eller på annen måte utgjør et vesentlig element i kombinasjonen.

§ 8. *Øvrige definisjoner*

Følgende begreper forstås i denne loven slik:

- a) arrangør: en næringsdrivende som kombinerer og tilbyr for salg eller selger pakkereiser, enten direkte eller gjennom eller sammen med en annen næringsdrivende, eller en næringsdrivende som overfører den reisendes opplysninger til en annen næringsdrivende etter § 6 første ledd bokstav b nr. 5
- b) formidler: en annen næringsdrivende enn arrangøren som tilbyr for salg eller selger pakkereiser, som er kombinert av en arrangør
- c) hjemtransport: den reisendes retur til avgangsstedet eller til et annet sted som partene er enige om
- d) mangel: manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise
- e) næringsdrivende: en fysisk eller juridisk person 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
- f) pakkereiseavtale: en avtale om en pakkereise som helhet eller, dersom pakkereisen består av separate avtaler, alle avtalene om reisetjenestene som inngår i pakkereisen

- g) reisende: en 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
- h) utsalgssted: et forretningslokale for detaljhandel, mobilt eller fast, eller et detaljhandelsnettsted eller lignende nettstrukturer, herunder nettsteder for detaljhandel eller nettsalgssteder som presenteres for reisende som ett salgssted, herunder en telefontjeneste
- i) uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter: en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet
- j) varig medium: en innretning som gjør den reisende eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelige i uendret form.

Kapittel 2. *Opplysningsplikt og innhold i pakkereiseavtalen*

§ 9. *Opplysninger som skal gis før det inngås avtale om pakkereise*

Før det inngås en avtale om en pakkereise skal arrangøren eller formidleren gi den reisende følgende opplysninger, dersom det er relevant for pakkereisen:

- a) reisetjenestenes vesentligste kjennetegn. Dette omfatter:
 1. reisemål, reiserute og oppholdets varighet, med angivelse av datoer og antall netter som inngår ved innkvartering
 2. transportmidler, type transport og transportkategorier, steder, datoer og tidspunkter for avreise og retur, steder hvor det gjøres opphold underveis og varigheten av disse oppholdene, samt transportforbindelser. Hvis det nøyaktige tidspunktet ennå ikke er fastsatt, skal den næringsdrivende opplyse den reisende om det omtrentlige tidspunktet for avreise og retur
 3. innkvarteringsstedets beliggenhet, hovedkjennetegn og, dersom det er relevant, kategori etter bestemmelseslandets regler
 4. måltider som inngår
 5. besøk, utflukter eller andre ytelser som inngår i den samlede prisen som er avtalt for pakkereisen
 6. dersom det ikke fremgår av sammenhengen, hvorvidt noen av reisetjenestene ytes den reisende som del av en gruppe, og i så fall den omtrentlige størrelsen på gruppen, hvis det kan angis

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

7. dersom den reisendes utbytte av andre turisttjenester avhenger av en effektiv muntlig kommunikasjon, språket som disse tjenestene vil foregå på, og
 8. hvorvidt reisen eller ferien generelt er egnet for personer med funksjonsnedsettelser og, på anmodning fra den reisende, nøyaktige opplysninger om hvorvidt reisen eller ferien er egnet for den reisende
- b) arrangørens, eventuelt formidlerens, foretaksnavn, fysiske adresse, telefonnummer og e-postadresse
 - c) pakkereisens samlede pris, inkludert 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
 - d) betalingsvilkår, blant annet 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
 - e) det minste antallet personer som kreves for at pakkereisen skal gjennomføres, og fristen for å avlyse reisen dersom dette antallet ikke nås
 - f) generelle opplysninger om pass- og visumkrav, herunder omtrent hvor lang tid det tar å få visum. Det skal også gis opplysninger om helsekrav i bestemmelseslandet
 - g) 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
 - h) om valgfri eller obligatorisk forsikring.
- Arrangøren eller formidleren skal også gi standardopplysninger. Disse skal gis ved bruk av relevant standardisert skjema.

§ 10. *Nærmere om opplysningsplikten etter § 9*

Opplysningene i § 9 første ledd skal gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være lett leselige. Dersom pakkereiseavtalen inngås per telefon, skal opplysningene gis i telefonsamtalen.

Når næringsdrivende retter sin markedsføring ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, jf. angrerettloven § 5 bokstav b og d, mot reisende i riket, skal opplysningene i § 9 første ledd gis på norsk.

Dersom opplysningene endres, skal endringene formidles på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form til den reisende før avtalen inngås. Opplysningene i § 9 første ledd bokstav a, c, d, e

og g skal utgjøre en integrert del av pakkereiseavtalen og kan ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler endringer.

Der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresser er videresendt fra arrangøren til en eller flere andre næringsdrivende etter § 6 første ledd bokstav b nr. 5, skal alle de næringsdrivende gi opplysningene i § 9 første ledd for sin reisetjeneste.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder om standardiserte opplysningsskjemaer.

§ 11. *Opplysninger som skal gis i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen*

Pakkereiseavtalen eller bekreftelsen på avtalen skal inneholde opplysningene i § 9. I tillegg skal avtalen eller bekreftelsen inneholde følgende:

- a) en angivelse av den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt
- b) opplysninger om at arrangøren er ansvarlig for at alle reisetjenestene som inngår i avtalen leveres på en tilfredsstillende måte etter bestemmelsene i kapittel 5, og at arrangøren er forpliktet til å yte bistand til reisende i vanskeligheter etter § 36
- c) Reisegarantifondets kontaktopplysninger
- d) navnet, 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 mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen
- e) opplysning om at den reisende har plikt til, uten ugrunnet opphold, å informere om enhver mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen
- f) opplysninger som muliggjør direkte kontakt med en mindreårig eller med en person som er ansvarlig for denne, når den mindreårige reiser uten foreldre eller en annen godkjent person, og pakkereiseavtalen omfatter innkvartering
- g) opplysninger om intern klagebehandling, om prosedyrer for utenrettslig klagebehandling, om klageorganet som den næringsdrivende omfattes av og om den nettbaserte klageportalen for klagebehandling over landegrensar, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 12 annet ledd

h) opplysninger om den reisendes rett til å overdra avtalen til en annen reisende etter § 18.

Opplysninger som er gitt i informasjonsmaterieell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, regnes som del av avtalen. Dette gjelder ikke dersom opplysningene må antas å ha vært uten betydning for den reisendes beslutning om å inngå avtale om pakkereise.

§ 12. Øvrige krav til pakkereiseavtalen

Språket i pakkereiseavtalen skal være klart og forståelig. Er opplysningene i § 9 gitt på norsk, skal avtalen være på norsk. Dersom avtalen inngås skriftlig, skal den være lett leselig. Opplysningene etter § 11 skal gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form.

Før det inngås en avtale som følge av at den næringsdrivende uanmodet har fremsatt et tilbud på telefon, skal den næringsdrivende bekrefte tilbudet skriftlig på et varig medium etter at telefonsamtalen er avsluttet. Den reisende blir ikke bundet før tilbudet er akseptert skriftlig, noe den næringsdrivende skal opplyse om i bekreftelsen. Den næringsdrivende skal kunne dokumentere den reisendes aksept.

Arrangøren eller formidleren skal gi den reisende en kopi av eller en bekreftelse på pakkereiseavtalen på et varig medium, ved eller uten ugrunnet opphold etter inngåelsen av avtalen. Dersom pakkereiseavtalen inngås med partene fysisk til stede samtidig, har den reisende rett til å få en kopi av avtalen på papir. Dersom avtalen inngås utenom faste forretningslokaler, jf. angrerettloven § 5 bokstav d, skal en kopi av eller en bekreftelse på pakkereiseavtalen gis til den reisende på papir eller, dersom den reisende samtykker, på et annet varig medium.

§ 13. 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 i § 9 første ledd bokstav a og c 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.

Overholdes ikke bestemmelsen i annet ledd, blir den reisende ikke bundet av avtalen eller bestillingen.

§ 14. Informasjon til arrangøren mv.

Ved pakkereiser som definert i § 6 første ledd bokstav b nr. 5, skal den næringsdrivende som opplysningene overføres til, informere arrangøren om inngåelsen av avtalen som fører til at det opprettes en pakkereise. Den næringsdrivende skal gi arrangøren de opplysningene som er nødvendige for at vedkommende kan oppfylle sine plikter.

Så snart arrangøren er informert om avtalen, skal vedkommende gi den reisende opplysningene i § 11 første ledd bokstav a til h på et varig medium.

§ 15. Dokumenter og opplysninger før pakkereisen begynner

Arrangøren skal gi den reisende nødvendige kvitteringer, reisekuponger og billetter, samt opplysninger om planlagte avreisetidspunkter. Dersom det er relevant, skal arrangøren også opplyse om fristen for innsjekking, samt planlagte tidspunkter for stopp underveis, transportforbindelser og ankomst. Opplysningene og dokumentene skal gis i god tid før pakkereisen begynner.

§ 16. Virkningen av brudd på visse opplysningsplikter

Har den næringsdrivende ikke opplyst om tilleggskostnader eller andre kostnader som nevnt i § 9 første ledd bokstav c, skal den reisende ikke bære disse kostnadene.

§ 17. Bevisbyrde

Den næringsdrivende har bevisbyrden for at opplysningsplikten i dette kapittelet er oppfylt.

Kapittel 3. Endring av pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner

§ 18. Overdragelse av pakkereiseavtalen

En reisende kan overdra pakkereiseavtalen til en person som oppfyller alle vilkårene i avtalen, etter å ha gitt arrangøren 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, er begge ansvarlige for eventuelt restbeløp og for tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader som overdragelsen medfører.

Arrangøren skal opplyse overdrageren om kostnadene forbundet med overdragelsen. Disse kostnadene skal ikke være urimelige, og skal ikke overstige arrangørens faktiske kostnader ved overdragelsen. Arrangøren skal gi overdrageren

dokumentasjon på kostnadene som overdragelsen medfører.

§ 19. *Prisendringer*

Etter at pakkereiseavtalen er inngått kan prisen på pakkereisen bare økes hvis følgende er inn tatt i avtalen:

- a) et uttrykkelig forbehold om at prisen kan økes
- b) en angivelse av hvordan prisøkningen skal beregnes
- c) en rett for den reisende til tilsvarende prisreduksjon dersom kostnader som nevnt i annet ledd endres etter avtaleinngåelsen, men før reisen begynner.

Prisen på pakkereisen kan bare økes som 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, eller
- c) valutakurser av betydning for pakkereisen.

Dersom prisen skal økes må arrangøren underrette den reisende om dette på et varig medium senest 20 dager før pakkereisen begynner. Den reisende skal underrettes på en tydelig og forståelig måte, og det skal gis en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen.

Ved prisreduksjon kan arrangørens faktiske administrasjonskostnader trekkes fra beløpet som skal tilbakebetales. Arrangøren skal dokumentere administrasjonskostnadene hvis den reisende ber om det.

§ 20. *Øvrige endringer i avtalevilkår*

Arrangøren kan ikke ensidig endre vilkårene i pakkereiseavtalen, med unntak av prisen etter § 19. Det kan likevel gjøres uvesentlige endringer i vilkårene hvis pakkereiseavtalen uttrykkelig tar forbehold om dette, og arrangøren underretter den reisende om endringene.

Dersom arrangøren før pakkereisen begynner må foreta vesentlige endringer i noen av de vesentligste kjennetegnene ved reisetjenestene som nevnt i § 9 første ledd bokstav a, ikke kan oppfylle særlige krav som nevnt i § 11 første ledd bokstav a, eller foreslår å øke prisen på pakkereisen med mer enn åtte prosent etter § 19, kan den reisende, innen en frist fastsatt av arrangøren, godta endringene eller avbestille pakkereisen uten å betale gebyr.

Arrangøren skal uten ugrunnet opphold underrette den reisende om endringene etter annet ledd og, dersom det er relevant, hvilken betydning disse endringene har for prisen på pakkereisen. Den reisende skal også underrettes om

eventuell alternativ pakkereise som tilbys, og om pris på denne reisen.

I underretningen etter tredje ledd skal det settes en rimelig frist for når den reisende må melde fra til arrangøren om de foreslåtte endringene godtas eller om pakkereisen avbestilles. Det skal fremgå at dersom den reisende ikke svarer innen fristen, anses de foreslåtte endringene som godtatt.

Underretninger etter denne paragrafen skal gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form på et varig medium.

Dersom endringene i avtalen etter annet ledd eller den alternative pakkereisen fører til en pakkereise med lavere kvalitet eller pris, skal den reisende ha rett til et passende prisavslag.

Kapittel 4. Opphør av avtalen før pakkereisen begynner

§ 21. *Avbestilling av pakkereisen mot gebyr*

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før den begynner mot å betale et avbestillingsgebyr.

Det kan fastsettes rimelige standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen. Ved fastsettelse av slike gebyrer skal det tas hensyn til tidsrommet mellom avbestillingen og pakkereisens begynnelse, arrangørens forventede kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene.

Dersom det ikke er fastsatt standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen, skal gebyrets størrelse tilsvare prisen på pakkereisen med fradrag av arrangørens kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene.

På den reisendes anmodning skal arrangøren fremlegge en begrunnelse for avbestillingsgebyrets størrelse.

§ 22. *Avbestilling av pakkereisen uten gebyr*

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før den begynner, uten å betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet.

§ 23. *Avlysning av pakkereisen*

Arrangøren kan avlyse pakkereisen dersom antall personer påmeldt til pakkereisen er lavere enn minsteantallet angitt i avtalen, og arrangøren underretter den reisende om avlysningen innen fristen fastsatt i avtalen, men senest:

- a) 20 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mer enn 6 dager
- b) 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager
- c) 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager.

Arrangøren kan også avlyse pakkereisen dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold.

Avlyses pakkereisen på grunn av forhold som nevnt i første eller annet ledd, har den reisende ikke rett til erstatning.

§ 24. Oppgjør

Ved avbestilling av pakkereisen etter § 20 annet ledd, § 21 eller § 22, eller avlysning etter § 23, skal arrangøren betale tilbake alle beløp som er innbetalt for reisen. Ved avbestilling etter § 21 kan avbestillingsgebyret trekkes fra. Tilbakebetalingen skal i alle tilfeller gjøres til den reisende, uten ugrunnet opphold og senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen opphørte.

Kapittel 5. Gjennomføring av pakkereisen

§ 25. Arrangørens ansvar

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen kan den reisende kreve avhjelp, alternative reisetjenester, prisavslag og erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32. Den reisende kan også heve avtalen etter § 29 og kreve nødvendig hjemtransport etter § 30. Arrangøren har dessuten plikt til å sørge for nødvendig innkvartering etter § 35 og yte den reisende bistand etter § 36.

Den reisendes rettigheter etter annet ledd første og annet punktum gjelder ikke dersom arrangøren dokumenterer at mangelen skyldes den reisende.

§ 26. Den reisendes reklamasjonsplikt

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen.

§ 27. Avhjelp

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe

mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende.

Den reisende kan selv avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert dersom det er nødvendig med umiddelbar avhjelp, arrangøren nekter å avhjelpe mangelen, eller arrangøren ikke avhjelper mangelen innen fristen.

§ 28. Alternative reisetjenester

Dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen, skal arrangøren uten tilleggskostnader for den reisende tilby alternative reisetjenester, hvis mulig av tilsvarende eller høyere kvalitet, slik at pakkereisen kan fortsette. Dette gjelder også der den reisendes hjemtransport ikke kan gjennomføres som avtalt.

Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Den reisende kan bare avvise de foreslåtte alternative reisetjenestene dersom de ikke er sammenlignbare med det som følger av pakkereiseavtalen, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.

§ 29. Heving av pakkereiseavtalen

Dersom en mangel i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke har avhjulpet mangelen etter § 27 eller tilbudt alternative tjenester etter § 28 som den reisende har godtatt, kan den reisende heve pakkereiseavtalen og kreve tilbake verdien av reisetjenestene som ikke er levert.

§ 30. Hjemtransport

Dersom pakkereisen omfatter persontransport, og den reisende avviser foreslåtte alternative reisetjenester etter § 28 tredje ledd eller det ikke er mulig for arrangøren å tilby alternative reisetjenester etter § 28 første ledd, skal arrangøren sørge for hjemtransport av den reisende med et likeverdig transportmiddel, uten ugrunnet opphold og uten ekstra kostnader for den reisende. Det samme gjelder ved heving av pakkereiseavtalen etter § 29.

§ 31. Prisavslag

Den reisende har krav på et passende prisavslag for perioder pakkereisen har mangler.

§ 32. Erstatning

Den reisende har krav på en passende erstatning for ethvert tap den reisende lider som følge av mangel ved pakkereisen. Dette gjelder likevel

ikke hvis arrangøren kan dokumentere at mangelen skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Retten til erstatning gjelder heller ikke dersom mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, og mangelen ikke kunne forutses eller unngås.

Erstatningen skal gis uten ugrunnet opphold.

§ 33. Erstatningsbegrensninger

I den grad transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, gjelder de samme begrensningene for arrangøren.

Er arrangørens erstatningsansvar ikke begrenset etter første ledd, kan arrangøren begrense erstatningen i pakkereiseavtalen, men 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

Den reisendes rett til prisavslag etter § 31 og erstatning etter § 32, skal ikke begrense den reisendes rettigheter etter transportrettslig lovgivning.

Prisavslag og erstatning som gis etter denne loven, og erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning, skal gå til fradrag i hverandre, slik at den reisende ikke gis for høy kompensasjon.

§ 35. Nødvendig innkvartering

Dersom uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør det umulig med hjemtransport etter pakkereiseavtalen, skal arrangøren bære kostnadene for nødvendig innkvartering av den reisende i en periode på høyst tre netter.

Begrensningen til tre netter gjelder likevel ikke dersom det i regelverk om passasjerrettigheter er fastsatt lengre perioder for det relevante transportmiddelet, og transportøren ikke kan påberope seg de uunngåelige og ekstraordinære omstendighetene.

Innkvarteringen skal om mulig være av en likeverdig kategori som reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen.

Begrensningen til tre netter i første ledd gjelder ikke for bevegelseshemmede personer, personer som ledsager dem, gravide, mindreårige som reiser alene, og personer med behov for særskilt medisinsk assistanse, dersom arrangøren er underrettet om deres særlige behov minst 48 timer før pakkereisen begynner.

§ 36. Bistandsplikt

Arrangøren skal uten ugrunnet opphold yte passende bistand til reisende i vanskeligheter. Bistanden skal særlig gå ut på

- å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og
- å bistå den reisende med å opprette fjernkommunikasjon og med å finne alternative reisetjenester.

Arrangøren kan kreve et rimelig gebyr for bistanden dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende. Gebyret kan ikke være høyere enn arrangørens faktiske kostnader.

Kapittel 6. Om formidleren

§ 37. Særlige krav til formidleren

Er arrangøren etablert utenfor EØS-området, skal formidleren oppfylle kravene til arrangører i kapittel 5 og 8, med mindre formidleren dokumenterer at arrangøren selv oppfyller kravene.

§ 38. Adgang til å kontakte arrangøren via formidleren

Er pakkereisen kjøpt gjennom en formidler, kan den reisende rette henvendelser om gjennomføringen av pakkereisen også til formidleren. Formidleren skal videresende henvendelsene til arrangøren uten ugrunnet opphold. Henvendelsene anses for å være mottatt av arrangøren når de er mottatt av formidleren.

Kapittel 7. Sammensatte reisearrangementer

§ 39. Opplysningskrav

Før det inngås 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 i fremhevet form om

- at den reisende ikke er beskyttet av de rettighetene som utelukkende gjelder for pakkereiser
- at hver tjenesteyter bare er ansvarlig for korrekt levering av egen reisetjeneste
- at den reisende er omfattet av reisegarantien etter § 42 første ledd annet punktum.

Opplysningene i første ledd skal gis ved bruk av relevant standardisert opplysningskjema. Dersom det ikke finnes et relevant skjema, skal opplysningene gis på annen måte. Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om standardiserte opplysningskjemaer.

§ 40. Virkningen av brudd på visse plikter

Overholder ikke den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, opplysningsplikten etter § 39 og kravet om reisegaranti etter § 42 første ledd annet punktum, gjelder bestemmelsen om overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende i § 18 og bestemmelsene i kapittel 4 og 5 tilsvarende for reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet.

§ 41. Informasjon til den som formidler sammensatt reisearrangement

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 sistnevnte informere den næringsdrivende som formidlet det sammensatte reisearrangementet, om avtaleinngåelsen.

Kapittel 8. Reisegaranti**§ 42. Reisegaranti for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer mv.**

Arrangøren skal stille reisegaranti for pakkereiser. Ved sammensatt reisearrangement skal den næringsdrivende som formidler reisearrangementet, stille reisegaranti for de reisetjenestene vedkommende mottar betaling for. De næringsdrivende skal også betale årsgebyr til Reisegarantifondet.

Med reisegaranti menes garanti utstedt av bank eller forsikringsselskap i favør av Reisegarantifondet. Bank eller forsikringsselskap skal forplikte seg til etter påkrav å utbetale til Reisegarantifondet et beløp begrenset oppad til garantiens pålydende. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet.

Dersom den næringsdrivende er etablert i en annen stat som er part i EØS-avtalen, likestilles garanti stilt i denne staten med reisegaranti etter annet ledd. På forespørsel fra Reisegarantifondet skal det kunne dokumenteres at det er stilt betryggende garanti.

§ 43. Hva som dekkes av reisegarantien

Reisegarantien skal sikre tilbakebetaling av alle betalinger for pakkereiser og for reisetjenester etter § 42 første ledd annet punktum, som ikke blir levert som følge av insolvens. Dersom pakkereisen eller reisetjenestene omfatter persontransport, skal reisegarantien også sikre hjemtransport. Reisegarantien skal videre sikre utgifter til innkvartering og andre nødvendige utgifter før hjemtransporten.

§ 44. Reisegarantiens størrelse

Reisegarantien skal være tilstrekkelig til å dekke den næringsdrivendes garantipliktige omsetning til enhver tid. Ved fastsettelse av reisegarantiens størrelse skal det tas hensyn til tidsrommet mellom betaling av forskudd og fullføring av de garantipliktige arrangementene. Det skal også tas hensyn til hvor raskt den næringsdrivende vanligvis videreformidler betalingen til tjenesteytere.

§ 45. Fremgangsmåten ved dekning av garantien

Krav om dekning fra reisegarantien må fremsettes overfor Reisegarantifondet innen seks måneder etter at pakkereisen skulle ha vært gjennomført. Ved sammensatt reisearrangement regnes seks månedersfristen fra tidspunktet leveringen av reisetjenestene etter § 42 første ledd annet punktum, skulle ha vært gjennomført. For reisetjenester som ikke er levert, skal tilbakebetalingen foretas uten ugrunnet opphold på anmodning fra den reisende.

Ved reiseavbrudd kan Reisegarantifondet disponere reisegarantien i den utstrekning det er nødvendig for å ivareta den reisendes interesser, herunder for å sørge for hjemtransport eller fortsettelse av reisen. Reisegarantifondets ivaretagelse av den reisendes interesser skal være kostnadsfritt for den reisende.

§ 46. Reisegarantifondet

Reisegarantifondet skal administrere ordningen med reisegaranti, føre kontroll med at næringsdrivende stiller tilstrekkelig garanti, og være nasjonalt kontaktpunkt.

Reisegarantifondet kan gi de pålegg som er nødvendige for å sikre at bestemmelsene om reisegaranti etterlevs. Pålegg kan påklages til departementet.

Reisegarantifondet dekker bare krav overfor næringsdrivende som har stilt den pliktige garantien.

§ 47. Forskrifter om reisegarantiordningen

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Reisegarantifondets organisasjon og virksomhet, om reisegarantiens størrelse, adgang til å gjøre unntak fra garantiplikten, og hvilke beløp garantipliktige skal betale i årsgebyr.

Departementet kan i forskrift gi øvrige bestemmelser om utfylling og gjennomføring av reisegarantiordningen, herunder om krav til stilt garanti som vilkår for markedsføring av pakkereiser og reisetjenester som kan inngå i sammensatte reisearrangementer.

I forskrift kan det også gis bestemmelser om Reisegarantifondets administrative samarbeid med andre kontaktpunkter.

Kapittel 9. Alminnelige bestemmelser

§ 48. Ansvar for bestillingsfeil

Den næringsdrivende har ansvaret for alle feil som skyldes tekniske feil som kan tilskrives vedkommende, i bestillingssystemet. 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 har ikke ansvaret for bestillingsfeil som skyldes den reisende, eller som skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

§ 49. Regress

Arrangør som betaler erstatning, gir prisavslag eller oppfyller andre forpliktelser etter denne loven, trer inn i den reisendes krav mot den som medvirket til hendelsen som utløste forpliktelsen. Tilsvarende gjelder for formidler etter § 37. Regresskravet kan bortfalle eller nedsettes hvis det skyldes arrangørens eller formidlerens forhold.

Kapittel 10. Tvisteløsning, håndheving og sanksjoner

§ 50. Godkjenning av nemnd og plikt til nemnddeltakelse

Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer reisende, er etablert en nemnd for behandling av tvister som omfattes av lovens virkeområde, skal nemnda søke om godkjenning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.

Den som stiller reisegaranti for pakkereiser skal delta i nemnda og betale gebyr til nemndas drift. Gebyret kreves inn av Reisegarantifondet. Departementet fastsetter nærmere bestemmelser om gebyret i forskrift.

I forskrift kan departementet bestemme om og i hvilken utstrekning partene skal pålegges å betale for saksbehandlingen i nemnda, samt i hvilken utstrekning en tapende part kan pålegges å erstatte motpartens sakskostnader.

§ 51. Håndheving

Med unntak av kapittel 8 skal Forbrukertilsynet og Markedsrådet føre kontroll med at bestem-

melser gitt i eller i medhold av denne loven, overholdes. Kontrollen utøves etter reglene i markedsføringsloven §§ 32 til 42.

§ 52. Overtredelsesgebyr

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av §§ 9 til 13, § 14 annet ledd, § 15 eller § 39 som anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger, kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale.

Ved fastsettelse av gebyrets størrelse skal det legges vekt på overtredelsens grovhet, omfang og virkninger.

Overtredelsesgebyret forfaller til betaling fire uker etter at vedtaket er fattet. Endelig vedtak om overtredelsesgebyr er tvangsgrunnlag for utlegg.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om utmåling av overtredelsesgebyr.

§ 53. Straff

Med bøter eller med fengsel i inntil tre måneder straffes den som forsettlig eller uaktsomt overtrer bestemmelsene gitt i eller i medhold av kapittel 8.

Kapittel 11. Sluttbestemmelser

§ 54. Ikrafttredelse og overgangsbestemmelser

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer. Loven gjelder bare for avtaler som inngås etter lovens ikrafttredelse.

§ 55. Endringer i andre lover

Fra den tid loven trer i kraft gjøres følgende endringer i andre lover:

1. Lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser og reisegaranti oppheves.
2. I lov 31. mai 1918 nr. 4 om avslutning av avtaler, om fullmakt og om ugyldige viljeserklæringer skal § 38 b annet ledd nr. 3 lyde:
 3. avtaler om pakkereiser,
3. I lov 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfarten skal § 407 annet ledd lyde:

Første ledd er ikke til hinder for at passasjeren overdrar sine rettigheter etter reglene i pakkereiseloven.
4. I lov 20. juni 2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler skal § 2 bokstav d lyde:
 - d) avtaler om pakkereiser, jf. pakkereiseloven § 6,

Vedlegg 1**Forkortelsesliste mv.****Lover**

Angrerettloven	Lov av 20. juni 2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler
Avtaleloven	Lov av 31. mai 1918 nr. 4 om avslutning av avtaler, om fuldmagt og om ugyldig viljeserklæringer
Ehandelsloven	Lov av 23. mai 2003 nr. 35 om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester
Finansavtaleloven	Lov av 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag
Foreldelsesloven	Lov av 18. mai 1979 nr. 18 om foreldelse av fordringer
Klageloven ¹	Lov av 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker
Luftfartsloven	Lov av 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart
Markedsføringsloven (mfl.)	Lov av 09. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv.
Pakkereiseloven	Lov av 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser og reisegaranti
Reisebyråloven	Lov av 12. juni 1981 nr. 72 om reisebyrå m.v. (opphøvet)
Sjøloven	Lov av 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfarten
Skadeserstatningsloven	Lov av 13. juni 1969 nr. 26 om skadeserstatning
Tidspartloven	Lov av 25. mai 2012 nr. 27 om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv.
Tjenesteloven	Lov av 19. juni 2009 nr. 103 om tjenestevirksomhet
Vergemålsloven	Lov av 26. mars 2010 nr. 9 om vergemål

¹ Loven har ingen offisiell korttittel

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Forskrifter

Bilforskriften	Forskrift av 05. juli 2012 nr. 817 om godkjenning av bil og tilhenger til bil
Forskrift om turisme mv. på Svalbard	Forskrift av 18. oktober 1991 nr. 671 om turisme, feltopplegg og annen reisevirksomhet på Svalbard
Forskrift om universell utforming av lufthavner mv.	Forskrift av 16. juli 2013 nr. 919 om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelsehemmedes rettigheter ved lufttransport
Fører kortforskriften	Forskrift av 19. januar 2004 nr. 298 om fører kort m.m.
Pakkereiseforskriften	Forskrift av 19. april 1996 nr. 395 til lov om pakkereiser
Prisopplysningsforskriften	Forskrift av 14. november 2012 nr. 1066 om prisopplysninger for varer og tjenester
Reisegarantiforskriften	Forskrift av 03. januar 2007 nr. 3 om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet

Forarbeider

Ot.prp. nr. 35 (1994–95)	Ot.prp. nr. 35 (1994–95) Om lov om pakkereiser (pakkereiseloven)
Ot.prp. nr. 71 (1994–95)	Ot.prp. nr. 71 (1994–95) Om lov om endringer i pakkereiseloven (reisegaranti)
Ot.prp. nr. 31 (2002–2003)	Ot.prp. nr. 31 (2002–2003) Om lov om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester (ehandelsloven)
Ot.prp. nr. 41 (2005–2006)	Ot.prp. nr. 41 (2005–2006) Om 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. 62 L (2015–2016)	Prop. 62 L (2015–2016) Endringer i forvaltningsloven mv. (administrative sanksjoner mv.)
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. oktober 2011 om forbrukerrettigheter
Typegodkjenningsdirektivet (rammedirektivet)	Direktiv 2007/46/EF av 05. september 2007 om fastsettelse av en ramme for godkjenning av motorvogner og deres tilhengere og av systemer, dekk og tekniske enheter til slike motorvogner
Pakkereisedirektivet (direktivet)	Direktiv 2015/2302/EU av 25. november 2015 om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer
Personverndirektivet	Direktiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger
Timesharedirektivet	Direktiv 2008/122/EF av 14. januar 2009 om forbrukervern med hensyn til visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett, langtidsferieprodukter, videresalg og bytte
Tjenestedirektivet	Direktiv 2006/123/EF av 12. desember 2006 om tjenester i det indre marked
Førerkortdirektivet	Direktiv 2006/126/EF av 20. desember 2006 om førerkort
1990-direktivet	Direktiv 1990/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer
Direktiv om alternativ tvisteløsning	Direktiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker
Passasjerrettighetsforordningen	Forordning (EF) nr. 261/2004 av 11. februar 2004 om fastsettelse av felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilte eller vesentlig forsinkede flyginger samt om oppheving av forordning (EØF) nr. 295/91
Jernbanepassasjerrettighetsforordningen	Forordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser
Personvernforordningen	Forordning (EU) nr. 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger
Kommisjonens direktivforslag	Kom (2013) 512 av 09. juli 2013 «Forslag til europaparlaments- og rådsdirektiv om pakkereiser og assisterte reisearrangementer»

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

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
Warszawa-konvensjonen	Warszawa-konvensjonen av 1929 om visse ensartede regler for internasjonal luftbefordring

Annet

Kommisjonens retningslinjer til passasjerrettighetsforordningen	C 214/5 av 15. juni 2016 «interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004»
SOU 2016:56	SOU 2016:56 Ny paketresevalg (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

Vedlegg 2**Lovspeil**

Direktiv 2015/2302/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende rett
Artikkel	Nr./bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
Art. 1			Gjennomføres ikke	
Art. 2	Nr. 1	Pakkereiseloven § 1 første ledd første punktum		Pakrl. § 1-1 første ledd første punktum
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 2		Ny
	Nr. 3		Gjennomføres ikke	
Art. 3	Nr. 1	Pakkereiseloven § 5		Pakrl. § 2-1 første ledd nr. 1 til 3
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 6		Pakrl. § 2-1
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 8 bokstav f		Ny
	Nr. 4		Gjennomføres ikke	
	Nr. 5	Pakkereiseloven § 7		Ny
	Nr. 6	Pakkereiseloven § 8 bokstav g		Pakrl. § 2-3
	Nr. 7	Pakkereiseloven § 8 bokstav e		Ny
	Nr. 8	Pakkereiseloven § 8 bokstav a		Pakrl. § 2-2 første ledd
	Nr. 9	Pakkereiseloven § 8 bokstav b		Pakrl. § 2-2 annet ledd
	Nr. 10		Gjennomføres ikke	
	Nr. 11	Pakkereiseloven § 8 bokstav j		Ny
	Nr. 12	Pakkereiseloven § 8 bokstav i		Pakrl. § 4-1 første ledd første punktum
	Nr. 13	Pakkereiseloven § 8 bokstav d		Pakrl. § 6-1
	Nr. 14		Gjennomføres ikke	
	Nr. 15	Pakkereiseloven § 8 bokstav h		Ny

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Direktiv 2015/2302/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende rett
Artikkel	Nr./bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 16	Pakkereiseloven § 8 bokstav c		Ny
Art. 4			Lovgivning i samsvar med direktivet	
Art. 5	Nr. 1 første ledd	Pakkereiseloven § 9		Pakrl. § 3-2 første ledd, § 3-3 og forskriftsregulert med hjemmel i § 3-5
	Nr. 1 annet ledd	Pakkereiseloven § 10 første ledd tredje punktum		Ny
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 9 annet ledd og § 10 fjerde ledd		Ny
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 10 første ledd første og annet punktum		Pakrl. § 3-2 første ledd og forskriftsregulert med hjemmel i § 3-5
Art. 6	Nr. 1 første punktum	Pakkereiseloven § 10 tredje ledd annet punktum		Ny
	Nr. 1 annet punktum	Pakkereiseloven § 10 tredje ledd første punktum		Pakrl. § 3-2 annet ledd annet punktum
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 16		Ny
Art. 7	Nr. 1 første ledd	Pakkereiseloven § 12 første ledd første og tredje punktum, og tredje ledd første og annet punktum		Pakrl. § 3-3 første ledd tredje og fjerde punktum
	Nr. 1 annet ledd	Pakkereiseloven § 12 tredje ledd tredje punktum		Ny
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 11 første ledd		Pakrl. § 3-4 og forskriftsregulert med hjemmel i § 3-5
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 14		Ny
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 12 første ledd fjerde punktum		Forskriftsregulert med hjemmel i pakrl. § 3-5
	Nr. 5	Pakkereiseloven § 15		Ny
Art. 8		Pakkereiseloven § 17		Ny
Art. 9		Pakkereiseloven § 18		Pakrl. § 4-4

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv.
(pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Direktiv 2015/2302/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende rett
Artikkel	Nr./bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
Art. 10	Nr. 1	Pakkereiseloven § 19 første og annet ledd		Pakrl. § 4-5 annet ledd første punktum og tredje ledd
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 20 annet ledd		Pakrl. § 5-1 første ledd annet og tredje punktum
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 19 tredje ledd		Pakrl. § 4-5 annet ledd annet punktum og § 4-6 første ledd
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 19 første ledd bokstav c		Pakrl. § 4-5 annet ledd første punktum
	Nr. 5	Pakkereiseloven § 19 fjerde ledd		Ny
Art. 11	Nr. 1	Pakkereiseloven § 20 første og femte ledd		Pakrl. § 4-5 første ledd og § 4-6 første ledd
	Nr. 2 første ledd	Pakkereiseloven § 20 annet ledd		Pakrl. § 5-1 første ledd annet og tredje punktum og annet ledd
	Nr. 2 annet ledd		Gjennomføres ikke. Følger implisitt av pakkereiseloven § 20 tredje og sjette ledd	Pakrl. § 5-2 første ledd
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 20 tredje, fjerde og femte ledd		Pakrl. § 4-6 første ledd
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 20 sjette ledd		Pakrl. § 5-2 tredje ledd
	Nr. 5 første punktum	Pakkereiseloven § 24		Pakrl. § 5-2 første ledd
	Nr. 5 annet punktum		Kommentert i merknad til pakkereiseloven § 20	Pakrl. § 5-3
Art. 12	Nr. 1	Pakkereiseloven § 21		Pakrl. § 4-2
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 22 og § 24		Pakrl. § 4-1
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 23 og § 24		Pakrl. § 4-6 annet ledd, § 5-2 første ledd og § 5-3
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 24		Pakrl. § 4-1 annet ledd, § 4-2 første ledd første punktum og § 5-2 første ledd

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
 (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Direktiv 2015/2302/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende rett
Artikkel	Nr./bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 5		Gjennomføres ikke	
Art. 13	Nr. 1 første ledd	Pakkereiseloven § 25 første ledd		Ny
	Nr. 1 annet ledd		Gjennomføres ikke	Pakrl. § 7-1
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 26		Pakrl. § 8-1
	Nr. 3 første ledd	Pakkereiseloven § 27 første ledd		Pakrl. § 6-2 første ledd
	Nr. 3 annet ledd		Kommentert i merknad til pakkereiseloven § 27. Følger implisitt av § 31 og § 32.	Pakrl. § 6-2 tredje ledd
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 27 annet ledd		Pakrl. § 6-2 tredje ledd
	Nr. 5 første ledd	Pakkereiseloven § 28 første ledd		Ny
	Nr. 5 annet ledd	Pakkereiseloven § 28 annet ledd		Ny
	Nr. 5 tredje ledd	Pakkereiseloven § 28 tredje ledd		Ny
	Nr. 6 første ledd	Pakkereiseloven § 29		Pakrl. § 6-3 første ledd
	Nr. 6 annet ledd		Kommentert i merknad til pakkereiseloven § 28. Følger implisitt av § 31 og § 32	
	Nr. 6 tredje ledd	Pakkereiseloven § 30		Pakrl. § 6-3 annet ledd
	Nr. 7	Pakkereiseloven § 35 første til tredje ledd		Ny
	Nr. 8	Pakkereiseloven § 35 annet og fjerde ledd		Ny
Art. 14	Nr. 1	Pakkereiseloven § 25 tredje ledd og § 31		Pakrl. § 6-2 tredje ledd
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 32 første ledd første punktum og annet ledd		Pakrl. § 6-4 første ledd
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 25 tredje ledd og § 32 første ledd annet og tredje punktum		Pakrl. § 6-4 annet ledd
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 33		Pakrl. § 6-5
	Nr. 5	Pakkereiseloven § 34		Pakrl. § 6-5

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv.
(pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Direktiv 2015/2302/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende rett
Artikkel	Nr./bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 6		Gjennomført i foreldelsesloven, og i særlovgivning.	
Art. 15		Pakkereiseloven § 38		Ny
Art. 16		Pakkereiseloven § 36		Pakrl. § 6-4 fjerde ledd
Art. 17	Nr. 1 første ledd første punktum	Pakkereiseloven § 42 første ledd første punktum og § 43 første punktum		Pakrl. § 11-1 første ledd første punktum og § 11-3 første ledd første punktum og annet ledd første punktum
	Nr. 1 første ledd annet punktum	Pakkereiseloven § 43 annet punktum		Pakrl. § 11-3 annet ledd tredje punktum
	Nr. 1 første ledd tredje punktum	Pakkereiseloven § 45 annet ledd første punktum		Ny
	Nr. 1 annet ledd	Pakkereiseloven § 1 første ledd annet punktum		Ny
	Nr. 2	Pakkereiseloven § 44 og § 47	Vil bli regulert i forskrift	Pakrl. § 11-6
	Nr. 3		Gjennomføres ikke. Følger implisitt av pakkereiseloven § 1 første ledd	
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 43 tredje punktum og § 45 annet ledd annet punktum		Pakrl. 11-3 annet ledd annet punktum
	Nr. 5	Pakkereiseloven § 45 første ledd tredje punktum		Pakrl. § 11-4 første ledd
Art. 18	Nr. 1	Pakkereiseloven § 42 tredje ledd		Pakrl. § 11-1 femte ledd
	Nr. 2 første punktum	Pakkereiseloven § 46 første ledd		Ny
	Nr. 2 annet punktum		Retter seg mot norske myndigheter. Gjennomføres ikke	
	Nr. 3 og 4	Pakkereiseloven § 47	Vil bli regulert i forskrift	Ny

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Direktiv 2015/2302/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende rett
Artikkel	Nr./bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
Art. 19	Nr. 1	Pakkereiseloven § 42 første ledd annet punktum og § 1 første ledd annet punktum		Ny
	Nr. 2 første ledd	Pakkereiseloven § 39 første ledd og § 1 første ledd annet punktum		Ny
	Nr. 2 annet ledd	Pakkereiseloven § 39 annet ledd		Ny
	Nr. 3	Pakkereiseloven § 40		Ny
	Nr. 4	Pakkereiseloven § 41		Ny
Art. 20		Pakkereiseloven § 37		Pakrl. § 11-1 annet ledd
Art. 21		Pakkereiseloven § 48		Ny
Art. 22		Pakkereiseloven § 49		Ny
Art. 23		Pakkereiseloven § 3		Pakrl. § 1-2
Art. 24		Pakkereiseloven § 46 første og annet ledd og § 51		Pakrl. § 11-2 første ledd
Art. 25		Pakkereiseloven §§ 51 til 53		Pakrl. § 11-7
Art. 26			Retter seg mot kommisjonen. Gjennomføres ikke	
Art. 27	Nr. 1		Endring av internasjonalt regelverk, retter seg mot kommisjonen og norske myndigheter. Gjennomføres ikke	
Art. 27	Nr. 2 første ledd	Angrl. § 2 bokstav d og avtl. § 38 b annet ledd nr. 3		Angrl. § 2 bokstav d og avtl. § 38 b annet ledd nr. 3
	Nr. 2 annet ledd	Direktiv 2011/83/EU art. 6 nr. 7	Pakkereiseloven § 10 annet ledd og § 12 første ledd annet punktum	Ny
		Art. 8 nr. 2	Pakkereiseloven § 13	Ny
		Art. 8 nr. 6	Pakkereiseloven § 12 annet ledd	Ny
		Art. 19		Gjennomført i finansavtl. § 39 b første ledd

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv.
(pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Direktiv 2015/2302/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende rett
Artikkel	Nr./bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Art. 21		Gjennomført i mfl. § 11 tredje ledd	
	Art. 22		Gjennomført i mfl. § 11 fjerde ledd	
Art. 28			Gjennomføringsfrister. Krav til norske myndigheter. Gjennomføres ikke.	
Art. 29			Opphevingsbestemmelse	
Art. 30			Ikrafttredelsesbestemmelse	
Art. 31			Formalia	

Vedlegg 3

Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2015/2302 av 25. november 2015 om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer, om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU samt om oppheving av rådsdirektiv 90/314/EØF

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

etter oversending av utkast til regelverksakt til de nasjonale parlamentene,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité¹,

etter samråd med Regionkomiteen,

etter den ordinære regelverksprosessen² og ut fra følgende betraktninger:

- 1) Ved rådsdirektiv 90/314/EØF³ fastsettes det en rekke viktige forbrukerrettigheter knyttet til pakkereiser, særlig med hensyn til opplysningskrav, de næringsdrivendes ansvar for gjennomføringen av en pakkereise og beskyttelse mot insolvens hos en arrangør eller formidler. Den rettslige rammen må imidlertid tilpasses utviklingen på markedet, slik at den blir mer egnet for det indre marked, og slik at tveitydigheter kan fjernes og rettslige tomrom kan fylles.
- 2) Turisme spiller en viktig rolle i Unionens økonomi, og pakkereiser, pakkeferier og pakketurer («pakkereiser») utgjør en vesentlig andel av reisemarkedet. Dette markedet har gjennomgått betydelige endringer siden direktiv 90/314/EØF ble vedtatt. I tillegg til tradisjonelle distribusjonskanaler er internett blitt et

stadig viktigere medium når det gjelder å tilby eller selge reisetjenester. Reisetjenester kombineres ikke bare som tradisjonelle forhåndsorganiserte pakkereiser, de kombineres ofte etter kundens behov. Mange av disse kombinasjonene av reisetjenester befinner seg enten i en rettslig «gråsoner» eller omfattes ikke klart av direktiv 90/314/EØF. Formålet med dette direktiv er å tilpasse omfanget av vernet for å ta hensyn til denne utviklingen, gi økt åpenhet og øke rettsikkerheten for reisende og næringsdrivende.

- 3) I artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slås det fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114.
- 4) Ved direktiv 90/314/EØF gis medlemsstatene stor frihet til å utøve skjønn når det gjelder innarbeiding i nasjonal lovgivning. Det er derfor fremdeles vesentlige forskjeller mellom medlemsstatenes lovgivning. Ulik lovgivning fører til høyere kostnader for foretak og skaper hindringer for de som ønsker å utvide sin virksomhet over landegrensene, noe som begrenser forbrukernes valgmuligheter.
- 5) I samsvar med artikkel 26 nr. 2 og artikkel 49 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester samt etableringsadgang er sikret. De rettigheter og plikter som følger av avtaler knyttet til pakkereiser og sammensatte reisearrangementer, må harmoniseres for å skape et reelt indre marked for forbrukerne på dette området, med en riktig balanse mellom et høyt nivå for forbrukervern og foretakenes konkurranseevne.
- 6) Potensialet i markedet for salg av pakkereiser over landegrensene i Unionen utnyttet ennå

¹ EUT C 170 av 5.6.2014, s. 73.

² Europaparlamentets holdning av 12. mars 2014 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og Rådets holdning ved første behandling av 18. september 2015 (EUT C 360 av 30.10.2015, s. 1). Europaparlamentets holdning av 27. oktober 2015 (ennå ikke offentliggjort i EUT).

³ Rådsdirektiv 90/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer (EFT L 158 av 23.6.1990, s. 59).

ikke fullt ut. Forskjeller i reglene som sikrer vern av de reisende i forskjellige medlemsstater, er en hindring for reisende i en medlemsstat som ønsker å kjøpe pakkereiser og sammensatte reisearrangementer i en annen medlemsstat, og for arrangører og formidlere i en medlemsstat som ønsker å selge slike tjenester i en annen medlemsstat. For å gjøre det mulig for reisende og næringsdrivende å dra full nytte av det indre marked, samtidig som det sikres et høyt nivå for forbrukervern i hele Unionen, er det nødvendig at det foretas en ytterligere tilnærming av medlemsstatenes lovgivning om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer.

- 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 vernnivå. 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 vernnivået som er tiltent 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».
- 8) Ettersom reisetjenester kan kombineres på en rekke forskjellige måter, bør alle kombinasjoner av reisetjenester som inneholder elementer som reisende vanligvis forbinder med pakkereiser, derfor anses som pakkereiser, særlig dersom separate reisetjenester kombineres i ett enkelt reiseprodukt som arrangøren påtar seg ansvaret for at blir gjennomført på en tilfredsstillende måte. I henhold til rettspraksis ved Den europeiske unions domstol⁴ bør det ikke spille noen rolle om reisetjenestene er blitt kombinert før en eventuell kontakt med den reisende, eller på den reisendes anmod-

ning eller i samsvar med den reisendes valg. De samme prinsippene bør få anvendelse uavhengig av om bestillingen gjøres hos en næringsdrivende på et fysisk utsalgssted eller er nettbasert.

- 9) Av klarhetshensyn bør det skilles mellom pakkereiser og sammensatte reisearrangementer, der næringsdrivende på internett eller på fysiske utsalgssteder tilrettelegger for kjøp av reisetjenester for reisende som fører til at den reisende inngår kontrakter med forskjellige ytere av reisetjenester, herunder gjennom lenkede reservasjonsprosesser, som ikke inneholder de samme elementer som en pakke-reise, og som det vil være uhensiktsmessig å anvende alle de samme forpliktelser på som de som får anvendelse på pakkereiser.
- 10) I lys av utviklingen på markedet bør pakkereiser defineres ytterligere ut fra alternative objektive kriterier som først og fremst er knyttet til måten reisetjenestene presenteres eller kjøpes på, og der reisende med rimelighet kan forvente beskyttelse i henhold til dette direktiv. Dette er for eksempel tilfellet når forskjellige typer reisetjenester med henblikk på samme reise eller ferie kjøpes ved ett utsalgssted, og disse tjenestene er blitt valgt før den reisende samtykker i å betale, det vil si innenfor rammen av samme reservasjonsprosess, eller når nevnte tjenester tilbys, selges eller faktureres til en inklusivpris eller totalpris, samt når tjenestene annonseres eller selges under betegnelsen «pakkereise» eller under en tilsvarende betegnelse som angir at det er en nær forbindelse mellom vedkommende reisetjenester. Slike tilsvarende betegnelser kan for eksempel være «kombinert tilbud», «alt inkludert» eller «reise med alt inkludert».
- 11) Det bør presiseres at reisetjenester som kombineres etter inngåelse av en kontrakt som innebærer at en næringsdrivende gir en reisende rett til å velge mellom et utvalg av forskjellige typer reisetjenester, for eksempel ved gavekort som inneholder en pakkereise, utgjør en pakkereise. Videre bør en kombinasjon av reisetjenester anses for å være en pakkereise når den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres mellom de næringsdrivende, og når en annen kontrakt inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.

⁴ Se Domstolens dom av 30. april 2002, Club Tour, Viagens e Turismo SA mot Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido og Club Med Viagens Lda, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

- 12) Samtidig bør det skilles mellom sammensatte reisearrangementer og reisetjenester som de reisende bestiller uavhengig av hverandre, ofte på forskjellige tidspunkt, selv om det er med henblikk på samme reise eller ferie. Det bør også skilles mellom nettbaserte sammensatte reisearrangementer og lenkede nettsted 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.
- 13) Det bør fastsettes særlige regler både for næringsdrivende med et fysisk utsalgssted og nettbaserte næringsdrivende som i forbindelse med ett besøk hos eller én kontakt med deres utsalgssted, hjelper reisende med å inngå separate kontrakter med individuelle tjenesteytere, og for nettbaserte næringsdrivende som for eksempel gjennom tilknyttede nettbaserte bestillingsprosesser målrettet tilrettelegger for kjøp av minst én ekstra reisetjeneste fra en annen næringsdrivende, når det inngås en avtale senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet. En slik tilrettelegging vil ofte være basert på en kommersiell forbindelse som omfatter et vederlag mellom den næringsdrivende som tilrettelegger 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. Nevnte regler vil for eksempel få anvendelse når en reisende sammen med bekreftelsen på bestillingen av en første reisetjeneste, for eksempel en fly- eller togreise, mottar en oppfordring om å bestille en ytterligere reisetjeneste som er tilgjengelig på det valgte reisemålet, for eksempel hotellinnkvartering, med en lenke til en annen tjenesteyters eller mellommanns nettsted der bestillingen kan gjøres. Selv om nevnte arrangementer ikke bør utgjøre pakkereiser i henhold til dette direktiv, som innebærer at én arrangør er ansvarlig for at alle reisetjenester leveres på en tilfredsstillende måte, utgjør slike sammensatte reisearrangementer en alternativ forretningsmodell som ofte er i nær konkurranse med pakkereiser.
- 14) For å sikre rettferdig konkurranse og verne de reisende bør plikten til å dokumentere at det foreligger tilstrekkelige garantier for tilbakebetaling av de beløp som er betalt samt hjemtransport av de reisende i tilfelle insolvens, også gjelde for sammensatte reisearrangementer.
- 15) Et individuelt kjøp av en reisetjeneste i form av én enkelt reisetjeneste bør verken utgjøre en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement.
- 16) For å skape økt klarhet for de reisende og gjøre det mulig for dem å treffe begrunnede valg med hensyn til de forskjellige typene reisearrangementer som tilbys, bør næringsdrivende ha plikt til klart og tydelig å opplyse om det er en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement de tilbyr, og om det tilhørende vernnivået, før den reisende samtykker i å betale. En næringsdrivendes erklæring om det markedsførte reiseproduktets rettslige art, bør svare til det berørte produktets faktiske rettslige art. Vedkommende kontrollmyndigheter bør gripe inn dersom næringsdrivende ikke gir de reisende nøyaktige opplysninger.
- 17) Det er bare kombinasjoner av forskjellige typer reisetjenester, for eksempel innkvartering, persontransport med buss, jernbane, båt eller fly og utleie av motorvogn eller visse motorsykler, som bør tas i betraktning når det skal avgjøres om det dreier seg om en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement. Innkvartering med tanke på bosetning, herunder i forbindelse med langvarige språkkurs, bør ikke anses som innkvartering i henhold til dette direktiv. Finansielle tjenester som for eksempel reiseforsikringer bør ikke anses som reisetjenester. Videre bør tjenester som utgjør en integrert del av en annen reisetjeneste, ikke i seg selv anses som reisetjenester. Dette 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 innkvarte-

- ringen ikke anses som en reisetjeneste i seg selv når det er åpenbart at hovedkomponenten er transport.
- 18) Andre turisttjenester som ikke utgjør en integrert del av persontransport, innkvartering eller utleie av motorvogner eller visse motorsykler, kan for eksempel være adgang til konserter, sportsbegivenheter, utflukter eller fornyelsesparker, omvisninger, skiheiskort eller leie av sportsutstyr, for eksempel skiutstyr, eller spabehandlinger. Dersom slike tjenester kombineres med bare én annen type reisetjeneste, for eksempel innkvartering, bør dette imidlertid føre til at det opprettes en pakke-reise eller et sammensatt reisearrangement bare dersom de utgjør en vesentlig andel av pakkereisens eller det sammensatte reisearrangementets verdi, eller annonseres som eller på annen måte utgjør en vesentlig del av reisen eller ferien. Dersom andre turisttjenester utgjør 25 % eller mer av kombinasjonens verdi, bør disse tjenestene anses for å utgjøre en vesentlig andel av pakkereisens eller det sammensatte reisearrangementets verdi. Det bør presiseres at dersom det tilføyes andre turisttjenester, for eksempel til hotellinnkvartering som er bestilt som en selvstendig tjeneste etter den reisendes ankomst på hotellet, bør dette ikke utgjøre en pakke-reise. Dette bør ikke føre til omgåelse av dette direktiv ved at arrangører eller formidlere tilbyr den reisende et utvalg ytterligere turisttjenester på forhånd og deretter tilbyr å inngå avtale om disse tjenestene først etter at leveringen av den første reisetjenesten har startet.
- 19) Ettersom behovet for vern av de reisende er mindre i forbindelse med korte reiser, og for å unngå en unødvendig byrde for næringsdrivende, bør reiser som varer i mindre enn 24 timer, og som ikke omfatter innkvartering samt pakkereiser eller sammensatte reisearrangementer som tilbys eller tilrettelegges leilighetsvis og på ideelt grunnlag og bare til en begrenset gruppe reisende, ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Det sistnevnte kan for eksempel omfatte reiser som bare arrangeres et par ganger i året av veldedige organisasjoner, idrettsklubber eller skoler for sine medlemmer, og som ikke tilbys offentligheten. Passende opplysninger om dette unntak bør gjøres offentlig tilgjengelig for å sikre at næringsdrivende og reisende i tilstrekkelig grad opplyses om at pakkereisene eller de sammensatte reisearrangementene ikke omfattes av dette direktiv.
- 20) Dette direktiv bør ikke berøre nasjonal avtalerett når det gjelder forhold som ikke reguleres av direktivet.
- 21) Medlemsstatene bør i samsvar med Unionens regelverk fortsatt ha myndighet til å anvende bestemmelsene i dette direktiv på områder som ikke omfattes av direktivets virkeområde. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre nasjonal lovgivning som tilsvarende bestemmelsene, eller visse av bestemmelsene, i dette direktiv når det gjelder kontrakter som ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Medlemsstatene kan for eksempel opprettholde eller innføre tilsvarende bestemmelser for visse individuelle kontrakter som gjelder en enkeltstående reisetjeneste (for eksempel leie av feriehus), eller for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som tilbys eller tilrettelegges på ideelt grunnlag til en begrenset gruppe reisende og bare leilighetsvis, eller for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som varer i mindre enn 24 timer, og som ikke omfatter innkvartering.
- 22) Det som særlig kjennetegner en pakke-reise, er at det er én næringsdrivende som i egen-skap av arrangør er ansvarlig for at hele pakke-reisen gjennomføres på en tilfredsstillende måte. Det er bare når en annen næringsdrivende opptre som arrangør av en pakke-reise, at en næringsdrivende, som oftest et reisebyrå som er på et fysisk utsalgssted eller er internetbasert, bør kunne opptre bare som formidler eller mellommann og ikke være ansvarlig som arrangør. Hvorvidt en næringsdrivende opptre som arrangør for en bestemt pakke-reise, bør avhenge av nevnte næringsdriven-des grad av medvirkning i organiseringen av pakke-reisen, 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 framstiller seg som en agent som opptre på vegne av den reisende.
- 23) Ved direktiv 90/314/EØF er medlemsstatene gitt skjønnsmyndighet til å bestemme om det er formidlere, arrangører eller både formidlere og arrangører som er ansvarlig for at en pakke-reise gjennomføres på en tilfredsstillende måte. Denne fleksibiliteten har i enkelte medlemsstater ført til uklarhet med hensyn til hvilken næringsdrivende som er ansvarlig for å levere de relevante reisetjenestene. I dette direktiv bør det derfor presiseres at det er arrangører som har ansvar for å levere reise-

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

- tjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, med mindre det i nasjonal lovgivning er fastsatt at både arrangøren og formidleren har dette ansvaret.
- 24) Når det gjelder pakkereiser, bør formidlere sammen med arrangøren ha ansvar for at det gis opplysninger før avtaleinngåelse. For å gjøre kommunikasjonen enklere, særlig i tilfeller over landegrensene, bør de reisende ha mulighet til å kontakte arrangøren også via formidleren som de kjøpte pakkereisen av.
- 25) Den reisende bør ha alle nødvendige opplysninger før kjøp av en pakkereise, enten den selges via fjernkommunikasjon, på et fysisk utsalgssted eller gjennom andre former for distribusjon. Når disse opplysningene gis, bør den næringsdrivende ta hensyn til de særlige behovene til reisende som er spesielt sårbare på grunn av alder eller fysisk svekkelse som den næringsdrivende med rimelighet kunne forutse.
- 26) Grunnleggende opplysninger, for eksempel om hovedkjennetegnene ved reisetjenestene eller om prisene, som forekommer i annonser, på arrangørens nettsted eller i brosjyrer som en del av opplysningene før avtale inngås, bør være bindende, med mindre arrangøren forbeholder seg retten til å gjøre endringer i dem, og med mindre disse endringene formidles på en klar og forståelig måte og i framhevet form til den reisende før pakkereiseavtalen inngås. Ny kommunikasjonsteknologi gjør det imidlertid enkelt å foreta oppdateringer, og det er derfor ikke lenger behov for å fastsette særlige regler for brosjyrer, men det bør sikres at endringer i opplysningene før avtaleinngåelse, formidles til den reisende. Det bør alltid være mulig å gjøre endringer i opplysningene før avtaleinngåelse, dersom de to partene i pakkereiseavtalen uttrykkelig er enige om dette.
- 27) Opplysningskravene fastsatt i dette direktiv er uttømmende, men bør ikke berøre opplysningskravene fastsatt i andre gjeldende regelverksakter i Unionen⁵.
- 28) Arrangørene bør framlegge generelle opplysninger om hvilke visumkrav som gjelder i bestemmelsesstaten. Opplysninger om omtrent hvor lang tid det tar å få visum, kan gis i form av en henvisning til offisielle opplysninger fra bestemmelsesstaten.
- 29) Idet det tas hensyn til de særlige forholdene som kjennetegner avtaler om pakkereiser, bør avtalepartenes rettigheter og plikter fastsettes for perioden før og etter pakkereisens begynnelse, særlig ved mangelfull gjennomføring av pakkereisen, eller dersom visse omstendigheter endres.
- 30) Ettersom pakkereiser ofte kjøpes lang tid i forveien, kan det inntreffe uforutsette hendelser. Den reisende bør derfor på visse vilkår ha rett til å overdra en pakkereiseavtale til en annen reisende. I slike situasjoner bør arrangøren 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.
- 31) Før pakkereisens begynnelse bør reisende på ethvert tidspunkt også kunne si opp pakkereiseavtalen mot betaling av et egnet og begrunnet oppsigelsesgebyr, idet det tas hensyn til forventede kostnadsbesparelser og inntekter fra en alternativ utnytting av reisetjenestene. De bør også ha rett til å si opp pakkereiseavtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr dersom gjennomføringen av pakkereisen i vesentlig grad vil bli påvirket av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Dette kan for eksempel omfatte 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

⁵ Se: Europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8. juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked («Direktivet om elektronisk handel») (EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1) og europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/123/EF av 12. desember 2006 om tjenester i det indre marked «Tjenestedirektivet» (EUT L 376 av 27.12.2006, s. 36) samt europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2111/2005 av 14. desember 2005 om opprettelse av en fellesskapsliste over luftfartsselskaper underlagt driftsforbud i Fellesskapet og om informasjon til lufttransportpassasjerer om identiteten til utførende luftfartsselskaper, og om oppheving av artikkel 9 i direktiv 2004/36/EF (EUT L 344 av 27.12.2005, s. 15), europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1107/2006/EF av 5. juli 2006 om funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers rettigheter i forbindelse med lufttransport (EUT L 204 av 26.7.2006, s. 1), europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (EUT L 315 av 3.12.2007, s. 14), europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1008/2008 av 24. september 2008 om felles regler for drift av lufttrafikk i Fellesskapet (EUT L 293 av 31.10.2008, s. 3), europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1177/2010 av 24. november 2010 om passasjerers rettigheter på reise til sjøs og på innlands vannvei og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 av 17.12.2010, s. 1) og europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 av 16. februar 2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1).

en trygg reise til reisemålet i henhold til pakkereiseavtalen.

- 32) I særlige situasjoner bør arrangøren ha rett til å si opp en pakkereiseavtale før pakkereisens begynnelse uten måtte å betale erstatning, for eksempel dersom det nødvendige antall påmeldte deltakere ikke er nådd, og dersom det i avtalen er inntatt et forbehold om en slik mulighet. I slike tilfeller bør arrangøren tilbakebetale alle betalinger som er foretatt i forbindelse med pakkereisen.
- 33) I visse tilfeller bør arrangøren ha rett til ensidig å foreta endringer i pakkereiseavtalen. Reisende bør imidlertid ha rett til å si opp pakkereiseavtalen dersom endringene fører til at noen av hovedkennetegnene ved reisetjenestene endres i vesentlig grad. Dette kan for eksempel være tilfellet dersom reisetjenestenes kvalitet eller verdi reduseres. Endringer av avreise- eller ankomsttidene som er angitt i pakkereiseavtalen, bør anses som vesentlig dersom de for eksempel vil påføre den reisende betydelig besvær eller tilleggskostnader, for eksempel omorganisering av transport eller innkvartering. Prisøkninger bør være mulig bare ved endring av prisene på drivstoff eller andre energikilder som brukes ved transport av passasjerer, av skatter eller avgifter som innkreves av tredjemann som ikke direkte medvirker i leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, eller av valutakurser som er relevante for pakkereisen, og bare dersom det i avtalen tas uttrykkelig forbehold om muligheten for en slik prisøkning og det angis at den reisende har rett til en prisreduksjon som svarer til reduksjonen i nevnte kostnader. Dersom arrangøren foreslår en prisøkning på mer enn 8 % av samlet pris, bør den reisende ha rett til å si opp pakkereiseavtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr.
- 34) Det bør fastsettes særlige regler for klageadgang når det gjelder mangler ved oppfyllelsen av pakkereiseavtalen. Den reisende bør ha rett til å få problemer løst, og dersom en vesentlig andel av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, ikke kan ytes, bør den reisende få tilbud om passende alternative ordninger. Dersom arrangøren ikke avhjelper den manglende oppfyllelsen innen en rimelig frist som den reisende har fastsatt, bør den reisende kunne gjøre dette selv og kreve å få tilbakebetalt de nødvendige utgiftene. I visse tilfeller bør det ikke være nødvendig å angi en frist, særlig dersom det er påkrevd med øyeblikkelige avhjelpende tiltak. Et eksempel på dette er

når den reisende må ta taxi for å rekke sitt fly fordi bussen som arrangøren har stilt til rådighet, er forsinket. Reisende bør også ha rett til prisreduksjon, til å si opp pakkereiseavtalen og/eller til erstatning. Erstatningen bør også dekke skader av ikke-økonomisk art, for eksempel erstatning for tapt reise- eller ferieglede som skyldes vesentlige problemer i forbindelse med ytelsene av de relevante reisetjenestene. Den reisende bør være forpliktet til å underrette arrangøren uten unødig opphold, idet det tas hensyn til omstendighetene, om et eventuelt manglende samsvar som vedkommende konstaterer ved gjennomføringen av en reisetjeneste som inngår i pakkereiseavtalen. Unnlattelse av å gjøre dette kan tas i betraktning ved fastsettelsen av en passende prisreduksjon eller erstatning dersom en slik underretning ville ha ført til at skaden ble unngått eller redusert.

- 35) For å sikre konsekvens bør bestemmelsene i dette direktiv tilpasses internasjonale konvensjoner som regulerer reisetjenester samt Unions regelverk om passasjerrettigheter. Dersom arrangøren er ansvarlig for manglende eller mangelfull gjennomføring av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, bør arrangøren kunne påberope seg de begrensninger i tjenesteyteres erstatningsansvar som er fastsatt i internasjonale konvensjoner som Montreal-konvensjonen av 1999 om visse ensartede regler for internasjonal luftbefordring⁶, overenskomsten av 1980 om internasjonal jernbanetraffikk (COTIF)⁷ og Aten-konvensjonen av 1974 om befordring av passasjerer og deres bagasje til sjøs⁸. Dersom det på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter ikke er mulig å sikre rettidig transport av den reisende tilbake til avreisestedet, bør arrangøren bære kostnadene for nødvendig

⁶ Rådsbeslutning 2001/539/EF av 5. april 2001 om Det europeiske fellesskaps godkjenning av Overenskomst om innføring av visse ensartede regler for internasjonal luftbefordring (Montreal-konvensjonen) (EFT L 194 av 18.7.2001, s. 38).

⁷ Rådsbeslutning 2013/103/EU av 16. juni 2011 om undertegning og inngåelse av avtalen mellom Den europeiske union og Den mellomstatlige organisasjon for internasjonal jernbanetraffikk om Den europeiske unions tiltrædelse til Overenskomst om internasjonal jernbanetraffikk (COTIF) av 9. mai 1980, som endret ved Vilnius-protokollen av 3. juni 1999 (EUT L 51 av 23.2.2013, s. 1).

⁸ Rådsbeslutning 2012/22/EU av 12. desember 2011 om Den europeiske Unions tiltrædelse av 2002-protokollen til Aten-konvensjonen av 1974 om befordring av passasjerer og deres bagasje til sjøs, med unntak av artikkel 10 og 11 (EUT L 8 av 12.1.2012, s. 1).

innkvartering av de reisende i en periode på høyst tre netter per reisende, med mindre lengre perioder er fastsatt i eksisterende eller framtidig unionsregelverk om passasjerrettigheter.

- 36) Dette direktiv bør ikke berøre de reisendes rett til å framsette krav både i henhold til dette direktiv og i henhold til annet relevant EU-regelverk eller internasjonale konvensjoner, slik at de reisende fortsatt har mulighet til å framsette krav overfor arrangøren, transportøren eller andre ansvarlige parter, eller etter omstendighetene, overfor flere enn én part. Det bør presiseres at for å unngå for høy kompensasjon bør erstatning eller prisreduksjon som gis i henhold til dette direktiv, og erstatning eller prisreduksjon som gis i henhold til annet relevant EU-regelverk eller internasjonale konvensjoner, fratrekkes hverandre. Arrangørens ansvar bør ikke berøre retten til å søke regress hos tredjemann, herunder tjenesteytere.
- 37) Dersom den reisende får vanskeligheter i løpet av reisen eller ferien, bør arrangøren være pliktet til å yte passende bistand uten unødig opphold. Slik bistand bør hovedsakelig bestå av eventuelt å gi opplysninger om forhold som helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand samt praktisk hjelp, for eksempel med hensyn til fjernkommunikasjon og alternative reisearrangementer.
- 38) I sin melding av 18. mars med tittelen «Beskyttelse for passasjerer i tilfelle av et luftfartsselskaps insolvens» fastsatte Kommisjonen tiltak for å sikre bedre beskyttelse av reisende i tilfelle av et luftfartsselskaps insolvens, herunder bedre håndheving av europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004⁹ og forordning (EF) nr. 1008/2008 og opprettelse av et samarbeid med berørte parter i bransjen, og dersom disse tiltakene viser seg ikke tilstrekkelige, vurdering av et regelverkstiltak. Nevnte melding gjelder kjøp av én komponent, nærmere bestemt flyreisetjenester, og omfatter derfor ikke insolvensbeskyttelse for pakkereiser og for sammensatte reisearrangementer.
- 39) Medlemsstatene bør sikre at reisende som kjøper en pakkereise, har full beskyttelse mot

insolvens hos arrangøren. De medlemsstater der arrangører er etablert, bør sikre at disse stiller sikkerhet for tilbakebetaling av alle beløp som er betalt av eller på vegne av de reisende, og dersom en pakkereise omfatter persontransport, for hjemtransport av den reisende i tilfelle insolvens hos arrangøren. Det bør imidlertid være mulig å tilby de reisende å fortsette pakkereisen. Medlemsstatene bør fortsatt kunne velge hvilken form insolvensbeskyttelsen skal ha, men må sikre at den er effektiv. Effektivitet innebærer at beskyttelsen er tilgjengelig så snart reisetjenester som følge av arrangørens likviditetsproblemer ikke ytes, ikke vil bli eller bare delvis vil bli ytt, eller dersom tjenesteytere krever at de reisende betaler for disse. Medlemsstatene bør kunne kreve at arrangører gir de reisende et bevis som dokumenterer at de har en rett som kan gjøres gjeldende direkte overfor yteren av insolvensbeskyttelsen.

- 40) For at insolvensbeskyttelsen skal være effektiv bør den dekke forutsigbare betalinger som berøres av arrangørens insolvens, og dersom det er relevant, de forutsigbare utgiftene ved hjemtransport. Dette innebærer at beskyttelsen bør være tilstrekkelig til å dekke alle forutsigbare betalinger som er foretatt av eller på vegne av reisende for pakkereiser i høysesongen, idet det tas hensyn til perioden fra betalingen ble mottatt og til reisen eller ferien er over samt, dersom det er relevant, de forutsigbare utgiftene ved hjemtransport. 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 i siste regnskapsår, bør arrangører være forpliktet til å tilpasse insolvensbeskyttelsen dersom risikoene øker, herunder ved en vesentlig økning i salget av pakkereiser. Med henblikk på en effektiv insolvensbeskyttelse bør det imidlertid ikke være nødvendig å ta hensyn til svært usannsynlige risikoer, for eksempel samtidig insolvens hos flere av de største arrangørene, dersom dette i uforholdsmessig høy grad ville innvirke på kostnaden

⁹ Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004 av 11. februar 2004 om fastsettelse av felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilte eller vesentlig forsinkede flyginger samt om oppheving av forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 av 17.2.2004, s. 1).

for beskyttelsen og dermed påvirke dens effektivitet. I slike tilfeller kan tilbakebetalingsgarantien begrenses.

- 41) På grunn av forskjellene i nasjonal lovgivning og praksis med hensyn til partene i en pakke-reiseavtale og mottak av beløp som er betalt av eller på vegne av reisende, bør medlemsstatene kunne kreve at også formidlere sørger for insolvensbeskyttelse.
- 42) I samsvar med direktiv 2006/123/EF bør det fastsettes regler for å hindre at forpliktelsene til insolvensbeskyttelse virker som et hinder for den frie bevegelsen for tjenester samt etableringsadgangen. Medlemsstatene bør derfor være forpliktet til å anerkjenne insolvensbeskyttelse i henhold til lovgivningen i etableringsstaten. For å forenkle det administrative samarbeidet og tilsynet med arrangører, og når det er relevant, med formidlere som driver virksomhet i forskjellige medlemsstater med hensyn til insolvensbeskyttelse, bør medlemsstatene være forpliktet til å utpeke sentrale kontaktpunkter.
- 43) Næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, bør være forpliktet til å opplyse de reisende om at de ikke kjøper en pakkereise, og at den enkelte yter av reisetjenester alene er ansvarlig for at avtalene deres oppfylles på en tilfredsstillende måte. Næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, bør i tillegg være forpliktet til å sørge for insolvensbeskyttelse for å kunne tilbakebetale de mottatte betalingene, og dersom de har ansvar for persontransport, for å sikre hjemtransport av de reisende, og bør opplyse de reisende om dette. Næringsdrivende som har ansvar for å oppfylle de individuelle avtalene som inngår i et sammensatt reisearrangement, omfattes av Unionens generelle regelverk om forbrukervern samt sektorvist EU-regelverk.
- 44) Ved fastsettelse av regler for insolvensbeskyttelsesordninger i forbindelse med pakkereiser og sammensatte reisearrangementer bør medlemsstatene ikke hindres i å ta hensyn til små bedrifters særlige situasjon, samtidig som de sikrer det samme beskyttelsesnivået for reisende.
- 45) Reisende bør være beskyttet mot feil som oppstår i bestillingsprosessen for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer.
- 46) Det bør bekreftes at reisende ikke kan gi avkall på rettigheter som følger av dette direktiv, og at arrangører eller næringsdrivende som tilrettelegger sammensatte reisearrange-

menter, ikke kan unndra seg sine forpliktelser ved å hevde at de utelukkende opptrer som en yter av reisetjenester, en mellommann eller i egenskap av noe annet.

- 47) Medlemsstatene bør fastsette regler for sanksjoner ved overtredelse av nasjonale bestemmelser som innarbeider dette direktiv, og sikre at de gjennomføres. Sanksjonene bør være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
- 48) Vedtakelse av dette direktiv gjør det nødvendig å tilpasse visse unionsrettsakter om forbrukervern. Det bør særlig presiseres at europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004¹⁰ får anvendelse ved overtredelse av dette direktiv. Ettersom europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU¹¹ i sin nåværende form ikke får anvendelse på avtaler som omfattes av direktiv 90/314/EØF, må direktiv 2011/83/EU også endres for å sikre at det fortsatt får anvendelse på individuelle reisetjenester som inngår i et sammensatt reisearrangement, i den grad disse individuelle tjenestene ikke på annen måte er unntatt fra virkeområdet for direktiv 2011/83/EU, og at visse forbrukerrettigheter fastsatt i nevnte direktiv også får anvendelse på pakkereiser.
- 49) Dette direktiv berører ikke reglene for vern av personopplysninger fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning 95/46/EF¹² og Unionens regler for internasjonal privatrett, herunder europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008¹³.
- 50) Det bør presiseres at dette direktivs regelverksbaserte krav til insolvensbeskyttelse og opplysninger i forbindelse med sammensatte reisearrangementer, også bør gjelde for næringsdrivende som ikke er etablert i en medlemsstat, men som på en eller annen måte

¹⁰ Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbrukervernsamarbeid) (EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1).

¹¹ Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF og om oppheving av rådsdirektiv 85/577/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF (EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64).

¹² Europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (EFT L 281 av 23.11.1995, s. 31).

¹³ Europaparlaments- og rådsforordning 593/2008 (EF) av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser (Roma I) (EUT L 177 av 4.7.2008, s. 6).

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

retter sin virksomhet, i betydningen fastsatt i forordning (EF) nr. 593/2008 og europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1215/2012¹⁴, mot en eller flere medlemsstater.

- 51) Ettersom målet for dette direktiv, som er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte og å oppnå et så høyt og ensartet nivå for forbrukervern som mulig, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene, men på grunn av sitt omfang bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går dette direktiv ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.
- 52) Dette direktiv er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter. Dette direktiv er særlig forenlig med friheten til å drive næringsvirksomhet fastsatt i artikkel 16 i paktens, samtidig som det sikres et høyt nivå for forbrukervern i Unionen i samsvar med artikkel 38 i paktens.
- 53) I samsvar med den felles politiske erklæringen fra medlemsstatene og Kommissjonen av 28. september 2011 om forklarende dokumenter¹⁵ har medlemsstatene forpliktet seg til at meldingen om innarbeidingstiltakene i berettigede tilfeller skal følges av ett eller flere dokumenter som forklarer sammenhengen mellom et direktivs bestanddeler og de tilsvarende delene av de nasjonale innarbeidingsdokumentene. Med hensyn til dette direktiv anser regelgiveren at oversendingen av slike dokumenter er berettiget.
- 54) Direktiv 90/314/EØF bør derfor oppheves –

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

Kapittel I

Formål, virkeområde, definisjoner og harmoniseringsnivå

Artikkel 1

Formål

Formålet med dette direktiv er å bidra til at det indre marked fungerer på en tilfredsstillende måte og å oppnå et høyt og så ensartet nivå for forbrukervern som mulig ved å foreta en tilnærming av visse aspekter av medlemsstatenes lover og forskrifter som gjelder avtaler mellom reisende og næringsdrivende om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer.

Artikkel 2

Virkeområde

1. Dette direktiv får anvendelse på pakkereiser som tilbys for salg eller selges av næringsdrivende til reisende, og på sammensatte reisearrangementer som næringsdrivende formidler til reisende.
2. Dette direktiv får ikke anvendelse på
 - a) pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som varer kortere enn 24 timer, med mindre innkvartering over natten inngår,
 - b) pakkereiser som tilbys, og sammensatte reisearrangementer som tilrettelegges leilighetsvis og på ideelt grunnlag og bare til en begrenset gruppe reisende,
 - c) pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på grunnlag av en generell avtale om organisering av en forretningsreise mellom en næringsdrivende og en annen fysisk eller juridisk person som opptrer for formål som gjelder vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet.
3. Dette direktiv berører ikke nasjonal alminnelig avtalerett, for eksempel bestemmelsene om en avtales gyldighet, utforming eller virkning, i den grad allmenne avtalerettslige aspekter ikke er regulert i dette direktiv.

Artikkel 3

Definisjoner

I dette direktiv menes med:

- 1) «reisetjeneste»
 - a) persontransport,

¹⁴ Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1215/2012 av 12. desember 2012 om domsmyndighet og anerkjennelse og fullbyrdelse av rettsavgjørelser på det sivilrettslige og handelsmessige område (EUT L 351 av 20.12.2012, s. 1).

¹⁵ EUT C 369 av 17.12.2011, s. 14.

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

- 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/EF¹⁶, eller motorsykler som krever et førerkort for klasse A i samsvar med artikkel 4 nr. 3 bokstav c) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/126/EF¹⁷,
 - 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) nevnte tjenester kombineres 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) nevnte tjenester, uavhengig av om det inngås separate avtaler med individuelle ytere av reisetjenester,
 - i) kjøpes fra ett utsalgssted, og nevnte tjenester er blitt valgt før den reisende samtykker i å betale,
 - ii) tilbys, selges eller faktureres til en inklusivpris, eller totalpris,
 - iii) annonseres eller selges under betegnelsen «pakkereise» eller en 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, eller
 - v) kjøpes fra separate næringsdrivende 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 en avtale med en eller flere 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 gjennomføringen av en reisetjeneste som nevnt i nr. 1 bokstav a), b) eller c) har startet,
- 3) «pakkereiseavtale» en avtale om en pakke-reise som helhet, eller dersom pakkereisen omfattes av separate avtaler, alle avtaler som omfatter reisetjenestene som inngår i pakke-reisen,
- 4) «pakkereisens begynnelse» tidspunktet da gjennomføringen 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 en næringsdrivende formidler
- a) de reisendes separate valg og separate betaling for hver reisetjeneste i løpet av ett besøk hos eller én henvendelse til dennes 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 står for en vesentlig andel av tjenestenes kombinerte verdi, og ikke annonseres som og på annen måte utgjør et vesentlig element av reisen eller ferien.

- 6) «reisende» enhver person som har til hensikt å inngå en avtale på grunnlag av dette direktiv, eller som har rett til å reise på grunnlag av en avtale inngått innenfor rammen av dette direktiv,
- 7) «næringsdrivende» enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direktiv, handler for formål som gjelder vedkommen-

¹⁶ Europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/46/EF av 5. september 2007 om fastsettelse av en ramme for godkjenning av motorvogner og deres tilhengere, og av systemer, deler og tekniske enheter til slike motorvogner (rammedirektiv) (EUT L 263 av 9.10.2007, s. 1).

¹⁷ Europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/126/EF av 20. desember 2006 om førerkort (omarbeiding) (EUT L 403 av 30.12.2006, s. 18).

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
 (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

des nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne, uansett om vedkommende opptre i egenskap av arrangør, formidler 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) v),
- 9) «formidler» en annen næringsdrivende enn arrangøren som selger eller tilbyr for salg pakkereiser som er kombinert av en arrangør,
- 10) «etablering» etablering som definert i artikkel 4 nr. 5 i direktiv 2006/123/EF,
- 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 bruk i framtiden i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål, 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) «manglende samsvar» 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 reise tilbake til avgangsstedet eller til et annet sted som avtalepartene blir enige om.

Artikkel 4

Harmoniseringsnivå

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.

Kapittel II

Opplysningsplikt og innholdet i pakkereiseavtalen

Artikkel 5

Forhåndsopplysninger

1. Medlemsstatene skal sikre at arrangøren, og når pakkereisen selges via en formidler, også formidleren, før den reisende blir bundet av en pakkereiseavtale eller et tilsvarende tilbud, gir den reisende standardopplysninger ved hjelp av det relevante skjemaet angitt i vedlegg I del A eller del B, og dersom det er relevant for pakkereisen, følgende opplysninger:

- a) reisetjenestenes viktigste kjennetegn:
 - i) reisemålet/-målene, reiserute og oppholdets varighet, med angivelse av datoer, og dersom innkvartering inngår, antall netter som inngår,
 - ii) transportmidler, type transport og transportkategorier, steder, datoer og tidspunkter for avreise og retur, steder der det gjøres stopp underveis og varigheten av disse samt transportforbindelser.

Dersom det nøyaktige tidspunktet ennå ikke er fastsatt, skal arrangøren, og dersom det er relevant, formidleren, opplyse den reisende om det omtrentlige tidspunktet for avreise og retur,

- iii) innkvarteringsstedets beliggenhet, hovedkjennetegn og dersom det er relevant, kategori i henhold til reglene i bestemmelseslandet,
- iv) måltider som inngår,
- v) besøk, utflukt(er) eller andre tjenester som inngår i den samlede prisen som er avtalt for pakkereisen,
- vi) dersom det ikke framgår av sammenhengen, hvorvidt noen av reisetjenestene ytes den reisende som en del av en gruppe, og dersom dette er tilfellet og når det er mulig, den omtrentlige størrelsen på gruppen,
- vii) dersom den reisendes utbytte av andre turisttjenester avhenger av effektiv muntlig kommunikasjon, språket som nevnte tjenester vil bli utført på, og
- viii) hvorvidt reisen eller ferien generelt sett er egnet for bevegelseshemmede personer, og på anmodning fra den rei-

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

sende, nøyaktige opplysninger om hvorvidt reisen eller ferien er egnet under hensyn til den reisendes behov,

- b) arrangørens, og dersom det er relevant, formidlerens handelsnavn, fysiske adresse, telefonnummer, og dersom det er relevant, e-postadresse,
 - c) pakkereisens samlede pris, herunder skatter og eventuelle tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader, eller dersom nevnte kostnader ikke med rimelighet kan beregnes før avtalen inngås, en angivelse av hvilken type tilleggskostnader den reisende eventuelt vil måtte betale,
 - d) betalingsmåter, herunder eventuelle beløp eller prosentdel av prisen som skal betales på forskudd, og tidsplanen for betaling av restbeløpet eller økonomiske garantier som skal betales eller stilles av den reisende,
 - e) det minste antall personer som kreves for at pakkereisen skal finne sted, og fristen nevnt i artikkel 12 nr. 3 bokstav a) før pakkereisens begynnelse for å kunne si opp avtalen dersom dette antallet ikke nås,
 - f) generelle opplysninger om pass- og visumkrav, herunder om omtrent hvor lang tid det tar å få visum, og opplysninger om helserettslige formaliteter i bestemmelseslandet,
 - g) opplysninger om at den reisende til enhver tid før pakkereisens begynnelse kan si opp avtalen mot betaling av et passende oppsigelsesgebyr, eller dersom det er relevant, de standardiserte oppsigelsesgebyrene som arrangøren krever i samsvar med artikkel 12 nr. 1,
 - h) opplysninger om frivillig eller lovpliktig forsikring som dekker kostnadene for den reisendes oppsigelse av avtalen eller kostnadene for assistanse, herunder hjemtransport, i tilfelle ulykke, sykdom eller død.
- For pakkereiseavtaler som inngås per telefon, skal arrangøren, og dersom det er relevant, formidleren, gi den reisende standardopplysningene angitt i vedlegg I del B samt opplysningene angitt i nr. 1 bokstav a)–h).
2. Når det gjelder pakkereiser som definert i artikkel 3 nr. 2 bokstav b) v), skal arrangøren og den næringsdrivende som opplysningene overføres til, sikre at de begge, før den reisende blir bundet av en avtale eller et tilsvarende tilbud, gir opplysningene angitt i nr. 1 første ledd bokstav a)–h) i denne artikkel i den grad det er relevant for de respektive reise-

tjenestene de tilbyr. Arrangøren skal samtidig også gi standardopplysningene ved hjelp av skjemaet i vedlegg I del C.

3. Opplysningene nevnt i nr. 1 og 2 skal gis på en klar og forståelig måte og i framhevet form. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være leselige.

Artikkel 6

Bindende opplysninger som skal gis før avtale inngås, og inngåelse av pakkereiseavtalen

1. Medlemsstatene skal sikre at opplysningene som gis den reisende i henhold til artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav a), c), d), e) og g), utgjør en integrert del av pakkereiseavtalen og skal ikke endres, med mindre avtalepartene uttrykkelig avtaler noe annet. Før pakkereiseavtalen inngås, skal arrangøren, og dersom det er relevant, formidleren, formidle på en klar og forståelig måte og i framhevet form til den reisende alle endringer som gjøres i opplysningene som skal gis før avtale inngås.
2. Dersom arrangøren, og dersom det er relevant, formidleren, ikke har oppfylt opplysningskravene som gjelder tilleggsavgifter, gebyrer eller andre kostnader som nevnt i artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav c) før pakkereiseavtalen inngås, skal den reisende ikke betale nevnte avgifter, gebyrer eller andre kostnader.

Artikkel 7

Innholdet i pakkereiseavtalen og dokumenter som skal utleveres før pakkereisens begynnelse

1. Medlemsstatene skal sikre at språket i pakkereiseavtalene er klart og forståelig, og at avtalene er leselige dersom de er skriftlige. Ved inngåelse av pakkereiseavtalen eller uten unødig opphold deretter skal arrangøren eller formidleren gi den reisende en kopi eller en bekreftelse av avtalen på et varig medium. Den reisende har rett til å be om en kopi på papir dersom pakkereiseavtalen er inngått med begge parter fysisk til stede samtidig.
- Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler som definert i artikkel 2 nr. 8 i direktiv 2011/83/EU, skal en kopi eller bekreftelse av pakkereiseavtalen gis til den reisende på papir, eller dersom den reisende samtykker, på et annet varig medium.
2. Pakkereiseavtalen eller bekreftelsen på avtalen skal gjengi avtalens fulle innhold, som skal

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

omfatte opplysningene omhandlet i artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav a)–h) samt følgende opplysninger:

- a) den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt,
- b) opplysninger om at arrangøren er:
 - i) ansvarlig for at alle reisetjenester som inngår i avtalen, leveres på en tilfredsstillende måte i samsvar med artikkel 13 og
 - ii) forpliktet til å yte bistand dersom den reisende er i vanskeligheter, i samsvar med artikkel 16,
- c) navnet på og kontaktopplysningene til enheten som har ansvar for insolvensbeskyttelsen, herunder dens fysiske adresse, og dersom det er relevant, navnet på og kontaktopplysningene til vedkommende myndighet som den berørte medlemsstat har utpekt for dette formål,
- d) 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 et eventuelt manglende samsvar som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen,
- e) opplysning om at den reisende har plikt til å informere om ethvert manglende samsvar som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen, i samsvar med artikkel 13 nr. 2,
- f) dersom en mindreårig reiser uten foreldre eller en annen godkjent person på grunnlag av en pakkereiseavtale der innkvartering inngår, opplysninger som gjør det mulig å oppnå direkte kontakt med den mindreårige eller personen som har ansvar for den mindreårige, på det stedet der den mindreårige oppholder seg,
- g) opplysninger om tilgjengelige interne framgangsmåter for klagebehandling og om prosedyrer for alternativ tvisteløsning (AT-prosedyrer) i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU¹⁸, og

dersom det er relevant, om AT-organet som den næringsdrivende omfattes av, og om plattformen for nettbasert tvisteløsning i henhold til europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013¹⁹,

- h) opplysninger om den reisendes rett til å overdra avtalen til en annen reisende i samsvar med artikkel 9.
3. Når det gjelder pakkereiser som definert i artikkel 3 nr. 2 bokstav b) v), skal den næringsdrivende som opplysningene overføres til, underrette arrangøren om inngåelsen av kontrakten som fører til at det opprettes en pakkereise. Den næringsdrivende skal gi arrangøren de opplysningene som er nødvendig for at vedkommende kan oppfylle sine forpliktelser som arrangør.
Så snart arrangøren er underrettet om at en pakkereise er opprettet, skal arrangøren gi den reisende opplysningene nevnt i nr. 2 bokstav a)–h) på et varig medium.
 4. Opplysningene nevnt i nr. 2 og 3 skal gis på en klar og forståelig måte og i framhevet form.
 5. I god tid før pakkereisens begynnelse skal arrangøren gi den reisende de nødvendige kvitteringer, reisekuponger og billetter, opplysninger om planlagte avreisetidspunkter, og dersom det er relevant, om fristen for innsjekking samt planlagte tidspunkter for stopp underveis, transportforbindelser og ankomst.

Artikkel 8

Bevisbyrde

Bevisbyrden for oppfyllelse av opplysningskravene i dette kapittel påhviler den næringsdrivende.

Kapittel III

Endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisens begynnelse

Artikkel 9

Overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende

1. Medlemsstatene skal sikre at en reisende, etter å ha gitt arrangøren et rimelig varsel på et varig medium før pakkereisens begynnelse, kan overdra pakkereiseavtalen til en person

¹⁸ Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (ATF-direktivet) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63).

¹⁹ Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1).

som oppfyller alle vilkårene som gjelder for avtalen. Et varsel gitt senest sju dager før pakkereisens begynnelse skal i alle tilfeller anses som rimelig.

2. Den som overdrar pakkereiseavtalen, og erververen, skal være solidarisk ansvarlige for å betale restbeløpet og for eventuelle tilleggsavgifter, gebyrer eller andre kostnader som overdragelsen medfører. Arrangøren skal opplyse overdrageren om de faktiske kostnadene forbundet med overdragelsen. Disse kostnadene skal ikke være urimelige og skal ikke overskride arrangørens faktiske kostnader som følger av overdragelse av pakkereiseavtalen.
3. Arrangøren skal stille til disposisjon for overdrageren dokumentasjon på tilleggs-kostnader, gebyrer eller andre kostnader som overdragelsen av pakkereiseavtalen medfører.

Artikkel 10

Endring av prisen

1. Medlemsstatene skal sikre at prisene bare kan økes etter inngåelse av pakkereiseavtalen dersom avtalen uttrykkelig har forbehold om denne muligheten, og den angir at den reisende har rett til prisreduksjon i henhold til nr. 4. I slike tilfeller skal det framgå av pakkereiseavtalen hvordan prisjusteringer skal beregnes. Prisøkninger skal utelukkende være mulig som 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 i gjennomføringen av pakkereisen, herunder turistskatter, landingsavgifter, inn- eller utskipingsavgifter i havner og tilsvarende avgifter i lufthavner, eller
 - c) valutakurser som er relevant for pakkereisen.
2. Dersom prisøkningen nevnt i nr. 1 i denne artikkel er på mer enn 8 % av den samlede prisen for pakkereisen, får artikkel 11 nr. 2–5 anvendelse.
3. Uavhengig av prisøkningens omfang skal en prisøkning være mulig bare dersom arrangøren underretter den reisende om økningen på en tydelig og forståelig måte sammen med en begrunnelse og en beregning, på et varig medium, senest 20 dager før pakkereisens begynnelse.
4. Dersom muligheten for prisøkninger er nevnt i pakkereiseavtalen, skal den reisende ha rett

til en prisreduksjon som tilsvarer eventuelle reduksjoner i kostnadene nevnt i nr. 1 bokstav a), b) og c) som oppstår etter at avtalen er inngått, og før pakkereisens begynnelse.

5. I tilfelle av en prisreduksjon skal arrangøren ha rett til å trekke faktiske administrasjonskostnader fra tilbakebetalingen som arrangøren skylder den reisende. På anmodning fra den reisende skal arrangøren framlegge dokumentasjon for nevnte administrasjonskostnader.

Artikkel 11

Endring av andre vilkår i pakkereiseavtalen

1. Medlemsstatene skal sikre at arrangøren, før pakkereisens begynnelse, ikke ensidig endrer vilkårene i pakkereiseavtalen, bortsett fra prisen i samsvar med artikkel 10, med mindre
 - a) arrangøren har forbeholdt seg denne retten i avtalen,
 - b) endringen er uvesentlig og
 - c) arrangøren underretter den reisende om endringen på en klar og forståelig måte og i framhevet form på et varig medium.
2. Dersom arrangøren, før pakkereisens begynnelse, er tvunget til å foreta vesentlige endringer i noen av de viktigste kjennetegnene ved reisetjenestene som nevnt i artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav a), eller ikke kan oppfylle de særlige kravene som nevnt i artikkel 7 nr. 2 bokstav a) eller foreslår å øke prisen på pakkereisen med mer enn 8 % i samsvar med artikkel 10 nr. 2, kan den reisende innen en rimelig frist som angis av arrangøren
 - a) godta den foreslåtte endringen eller
 - b) si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr.

Dersom den reisende sier opp pakkereiseavtalen, kan den reisende, dersom arrangøren tilbyr dette, godta en alternativ pakkereise som er kvalitetsmessig likeverdig eller bedre, dersom det er mulig.
3. Arrangøren skal uten unødig opphold underrette den reisende på en klar og forståelig måte og i framhevet form på et varig medium om
 - a) de foreslåtte endringene nevnt i nr. 2, og dersom det er relevant i samsvar med nr. 4, hvilken konsekvens disse har for prisen på pakkereisen,
 - b) en rimelig frist for når den reisende må underrette arrangøren om sin beslutning i henhold til nr. 2,
 - c) konsekvensene dersom den reisende ikke svarer innen fristen nevnt i bokstav b), i

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

samsvar med gjeldende nasjonal lovgivning og

- d) dersom det er relevant, den alternative pakkereisen som tilbys, og prisen på denne.
4. Dersom endringene i pakkereiseavtalen nevnt i nr. 2 første ledd eller den alternative pakkereisen nevnt i nr. 2 annet ledd fører til en pakkereise med lavere kvalitet eller pris, skal den reisende ha rett til en passende prisreduksjon.
5. Dersom pakkereiseavtalen sies opp i henhold til nr. 2 første ledd bokstav b) i denne artikkel og den reisende ikke godtar en erstatningspakkereise, skal arrangøren tilbakebetale alle beløp som er betalt av eller på vegne av den reisende, uten unødig opphold og under alle omstendigheter senest 14 dager etter oppsigelsen av avtalen. Artikkel 14 nr. 2, 3, 4, 5 og 6 får tilsvarende anvendelse.

Artikkel 12

Oppsigelse av pakkereiseavtalen og angrerett før pakkereisens begynnelse

1. Medlemsstatene skal sikre at den reisende kan si opp pakkereiseavtalen når som helst før pakkereisens begynnelse. Dersom den reisende sier opp pakkereiseavtalen i henhold til dette nummer, kan den reisende være forpliktet til å betale et passende og forsvarlig oppsigelsesgebyr til arrangøren. I pakkereiseavtalen kan det fastsettes rimelige standardiserte oppsigelsesgebyrer basert på tidspunktet for oppsigelse av avtalen før pakkereisens begynnelse samt forventede kostnadsbesparelser og inntekter fra en alternativ bruk av reisetjenestene. I fravær av standardiserte oppsigelsesgebyrer skal oppsigelsesgebyrets størrelse tilsvare prisen på pakkereisen fratrukket kostnadsbesparelsene og inntektene fra en alternativ bruk av reisetjenestene. Dersom den reisende ber om det, skal arrangøren framlegge en begrunnelse for oppsigelsesbeløpenes størrelse.
2. Uten hensyn til nr. 1 skal den reisende ha rett til å si opp pakkereiseavtalen før pakkereisens begynnelse uten å betale et oppsigelsesgebyr dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i dets umiddelbare nærhet som i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen, eller som i vesentlig grad påvirker transporten av personer til bestemmelsesstedet. Ved oppsigelse av pakkereiseavtalen i henhold til dette nummer har den reisende rett til å få tilbakebetalt alle beløp i sin helhet

som er betalt for pakkereisen, men har ikke rett til erstatning i tillegg.

3. Arrangøren kan si opp pakkereiseavtalen og tilbakebetale til den reisende i sin helhet alle beløp som er betalt for pakkereisen, men skal ikke være ansvarlig for erstatning i tillegg dersom
 - a) antallet personer påmeldt til pakkereisen er lavere enn minsteantallet angitt i avtalen, og arrangøren underretter den reisende om oppsigelse av avtalen innen fristen fastsatt i avtalen, men senest
 - i) 20 dager før pakkereisens begynnelse ved reiser som varer i mer enn seks dager,
 - ii) sju dager før pakkereisens begynnelse ved reiser som varer mellom to og seks dager,
 - iii) 48 timer før pakkereisens begynnelse ved reiser som varer i mindre enn to dager, eller
 - b) arrangøren er forhindret fra å oppfylle avtalen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, og underretter den reisende om oppsigelsen av avtalen uten unødig opphold før pakkereisens begynnelse.
4. Arrangøren skal foreta de tilbakebetalinger som kreves i henhold til nr. 2 og 3, eller med hensyn til nr. 1, refundere alle betalinger som er foretatt av eller på vegne av den reisende for pakkereisen, fratrukket et passende oppsigelsesgebyr. Slike tilbakebetalinger skal foretas til den reisende uten unødig opphold og senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen er sagt opp.
5. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, kan medlemsstatene i sin nasjonale lovgivning fastsette at den reisende har en angrerett på 14 dager på pakkereiseavtalen uten å måtte gi en begrunnelse for dette.

Kapittel IV

Gjennomføring av pakkereisen

Artikkel 13

Ansvar for gjennomføring av pakkereisen

1. Medlemsstatene skal sikre at arrangøren har ansvar for å levere reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, uavhengig av om tjenestene skal leveres av arrangøren eller av andre ytere av reisetjenester.
Medlemsstatene kan i sin nasjonale lovgivning opprettholde eller innføre bestemmelser

om at formidleren også har ansvar for gjennomføring av pakkereisen. I et slikt tilfelle får bestemmelsene i artikkel 7 og kapittel III, dette kapittel og kapittel V som gjelder for arrangøren, også anvendelse for formidleren.

2. Den reisende skal underrette arrangøren uten unødig opphold, idet det tas hensyn til omstendighetene, om et eventuelt manglende samsvar som konstateres under gjennomføringen av en reisetjeneste som inngår i pakkereiseavtalen.
3. Dersom noen av reisetjenestene ikke leveres i samsvar med pakkereiseavtalen, skal arrangøren avhjelpe det manglende samsvaret, med mindre
 - a) det er umulig, eller
 - b) det medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av det manglende samsvaret og verdien av de berørte reisetjenestene.

Dersom arrangøren ikke avhjelper det manglende samsvaret, i samsvar med første ledd bokstav a) eller b) i dette nummer, får artikkel 14 anvendelse.

4. Dersom arrangøren ikke avhjelper det manglende samsvaret innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, kan den reisende, uten at unntakene fastsatt i nr. 3 berøres, gjøre dette selv og kreve å få tilbakebetalt de nødvendige utgiftene. Den reisende behøver ikke å angi en frist dersom arrangøren nekter å avhjelpe det manglende samsvaret, eller dersom det manglende samsvaret må avhjelpes umiddelbart.
5. Dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres som avtalt i pakkereiseavtalen, skal arrangøren, uten tilleggskostnader for den reisende, tilby passende alternative ytelser av tilsvarende eller høyere kvalitet enn dem som er fastsatt i avtalen dersom det er mulig, med henblikk på pakkereisens fortsettelse, herunder dersom transport av den reisende tilbake til avreisestedet ikke gjennomføres som avtalt.

Dersom de foreslåtte alternative ytelsene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn det som er fastsatt i pakkereiseavtalen, skal arrangøren gi den reisende en passende prisreduksjon.

Den reisende kan avvise de foreslåtte ytelsene bare dersom de ikke er sammenlignbare med det som er avtalt i pakkereiseavtalen, eller dersom prisreduksjonen som gis, er utilstrekkelig.

6. Dersom manglende samsvar i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og

arrangøren ikke har avhjulpet dette innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, kan den reisende si opp pakkereiseavtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr og kan, dersom det er relevant, i samsvar med artikkel 14 kreve prisreduksjon og/eller erstatning.

Dersom det viser seg umulig å finne alternative ytelser, eller dersom den reisende avviser de foreslåtte alternative ytelsene i samsvar med nr. 5 tredje ledd i denne artikkel, har den reisende, dersom det er relevant, uten å si opp pakkereiseavtalen rett til prisreduksjon og/eller erstatning i samsvar med artikkel 14.

Dersom pakkereisen omfatter persontransport, skal arrangøren i tilfellene nevnt i første og annet ledd også sørge for hjemtransport av den reisende med et likeverdig transportmiddel uten unødig opphold og uten ekstra kostnader for den reisende.

7. Dersom uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter gjør det umulig å sikre den reisendes hjemreise i samsvar med pakkereiseavtalen, skal arrangøren bære kostnadene for nødvendig innkvartering, om mulig i en likeverdig kategori, i en periode på høyst tre netter per reisende. 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, gjelder disse periodene.
8. Kostnadsbegrensningen nevnt i nr. 7 i denne artikkel får ikke anvendelse på bevegelsehemmede personer som definert i artikkel 2 bokstav a) i forordning (EF) No 1107/2006, og personer som ledsager dem, gravide 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. Arrangøren kan ikke påberope seg uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter for å begrense ansvaret omhandlet i nr. 7 i denne artikkel dersom den berørte transportøren ikke kan påberope seg nevnte omstendigheter i henhold til gjeldende unionsregelverk.

Artikkel 14

Prisreduksjon og erstatning

1. Medlemsstatene skal sikre at den reisende har rett til en passende prisreduksjon for perioder med manglende samsvar, med mindre arrangøren dokumenterer at det manglende samsvaret kan tilskrives den reisende.

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

2. Den reisende skal ha rett til å motta en passende erstatning fra arrangøren for enhver skade den reisende rammes av som følge av manglende samsvar. Erstatningen skal gis uten unødig opphold.
3. Den reisende har ikke rett til erstatning dersom arrangøren dokumenterer at det manglende samsvaret
 - a) kan tilskrives den reisende,
 - b) kan tilskrives tredjemann som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, og som ikke kan forutses eller unngås, eller
 - c) skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.
4. I den grad internasjonale konvensjoner som er bindende for Unionen, begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning som skal betales av en tjenesteyter som leverer en reisetjeneste som inngår i en pakkereise, gjelder samme begrensninger for arrangøren. I den grad internasjonale konvensjoner som ikke er bindende for Unionen, begrenser erstatningen som skal betales av en tjenesteyter, kan medlemsstatene begrense erstatningen som skal betales av arrangøren tilsvarende. I andre tilfeller kan pakkereiseavtalen begrense erstatningen som skal betales av arrangøren, forutsatt at nevnte begrensning ikke gjelder for personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt, og ikke utgjør mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris.
5. Enhver rett til erstatning eller prisreduksjon i henhold til dette direktiv skal ikke berøre reisendes rettigheter i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004, forordning (EF) nr. 1371/2007, europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 392/2009²⁰, forordning (EU) nr. 1177/2010 og forordning (EU) nr. 181/2011 samt i henhold til internasjonale konvensjoner. Reisende skal ha rett til å framsette krav i henhold til dette direktiv samt i henhold til nevnte forordninger og internasjonale konvensjoner. Erstatning eller prisreduksjon som gis i henhold til dette direktiv, og erstatning eller prisreduksjon som gis i henhold til nevnte forordninger og internasjonale konvensjoner, skal fratrekkes hverandre for å unngå for høy kompensasjon.

6. Foreldelsesfristen for å framsette krav i henhold til denne artikkel skal ikke være mindre enn to år.

Artikkel 15

Mulighet til å kontakte arrangøren via formidleren

Uten å berøre artikkel 13 nr. 1 annet ledd skal medlemsstatene sikre at den reisende kan sende meldinger, anmodninger eller klager i forbindelse med gjennomføringen av pakkereisen direkte til formidleren som den ble kjøpt hos. Formidleren skal videre sende disse meldingene, anmodningene eller klagen til arrangøren uten unødig opphold.

Med henblikk på overholdelse av tids- eller foreldelsesfrister skal meldinger, anmodninger eller klager nevnt i første ledd anses for å være mottatt av arrangøren når de er mottatt av formidleren.

Artikkel 16

Plikt til å yte bistand

Medlemsstatene skal sikre at arrangøren uten unødig opphold yter passende bistand til en reisende som får vanskeligheter, herunder i forbindelse med omstendighetene nevnt i artikkel 13 nr. 7, særlig

- a) ved å gi passende opplysninger om helse-tjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand og
- b) ved å bistå den reisende med å opprette fjernkommunikasjon og hjelpe den reisende med å finne alternative reiseytelser.

Arrangøren skal kunne kreve et rimelig gebyr for slik bistand dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende. Gebyret skal ikke under noen omstendighet være høyere enn arrangørens faktiske kostnader.

Kapittel V

Insolvensbeskyttelse

Artikkel 17

Effektivitet og omfanget av insolvensbeskyttelsen

1. Medlemsstatene skal sikre at arrangører som er etablert på deres territorium, stiller garanti for tilbakebetaling av alle betalinger som er foretatt av eller på vegne av reisende i den utstrekning de berørte tjenestene ikke blir levert som følge av arrangørens insolvens.

²⁰ Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 392/2009 av 23. april 2009 om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under sjøtransport av passasjerer (EUT L 131 av 28.5.2009, s. 24).

Dersom pakkereiseavtalen omfatter persontransport, skal arrangørene også stille garanti for hjemtransport av de reisende. Fortsettelse av pakkereisen kan tilbys.

Arrangører som ikke er etablert i en medlemsstat, og som selger eller tilbyr for salg pakkereiser i en medlemsstat, eller som på en eller annen måte retter slik virksomhet mot en medlemsstat, har plikt til å stille garanti i samsvar med lovgivningen i nevnte medlemsstat.

2. Garantien nevnt i nr. 1 skal være virkningsfull og skal dekke kostnader som med rimelighet kan forutses. Den skal dekke de betalinger som er foretatt av eller på vegne av reisende i forbindelse med pakkereiser, idet det tas hensyn til hvor lang tid som er gått mellom betaling av forskudd og endelig betaling og fullføring av pakkereisene samt den anslåtte kostnaden for hjemtransport i tilfelle arrangørens insolvens.
3. En arrangørs insolvensbeskyttelse skal komme de reisende til gode uavhengig av deres bosted, avreisested eller hvor pakkereisen er solgt, og uavhengig av medlemsstaten der organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen er beliggende.
4. Dersom gjennomføringen av pakkereisen påvirkes av insolvens hos arrangøren, skal garantien være tilgjengelig kostnadsfritt for å sikre hjemtransport og betaling av innkvartering før hjemtransport dersom det er behov for det.
5. For reisetjenester som ikke er blitt levert, skal tilbakebetalingen foretas uten unødig opphold på anmodning fra den reisende.

Artikkel 18

Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og forvaltningssamarbeid

1. Medlemsstatene skal anerkjenne som samsvarende med kravene i deres nasjonale tiltak for innarbeiding av artikkel 17 enhver insolvensbeskyttelse som en arrangør yter i henhold til slike tiltak i medlemsstaten der vedkommende er etablert.
2. Medlemsstatene skal utpeke sentrale kontaktpunkter for å lette forvaltningssamarbeidet og tilsynet med arrangører som driver virksomhet i forskjellige medlemsstater. De skal oversende kontaktopplysningene for nevnte kontaktpunkter til de andre medlemsstatene og til Kommisjonen.
3. De sentrale kontaktpunktene skal gjøre tilgjengelig for hverandre alle nødvendige opp-

lysninger om sine nasjonale krav til insolvensbeskyttelse og identiteten til organet eller organene med ansvar for insolvensbeskyttelse for bestemte arrangører som er etablert på deres territorium. Kontaktpunktene skal gi hverandre tilgang til alle tilgjengelige fortegnelser over arrangører som oppfyller sine forpliktelser med hensyn til insolvensbeskyttelse. Alle slike fortegnelser skal være offentlig tilgjengelige, herunder på Internett.

4. Dersom en medlemsstat er i tvil om en arrangørs insolvensbeskyttelse, skal den anmode om nærmere opplysninger fra arrangørens etableringsstat. 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 ble mottatt.

Kapittel VI

Sammensatte reisearrangementer

Artikkel 19

Insolvensbeskyttelse og opplysningskrav for sammensatte reisearrangementer

1. Medlemsstatene skal sikre at næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, stiller garanti for tilbakebetaling av alle betalinger de mottar fra reisende, i den grad en reisetjeneste som er en del av et sammensatt reisearrangement, ikke leveres på grunn av insolvens hos nevnte næringsdrivende. Dersom nevnte næringsdrivende er den part som er ansvarlig for persontransporten, skal garantien også omfatte hjemtransport av den reisende. Artikkel 17 nr. 1 annet ledd, artikkel 17 nr. 2–5 og artikkel 18 får tilsvarende anvendelse.
2. Før den reisende blir bundet av en avtale som fører til at det opprettes et sammensatt reisearrangement eller et tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, herunder når den næringsdrivende ikke er etablert i en medlemsstat, men på hvilken som helst måte retter slik virksomhet mot en medlemsstat, opplyse på en klar og forståelig måte og i framhevet form at den reisende
 - a) ikke omfattes av de rettigheter som utelukkende gjelder for pakkereiser i henhold til dette direktiv, og at hver tjenesteyter er ansvarlig utelukkende for korrekt levering av sin tjeneste i henhold til avtalen, og

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

- b) omfattes av insolvensbeskyttelse i samsvar med nr. 1.

For å oppfylle kravene i dette nummer skal den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement, gi den reisende nevnte opplysninger ved hjelp av det relevante standard-skjemaet angitt i vedlegg II, eller dersom den aktuelle typen sammensatt reisearrangement ikke omfattes av noen av skjemaene i nevnte vedlegg, gi de opplysninger som disse inneholder.

3. Dersom den næringsdrivende som formidler sammensatte reisearrangementer, ikke har oppfylt kravene fastsatt i nr. 1 og 2 i denne artikkel, får rettighetene og pliktene fastsatt i artikkel 9 og 12 og i kapittel IV anvendelse med hensyn til reisetjenestene som inngår i det sammensatte reisearrangementet.
4. 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 nevnte næringsdrivende opplyse den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, om inngåelsen av den relevante avtalen.

Kapittel VII

Alminnelige bestemmelser

Artikkel 20

Særlige forpliktelser for formidleren dersom arrangøren er etablert utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområde

Uten at artikkel 13 nr. 1 annet ledd berøres og i de tilfeller der arrangøren er etablert utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområde, skal formidleren som er etablert i en medlemsstat, omfattes av forpliktelsene fastsatt for arrangører i kapittel IV og V, med mindre formidleren dokumenterer at arrangøren oppfylder kravene i nevnte kapitler.

Artikkel 21

Ansvar for feil i forbindelse med bestilling

Medlemsstatene skal sikre at en næringsdrivende er ansvarlig for alle feil som skyldes tekniske feil i bestillingssystemet som kan tilskrives vedkommende, og dersom den næringsdrivende har samtykket i å sørge for bestilling av en pakkereise eller reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer, for feil som gjøres i løpet av bestillingsprosessen.

En næringsdrivende skal ikke være ansvarlig for bestillingsfeil som kan tilskrives den reisende, eller som skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter.

Artikkel 22

Regressrett

I tilfeller der en arrangør, eller i samsvar med artikkel 13 nr. 1 annet ledd eller artikkel 20, en formidler betaler erstatning, gir prisreduksjon eller oppfyller de andre forpliktelsene som påhviler vedkommende i henhold til dette direktiv, skal medlemsstatene sikre at arrangøren eller formidleren har rett til å søke regress fra tredjemann som har medvirket til hendelsen som utløste erstatningen, prisreduksjonen eller andre forpliktelser.

Artikkel 23

Direktivets ufravikelighet

1. En erklæring fra en arrangør av en pakkereise eller en næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement om at vedkommende utelukkende opptrer som en yter av reisetjenester, som mellommann eller i egenkap av noe annet, eller at en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement ikke utgjør en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement, skal ikke fritta arrangøren eller den næringsdrivende fra forpliktelsene som påhviler dem i henhold til dette direktiv.
2. Reisende kan ikke gi avkall på de rettigheter som er gitt dem ved de nasjonale tiltak som innarbeider dette direktiv.
3. Avtalebestemmelser eller erklæringer fra den reisende som direkte eller indirekte innebærer avkall på eller en begrensning av rettighetene som reisende er gitt i henhold til dette direktiv, eller hvis formål er å omgå anvendelsen av dette direktiv, skal ikke være bindende for den reisende.

Artikkel 24

Håndheving

Medlemsstatene skal påse at det finnes egnede og effektive midler for å sikre at bestemmelsene i dette direktiv overholdes.

Artikkel 25

Sanksjoner

Medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om de sanksjoner som får anvendelse på overtredel-

ser av de nasjonale bestemmelsene som vedtas i henhold til dette direktiv, og skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

Artikkel 26

Kommisjonens rapportering og revisjon

Kommisjonen skal innen 1. januar 2019 framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om bestemmelsene i dette direktiv som får anvendelse på nettbaserte bestillinger som er gjort på forskjellige utsalgssteder, og om nevnte bestillinger skal klassifiseres som pakkereiser, sammensatte reisearrangementer eller frittstående reisetjenester, og særlig om definisjonen av pakkereise fastsatt i artikkel 3 nr. 2 bokstav b) v) samt om en tilpasning eller utvidelse av definisjonen er hensiktsmessig.

Kommisjonen skal innen 1. januar 2021 framlegge en generell rapport om anvendelsen av dette direktiv for Europaparlamentet og Rådet.

Rapportene nevnt i første og annet ledd skal om nødvendig ledsages av forslag til regelverk.

Artikkel 27

Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2011/83/EU

- Nr. 5 i vedlegget til forordning (EF) nr. 2006/2004 skal lyde:

«5. Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2015/2302²¹»
- Artikkel 3 nr. 3 bokstav g) i direktiv 2011/83/EU skal lyde:

«g) om pakkereiser som definert i artikkel 3 nr. 2 i europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2015/2302²².

Artikkel 6 nr. 7, artikkel 8 nr. 2 og 6 og artikkel 19, 21 og 22 i dette direktiv får tilsvarende anvendelse

²¹ Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2015/2302 av 25. november 2015 om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer, om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU samt om oppheving av rådsdirektiv 90/314/EØF (EUT L 326 av 11.12.2015, s. 1).»

²² Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2015/2302 av 25. november 2015 om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer, om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU samt om oppheving av rådsdirektiv 90/314/EØF (EUT L 326 av 11.12.2015, s. 1).»

på pakkereiser som definert i artikkel 3 nr. 2 i direktiv (EU) 2015/2302 med hensyn til reisende som definert i artikkel 3 nr. 6 i nevnte direktiv.»

Kapittel VIII

Sluttbestemmelser

Artikkel 28

Innarbeiding i nasjonal lovgivning

- Medlemsstatene skal innen 1. januar 2018 vedta og kunngjøre de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv. De skal umiddelbart oversende Kommisjonen teksten til disse bestemmelsene.
- De skal anvende disse bestemmelsene fra 1. juli 2018.
- Når disse bestemmelsene vedtas av medlemsstatene, skal de inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.
- Medlemsstatene skal oversende Kommisjonen teksten til de viktigste internrettslige bestemmelser som de vedtar på det området dette direktiv omhandler.

Artikkel 29

Oppheving

Direktiv 90/314/EF oppheves med virkning fra 1. juli 2018.

Henvisninger til det opphevede direktivet skal forstås som henvisninger til dette direktiv og leses som angitt i sammenligningstabellen i vedlegg III.

Artikkel 30

Ikrafttredelse

Dette direktiv trer i kraft den 20. dag etter at det er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Artikkel 31

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Strasbourg, 25. november 2015.

For Europaparlamentet

M. SCHULZ

President

For Rådet

N. SCHMIT

Formann

Vedlegg I

Del A

Standardopplysnings skjema for pakkereiseavtaler der det der mulig å benytte hyperlenker

Den kombinasjonen av reisetjenester du tilbyr, er en pakkereise i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Du omfattes derfor av alle EU-rettigheter som gjelder for pakkereiser. Selskap XY / selskapene XY har det fulle ansvaret for at pakkereisen som helhet gjennomføres på en tilfredsstillende måte. Selskap XY / selskapene XY har dessuten en lovpålagt beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger, og dersom transport inngår i pakkereisen, hjemtransport i tilfelle insolvens hos selskapet/selskapene.

Flere opplysninger om sentrale rettigheter i henhold til direktiv (EU) 2015/2302 (gis i form av en hyperlenke).

Ved å følge hyperlenken mottar den reisende følgende opplysninger:

Sentrale rettigheter i henhold til direktiv (EU) 2015/2302

- Reisende vil motta alle viktige opplysninger om pakkereisen før pakkereiseavtalen inngås.
- Det er alltid minst én næringsdrivende som er ansvarlig for at reisetjenestene som inngår i avtalen, leveres på en tilfredsstillende måte.
- Reisende gis et nødnummer eller opplysninger om et kontaktpunkt der de kan komme i kontakt med arrangøren eller reisebyrået.
- Reisende kan overdra pakkereisen til en annen person, innenfor en rimelig frist og eventuelt mot tilleggs kostnader.
- Prisen på pakkereisen kan økes bare dersom bestemte kostnader øker (for eksempel prisen på drivstoff), og dersom dette uttrykkelig er fastsatt i avtalen, og i alle tilfeller ikke senere enn 20 dager før pakkereisens begynnelse. Dersom prisen økes med mer enn 8 % av pakkereisens pris, kan den reisende si opp avtalen. Dersom arrangøren forbeholder seg retten til å øke prisen, har den reisende rett til en prisreduksjon dersom de relevante kostnadene reduseres.
- Reisende kan si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr og få tilbakebetalt i sin helhet alle beløp som er betalt, dersom ethvert annet av pakkereisens vesentlige elementer enn prisen endres i vesentlig grad. Dersom den næringsdrivende som er ansvarlig for pakkereisen, avlyser pakkereisen før pakkereisens begynnelse, har de reisende rett til tilbakebetaling og eventuelt til erstatning.
- Reisende kan ved ekstraordinære omstendigheter si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr før pakkereisens begynnelse, for

eksempel dersom det er alvorlige problemer med sikkerheten på reisemålet som sannsynligvis vil påvirke pakkereisen.

- I tillegg kan reisende til enhver tid før pakkereisens begynnelse si opp avtalen mot et hensiktsmessig og rimelig oppsigelsesgebyr.
- Dersom vesentlige elementer av pakkereisen etter pakkereisens begynnelse ikke kan leveres som avtalt, skal den reisende tilbyr egnede alternative arrangementer uten tilleggs kostnader. Reisende kan si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr dersom tjenestene ikke leveres i henhold til avtalen og dette i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen, og arrangøren ikke avhjelper problemet.
- Reisende har også rett til en prisreduksjon og/eller erstatning dersom reisetjenestene ikke leveres eller leveres på en mangelfull måte.
- Arrangøren må yte bistand dersom den reisende er i vanskeligheter.
- Dersom arrangøren, eller i noen medlemsstater, formidleren, blir insolvent, vil beløp som er innbetalt, bli tilbakebetalt. Dersom arrangøren eller eventuelt formidleren blir insolvent etter pakkereisens begynnelse og transport inngår i pakkereisen, er hjemtransport av de reisende sikret. XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelse, f.eks. et garantifond eller et forsikrings-selskap). Reisende kan kontakte dette organet eller eventuelt vedkommende myndighet (kontaktopplysninger, herunder navn, fysisk adresse, e-postadresse og telefonnummer) dersom tjenestene ikke leveres på grunn av insolvens hos XY.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning (hyperlenke)

Del B

Standardopplysningsskjema for pakkereiseavtaler i andre situasjoner enn dem som omfattes av del A

Den kombinasjonen av reisetjenester du tilbys, er en pakkereise i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Du omfattes derfor av alle EU-rettigheter som gjelder for pakkereiser. Selskap XY / selskapene XY har det fulle ansvaret for at pakkereisen som helhet gjennomføres på en tilfredsstillende måte. Selskap XY / selskapene XY har dessuten en lovpålagt beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger, og dersom transport inngår i pakkereisen, hjemtransport i tilfelle insolvens hos selskapet/selskapene.

Sentrale rettigheter i henhold til direktiv (EU) 2015/2302

- Reisende vil motta alle viktige opplysninger om pakkereisen før pakkereiseavtalen inngås.
- Det er alltid minst én næringsdrivende som er ansvarlig for at reisetjenestene som inngår i avtalen, leveres på en tilfredsstillende måte.
- Reisende gis et nødnummer eller opplysninger om et kontaktpunkt der de kan komme i kontakt med arrangøren eller reisebyrået.
- Reisende kan overdra pakkereisen til en annen person, innenfor en rimelig frist og eventuelt mot tilleggskostnader.
- Prisen på pakkereisen kan økes bare dersom bestemte kostnader øker (for eksempel prisen på drivstoff), og dersom dette uttrykkelig er fastsatt i avtalen, og i alle tilfeller ikke senere enn 20 dager før pakkereisens begynnelse. Dersom prisen økes med mer enn 8 % av pakkereisens pris, kan den reisende si opp avtalen. Dersom arrangøren forbeholder seg retten til å øke prisen, har den reisende rett til en prisreduksjon dersom de relevante kostnadene reduseres.
- Reisende kan si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr og få tilbakebetalt i sin helhet alle beløp som er betalt, dersom ethvert annet av pakkereisens vesentlige elementer enn prisen endres i vesentlig grad. Dersom den næringsdrivende som er ansvarlig for pakkereisen, avlyser pakkereisen før pakkereisens begynnelse, har de reisende rett til tilbakebetaling og eventuelt til erstatning.
- Reisende kan ved ekstraordinære omstendigheter si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr før pakkereisens begynnelse, for eksempel dersom det er alvorlige problemer med sikkerheten på reisemålet som sannsynligvis vil påvirke pakkereisen.

- I tillegg kan reisende til enhver tid før pakkereisens begynnelse si opp avtalen mot et hensiktsmessig og rimelig oppsigelsesgebyr.
- Dersom vesentlige elementer av pakkereisen etter pakkereisens begynnelse ikke kan leveres som avtalt, skal den reisende tilbys egnede alternative arrangementer uten tilleggskostnader. Reisende kan si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr dersom tjenestene ikke leveres i henhold til avtalen og dette i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen, og arrangøren ikke avhjelper problemet.
- Reisende har også rett til en prisreduksjon og/eller erstatning dersom reisetjenestene ikke leveres eller leveres på en mangelfull måte.
- Arrangøren må yte bistand dersom den reisende er i vanskeligheter.
- Dersom arrangøren, eller i noen medlemsstater, formidleren, blir insolvent, vil beløp som er innbetalt, bli tilbakebetalt. Dersom arrangøren eller eventuelt formidleren blir insolvent etter pakkereisens begynnelse og transport inngår i pakkereisen, er hjemtransport av de reisende sikret. XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikrings-selskap). Reisende kan kontakte dette organet eller eventuelt vedkommende myndighet (kontaktopplysninger, herunder navn, fysisk adresse, e-postadresse og telefonnummer) dersom tjenestene ikke leveres på grunn av insolvens hos XY.

(Nettsted der direktiv (EU) 2015/2302, i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning, er å finne.)

Del C

Standardopplysningsskjema for tilfeller der arrangøren overfører opplysninger til en annen næringsdrivende i samsvar med artikkel 3 nr. 2 bokstav b) v)

Dersom du inngår en avtale med selskap AB senest 24 timer etter å ha mottatt bestillingsbekrefnelsen fra selskap XY, utgjør reisetjenesten som leveres av XY og AB en pakkereise i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Du omfattes derfor av alle EU-rettigheter som gjelder for pakkereiser. Selskap XY har det fulle ansvaret for at pakkereisen som helhet gjennomføres på en tilfredsstillende måte.

Selskap XY har dessuten en lovpålagt beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger, og dersom transport inngår i pakkereisen, hjemtransport i tilfelle insolvens hos selskapet.

Flere opplysninger om sentrale rettigheter i henhold til direktiv (EU) 2015/2302 (gis i form av en hyperlenke).

Ved å følge hyperlenken mottar den reisende følgende opplysninger:

Sentrale rettigheter i henhold til direktiv (EU) 2015/2302

- Reisende vil motta alle viktige opplysninger om reisetjenestene før pakkereiseavtalen inngås.
- Det er alltid minst én næringsdrivende som er ansvarlig for at reisetjenestene som inngår i avtalen, leveres på en tilfredsstillende måte.
- Reisende gis et nødnummer eller opplysninger om et kontaktpunkt der de kan komme i kontakt med arrangøren eller reisebyrået.
- Reisende kan overdra pakkereisen til en annen person, innenfor en rimelig frist og eventuelt mot tilleggs kostnader.
- Prisen på pakkereisen kan økes bare dersom bestemte kostnader øker (for eksempel prisen på drivstoff), og dersom dette uttrykkelig er fastsatt i avtalen, og i alle tilfeller ikke senere enn 20 dager før pakkereisens begynnelse. Dersom prisen økes med mer enn 8 % av pakkereisens pris, kan den reisende si opp avtalen. Dersom arrangøren forbeholder seg retten til å øke prisen, har den reisende rett til en prisreduksjon dersom de relevante kostnadene reduseres.
- Reisende kan si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr og få tilbakebetalt i sin helhet alle beløp som er betalt, dersom ethvert annet av pakkereisens vesentlige elementer enn prisen endres i vesentlig grad. Dersom den næringsdrivende som er ansvarlig for pakkereisen, avlyser pakkereisen før pakkereisens begynnelse, har de reisende rett til tilbakebetaling og eventuelt til erstatning.
- Reisende kan ved ekstraordinære omstendigheter si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr før pakkereisens begynnelse, for

eksempel dersom det er alvorlige problemer med sikkerheten på reisemålet som sannsynligvis vil påvirke pakkereisen.

- I tillegg kan reisende til enhver tid før pakkereisens begynnelse si opp avtalen mot et hensiktsmessig og rimelig oppsigelsesgebyr.
- Dersom vesentlige elementer av pakkereisen etter pakkereisens begynnelse ikke kan leveres som avtalt, skal den reisende tilbys egnede alternative arrangementer uten tilleggs kostnader. Reisende kan si opp avtalen uten å betale et oppsigelsesgebyr dersom tjenestene ikke leveres i henhold til avtalen og dette i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen, og arrangøren ikke avhjelper problemet.
- Reisende har også rett til en prisreduksjon og/eller erstatning dersom reisetjenestene ikke leveres eller leveres på en mangelfull måte.
- Arrangøren må yte bistand dersom den reisende er i vanskeligheter.
- Dersom arrangøren, eller i noen medlemsstater, formidleren, blir insolvent, vil beløp som er innbetalt, bli tilbakebetalt. Dersom arrangøren eller eventuelt formidleren blir insolvent etter pakkereisens begynnelse og transport inngår i pakkereisen, er hjemtransport av de reisende sikret. XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikrings-selskap). Reisende kan kontakte dette organet eller eventuelt vedkommende myndighet (kontaktopplysninger, herunder navn, fysisk adresse, e-postadresse og telefonnummer) dersom tjenestene ikke leveres på grunn av insolvens hos XY.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning (hyperlenke)

Vedlegg II

Del A

Standardopplysnings skjema for tilfeller der den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement på nettet i henhold til artikkel 3 nr. 5 bokstav a), er en transportør som selger en tur-retur-billett

Dersom du etter å ha valgt og betalt for én reisetjeneste, bestiller andre reisetjenester til din reise eller ferie via vårt selskap / XY, omfattes du IKKE av rettighetene som gjelder for pakkereiser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Vårt selskap / XY er derfor ikke ansvarlig for at disse andre reisetjenestene leveres på en tilfredsstillende måte. Kontakt den berørte tjenesteyteren dersom det oppstår problemer.

Dersom du bestiller andre reisetjenester i løpet av samme besøk på bestillingsnettstedet til vårt selskap / XY, vil reisetjenestene imidlertid utgjøre en del av et sammensatt reisearrangement. I dette tilfellet har XY, som påkrevd i henhold til EU-retten, beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger til XY for tjenester som ikke er blitt levert på grunn av insolvens hos XY, og ved behov, for hjemtransport. Merk at dette ikke sikrer tilbakebetaling ved insolvens hos den berørte tjenesteyter.

Flere opplysninger om insolvensbeskyttelse (gis i form av en hyperlenke)

Ved å følge hyperlenken mottar den reisende følgende opplysninger:

XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikringsselskap).

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 XY.

Merk: Denne insolvensbeskyttelsen omfatter ikke avtaler med andre parter enn XY, som kan oppfylles til tross for insolvens hos XY.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning (hyperlenke)

Del B

Standardopplysnings skjema for tilfeller der den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement på nettet i henhold til artikkel 3 nr. 5 bokstav a), er en annen næringsdrivende enn en transportør som selger en tur-retur-billett

Dersom du etter å ha valgt og betalt for én reisetjeneste, bestiller andre reisetjenester til din reise eller ferie via vårt selskap / XY, omfattes du IKKE av rettighetene som gjelder for pakkereiser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Vårt selskap / XY er derfor ikke ansvarlig for at individuelle reisetjenester leveres på en tilfredsstillende måte. Kontakt den berørte tjenesteyteren dersom det oppstår problemer.

Dersom du bestiller andre reisetjenester i løpet av samme besøk på bestillingsnettstedet til vårt selskap / XY, vil reisetjenestene imidlertid utgjøre en del av et sammensatt reisearrangement. I dette tilfellet har XY, som påkrevd i henhold til EU-retten, beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger til XY for tjenester som ikke er blitt levert på grunn av insolvens hos XY.

Merk at dette ikke sikrer tilbakebetaling ved insolvens hos den berørte tjenesteyter.

Flere opplysninger om insolvensbeskyttelse (gis i form av en hyperlenke)

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Ved å følge hyperlenken mottar den reisende følgende opplysninger:

XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikringsselskap).
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 XY.
Merk: Denne insolvensbeskyttelsen omfatter ikke avtaler med andre parter enn XY, som kan oppfylles til tross for insolvens hos XY.
Direktiv (EU) 2015/2302 i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning (hyperlenke)

Del C

Standardopplysningsskjema for sammensatte reisearrangementer i henhold til artikkel 3 nr. 5 bokstav a) dersom avtalene inngås mens den næringsdrivende (en annen næringsdrivende enn en transportør som selger en tur-retur-billett) og den reisende samtidig er fysisk til stede

Dersom du etter å ha valgt og betalt for én reisetjeneste, bestiller andre reisetjenester til din reise eller ferie via vårt selskap / XY, omfattes du IKKE av rettighetene som gjelder for pakkereiser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.
Vårt selskap / XY er derfor ikke ansvarlig for at individuelle reisetjenester leveres på en tilfredsstillende måte. Kontakt den berørte tjenesteyteren dersom det oppstår problemer.
Dersom du bestiller andre reisetjenester i løpet av samme besøk hos eller kontakt med vårt selskap / XY, vil reisetjenestene imidlertid utgjøre en del av et sammensatt reisearrangement. I dette tilfellet har XY, som påkrevd i henhold til EU-retten, beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger til XY for tjenester som ikke er blitt levert på grunn av insolvens hos XY. Merk at dette ikke sikrer tilbakebetaling ved insolvens hos den berørte tjenesteyter.

XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikringsselskap).
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 XY.
Merk: Denne insolvensbeskyttelsen omfatter ikke avtaler med andre parter enn XY, som kan oppfylles til tross for insolvens hos XY.
(Nettsted der direktiv (EU) 2015/2302, i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning, er å finne.)

Del D

Standardopplysningsskjema for tilfeller der den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement på nettet i henhold til artikkel 3 nr. 5 bokstav b), er en transportør som selger en tur-retur-billett

Dersom du bestiller andre reisetjenester til din reise eller ferie via denne lenken eller disse lenkene, omfattes du IKKE av rettighetene som gjelder for pakkereiser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Vårt selskap / XY er derfor ikke ansvarlig for at disse andre reisetjenestene leveres på en tilfredsstillende måte. Kontakt den berørte tjenesteyteren dersom det oppstår problemer.

Dersom du imidlertid bestiller andre reisetjenester via denne lenken eller disse lenkene senest 24 timer etter å ha mottatt bestillingsbekreftelsen fra vårt selskap / XY, vil disse reisetjenestene utgjøre en del av et sammensatt reisearrangement. I dette tilfellet har XY, som påkrevd i henhold til EU-retten, beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger til XY for tjenester som ikke er blitt levert på grunn av insolvens hos XY, og ved behov, for hjemtransport. Merk at dette ikke sikrer tilbakebetaling ved insolvens hos den berørte tjenesteyter.

Flere opplysninger om insolvensbeskyttelse (gis i form av en hyperlenke)

Ved å følge hyperlenken mottar den reisende følgende opplysninger:

XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikringsselskap).

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 XY.

Merk: Denne insolvensbeskyttelsen omfatter ikke avtaler med andre parter enn XY, som kan oppfylles til tross for insolvens hos XY.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning (hyperlenke)

Del E

Standardopplysningsskjema for tilfeller der den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement på nettet i henhold til artikkel 3 nr. 5 bokstav b) er en annen næringsdrivende enn en transportør som selger en tur-retur-billett

Dersom du bestiller andre reisetjenester til din reise eller ferie via denne lenken eller disse lenkene, omfattes du IKKE av rettighetene som gjelder for pakkereiser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Vårt selskap / XY er derfor ikke ansvarlig for at disse andre reisetjenestene leveres på en tilfredsstillende måte. Kontakt den berørte tjenesteyteren dersom det oppstår problemer.

Dersom du imidlertid bestiller andre reisetjenester via denne lenken eller disse lenkene senest 24 timer etter å ha mottatt bestillingsbekreftelsen fra vårt selskap / XY, vil disse reisetjenestene utgjøre en del av et sammensatt reisearrangement. I dette tilfellet har XY, som påkrevd i henhold til EU-retten, beskyttelse som sikrer tilbakebetaling av dine innbetalinger til XY for tjenester som ikke er blitt levert på grunn av insolvens hos XY. Merk at dette ikke sikrer tilbakebetaling ved insolvens hos den berørte tjenesteyter.

Flere opplysninger om insolvensbeskyttelse (gis i form av en hyperlenke)

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Ved å følge hyperlenken mottar den reisende følgende opplysninger:

XY har tegnet insolvensbeskyttelse hos YZ (organet med ansvar for insolvensbeskyttelsen, f.eks. et garantifond eller et forsikringsselskap).
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 XY.
Merk: Denne insolvensbeskyttelsen omfatter ikke avtaler med andre parter enn XY, som kan oppfylles til tross for insolvens hos XY.
Direktiv (EU) 2015/2302 i den form det er innarbeidet i nasjonal lovgivning (hyperlenke)

Vedlegg III

Sammenligningstabell

Direktiv 90/314/EØF	Dette direktiv
Artikkel 1	Artikkel 1
Artikkel 2 nr. 1	Artikkel 3 nr. 2 og artikkel 2 nr. 2 bokstav a)
Artikkel 2 nr. 2	Artikkel 3 nr. 8
Artikkel 2 nr. 3	Artikkel 3 nr. 9
Artikkel 2 nr. 4	Artikkel 3 nr. 6
Artikkel 2 nr. 5	Artikkel 3 nr. 3
Artikkel 3 nr. 1	Oppheves
Artikkel 3 nr. 2	Opphevet, men hoveddeler innarbeidet i artikkel 5 og 6
Artikkel 4 nr. 1 bokstav a)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav f)
Artikkel 4 nr. 1 bokstav b)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav h), artikkel 7 nr. 2 bokstav d) og f) og artikkel 7 nr. 4
Artikkel 4 nr. 2 bokstav a)	Artikkel 7 nr. 2
Artikkel 4 nr. 2 bokstav b)	Artikkel 5 nr. 3 og artikkel 7 nr. 1 og 4
Artikkel 4 nr. 2 bokstav c)	Oppheves
Artikkel 4 nr. 3	Artikkel 9
Artikkel 4 nr. 4	Artikkel 10
Artikkel 4 nr. 5	Artikkel 11 nr. 2 og 3
Artikkel 4 nr. 6	Artikkel 11 nr. 2, 3 og 4 og artikkel 12 nr. 3 og 4
Artikkel 4 nr. 7	Artikkel 13 nr. 5, 6 og 7
Artikkel 5 nr. 1	Artikkel 13 nr. 1
Artikkel 5 nr. 2	Artikkel 14 nr. 2, 3 og 4 og artikkel 16
Artikkel 5 nr. 3	Artikkel 23 nr. 3
Artikkel 5 nr. 4	Artikkel 7 nr. 2 bokstav e) og artikkel 13 nr. 2
Artikkel 6	Artikkel 13 nr. 3
Artikkel 7	Artikkel 17 og 18

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)
(gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Direktiv 90/314/EØF	Dette direktiv
Artikkel 8	Artikkel 4
Artikkel 9 nr. 1	Artikkel 28 nr. 1
Artikkel 9 nr. 2	Artikkel 28 nr. 4
Artikkel 10	Artikkel 31
Vedlegget bokstav a)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav a) i)
Vedlegget bokstav b)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav a) ii)
Vedlegget bokstav c)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav a) iii)
Vedlegget bokstav d)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav e)
Vedlegget bokstav e)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav a) i)
Vedlegget bokstav f)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav a) v)
Vedlegget bokstav g)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav b)
Vedlegget bokstav h)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav c) og artikkel 10 nr. 1
Vedlegget bokstav i)	Artikkel 5 nr. 1 bokstav d)
Vedlegget bokstav j)	Artikkel 7 nr. 2 bokstav a)
Vedlegget bokstav k)	Artikkel 13 nr. 2

=====

Bestilling av publikasjoner

Offentlige institusjoner:

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon

Internett: www.publikasjoner.dep.no

E-post: publikasjonsbestilling@dss.dep.no

Telefon: 22 24 00 00

Privat sektor:

Internett: www.fagbokforlaget.no/offpub

E-post: offpub@fagbokforlaget.no

Telefon: 55 38 66 00

Publikasjonene er også tilgjengelige på

www.regjeringen.no

Trykk: 07 Media – 03/2018

