



STORTINGET

Innst. 354 L

(2017–2018)

Innstilling til Stortinget
fra familie- og kulturkomiteen

Prop. 54 L (2017–2018)

Innstilling fra familie- og kulturkomiteen om Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven) (gjennomføring av direktiv 2015/2302/EU om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer)

Til Stortinget

1. Sammendrag

1.1 Bakgrunnen for lovforslaget

Barne- og likestillingsdepartementet foreslår i 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.

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.

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.

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.

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.

1.2 Direktivets harmoniseringsnivå, virkeområde og definisjoner mv.

1.2.1 Direktivets harmoniseringsnivå

Til tross for at direktivet i utgangspunktet 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.

1.2.2 Virkeområde

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelser om virkeområde i ny lov om pakkereiser. Forslaget innebærer at pakkereiser og sammensatte rei-

searrangementer 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. Videre innebærer forslaget at pakkereiser og sammensatte reisearrangementer som kjøpes på bakgrunn av en rammeavtale om kjøp av fremtidige forretningsreiser mv., unntas fra lovens virkeområde.

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

1.2.3 Definisjoner

REISETJENESTE

Lovforslaget definerer begrepet «reisetjeneste» i § 5 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, tilsvarende kategoriene i stor utstrekning elementene i gjeldende lov.

PAKKEREISE

Lovforslaget regulerer ulike måter en pakkereise kan oppstå på, se § 6. Den detaljerte reguleringen gjennomfører definisjonen i pakkereisedirektivet artikkel 3 nr. 2, og erstatter gjeldende pakkereiselov § 2-1. En entydig definisjon av pakkereisebegrepet i medlemsstatene er vesentlig for å oppnå lik praktisering av direktivets bestemmelser.

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. Departementet foreslår å gjennomføre direktivets definisjon av pakkereiseavtale i ny pakkereiselov. Se § 8 bokstav f.

SAMMENSATT REISEARRANGEMENT

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

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. Departementet viser til at 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 definisjon av sammensatt reisearrangement er nødvendig for å gjennomføre pakkereisedirektivet i norsk rett. Se forslaget til § 7.

REISENDE

Pakkereiseloven anvender begrepet «kunde», mens det er «forbrukeren» som anvendes i pakkereisedirektivet av 1990. En reisende defineres i direktivet 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.

Departementet legger til grunn at «kunde» i gjeldende rett og «reisende» i direktivet omfatter samme personkrets. Både kunder og reisende kan være næringsdrivende. Reisende er et sentralt begrep i direktivet. Ved å innta definisjonen i loven, sikrer man at direktivet blir korrekt gjennomført. Se forslaget til § 8 bokstav g.

NÆRINGSDRIVENDE

Pakkereiseloven anvender ikke begrepet «næringsdrivende», men «arrangør» og «formidler». Departementet foreslår at direktivets definisjon av «næringsdrivende» gjennomføres i ny pakkereiselov.

Begrepet anvendes som fellesbenevnelse for alle som selger reisetjenester som inngår i en pakkereise 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. Se forslaget til § 8 bokstav e.

ARRANGØR

Som arrangør anses den som tilrettelegger pakkereiser og som tilbyr eller selger slike, enten direkte eller gjennom formidler, jf. pakkereiseloven § 2-2 første ledd. Arrangør defineres i direktivet 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, anses som arrangør.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets definisjon av arrangør i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 8 bokstav a.

FORMIDLER

Pakkereiseloven § 2-2 annet ledd definerer «formidler» som «den som tilbyr eller selger pakkereiser som er tilrettelagt av en arrangør». En «formidler» defineres i direktivet som en næringsdrivende som ikke er arrangør, og som selger eller tilbyr for salg pakkereiser satt sammen av en arrangør. 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. En formidler av pakkereiser er oftest et internettbasert reisebyrå eller reisebyrå med et fysisk utsalgssted.

Departementet foreslår å innta direktivets definisjon av «formidler» i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 8 bokstav b.

VARIG MEDIUM

«Varig medium» defineres i direktivet 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.

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.

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

UUNNGÅELIGE OG EKSTRAORDINÆRE OMSTENDIGHETER

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. «Uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» defineres i direktivet som en situasjon som den parten som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og hvis konsekvenser ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet.

Departementet er ikke 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.

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

MANGEL

Mangler ved pakkereisen er definert i pakkereiseloven § 6-1. Engelsk versjon av direktivet anvender uttrykket «lack of conformity». I norsk oversettelse er uttrykket oversatt med «manglende samsvar».

Departementet foreslår 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. Se forslaget til § 8 bokstav d.

UTSALGSSTED

Gjeldende pakkereiselov inneholder ingen definisjon av utsalgssted. 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 foreslår å innta definisjonen i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 8 bokstav h.

HJEMTRANSPORT

Gjeldende pakkereiselov definerer ikke «hjemtransport». Departementet foreslår at direktivets definisjon av «hjemtransport» inntas i ny pakkereiselov. 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». 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. Se forslaget til § 8 bokstav c.

1.3 Forhåndsopplysninger og krav til pakkereiseavtalen

1.3.1 Opplysningskrav for avtale om pakkereise inngås

GENERELT

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 ka-

taloger og brosjyrer som stilles til rådighet for kunden. I § 3-5 er departementet gitt hjemmel til i forskrift å gi nærmere regler om opplysningene som skal gis etter kapittel 3.

Direktivets 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. Standardopplysningene skal gis ved hjelp av ulike skjema, som fremgår av vedlegg I del A, B og C til direktivet.

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.

NÅR OPPLYSNINGENE SKAL GIS

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. 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 foreslår at direktivets bestemmelser gjennomføres i ny pakkereiselov. Se forslaget § 9 første ledd første punktum og § 10 tredje ledd.

HVEM SKAL GI OPPLYSNINGENE

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.

Departementet foreslår at bestemmelsene om hvem som skal gi den reisende det relevante standardiserte opplysningsskjemaet 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. Se forslaget § 9 første ledd første punktum, § 9 annet ledd og § 10 fjerde ledd.

HVORDAN OPPLYSNINGENE SKAL GIS

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. 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, og som skal gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form.

Departementet foreslår 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. Språkkravet gjelder ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, ikke når forhåndsopplysningene gis i den næringsdrivendes faste forretningslokaler, for eksempel hos reisemyrket. Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 9 annet ledd, § 10 første til tredje ledd og § 11 annet ledd.

OPPLYSNINGSKRAVENE

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. 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.

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 pakkereise. 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 bevegelseshemmede personer, og hvorvidt noen av reisetjenestene ytes den reisende som del av en gruppe, og i så fall størrelsen på gruppen.

Som etter gjeldende rett, må det vurderes konkret i det enkelte tilfellet hvorvidt opplysningene som skal gis er relevante.

Departementet foreslår 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.

Det foreslås også en forskriftshjemmel, slik at bestemmelser om standardiserte opplysningsskjemaer 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.

1.3.2 Pakkereiseavtalen og dokumenter

Direktivet artikkel 6 og 7 inneholder krav til pakkereiseavtalens form og innhold, samt bestemmelser om at arrangøren skal gi den reisende nødvendige doku-

menter 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.

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).

Bestemmelsen om informasjon fra én næringsdrivende til en annen om at det er inngått en avtale som innebærer at det er opprettet en pakkereise, er ny, og skyldes utvidet definisjon av pakkereise. 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 foreslår at direktivets krav inntas i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 10 tredje ledd, § 11, § 12 første og tredje ledd, § 14 og § 15.

1.3.3 Virkning av brudd på opplysningskravene

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 foreslår 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. Se forslaget til ny pakkereiselov § 16.

1.3.4 Bevisbyrde

Hverken gjeldende pakkereiselov eller 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.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny pakkereiselov. Se forslaget § 17.

1.4 Endringer i pakkereiseavtalen før pakkereisen begynner

1.4.1 Overdragelse av pakkereiseavtalen til en annen reisende

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.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelse om overdragelse av pakkereiseavtalen gjennomføres i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 18.

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.

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.

1.4.2 Endringer i pakkereiseavtalen – ensidige endringer

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelser om arrangørens adgang til å foreta ensidige endringer i pakkereiseavtalen, både prisendringer

og uvesentlige endringer, i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 19 og § 20 første ledd.

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. Direktivet stiller imidlertid krav om at underretning til den reisende skjer på en tydelig og forståelig måte på et varig medium.

1.4.3 Endringer i pakkereiseavtalen – tvungne endringer

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelser om tvungne endringer i pakkereiseavtalen i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 20 annet til sjette ledd og § 24.

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 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.

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.

1.5 Opphør av pakkereiseavtalen før reisen begynner

1.5.1 Den reisendes rett til avbestilling mv.

AVBESTILLING MOT GEBYR

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelser om den reisendes rett til å avbestille pakkereisen mot avbestillingsgebyr i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 21.

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.

Kravet om at arrangøren skal fremlegge en begrunnelse for avbestillingsgebyrets størrelse dersom den reisende ber om det, er nytt sammenlignet med gjeldende lov. Til forskjell fra gjeldende lov pålegger ikke direktivet arrangøren en plikt til å tilby den reisende 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.

AVBESTILLING UTEN GEBYR

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelser om den reisendes rett til å avbestille pakkereisen uten avbestillingsgebyr i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 22.

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. 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 bevissspørsmål 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.

1.5.2 Angrerett

Direktivet gir medlemsstatene adgang til å innføre angrerett på pakkereiseavtaler inngått utenom faste forretningslokaler. Departementet foreslår å ikke benytte direktivets valgmulighet til å innføre angrerett på pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler. Etter departementets syn vil avbestillingsreglene sikre den reisende en tilstrekkelig adgang til å komme løs fra avtalen.

1.5.3 Arrangørens rett til avlysning

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse om arrangørens rett til å avlyse pakkereisen uten å bli erstatningsansvarlig overfor den reisende i ny pakkereiselov. Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 23.

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.

1.5.4 Oppgjør

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse om oppgjør i etterkant av opphøret av pakkereiseavtalen i ny pakkereiselov. Se forslaget § 24.

Direktivets bestemmelser om oppgjør er i overensstemmelse med gjeldende rett. 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.

1.6 Gjennomføring av pakkereisen

1.6.1 Partenes rettigheter og plikter

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets regler om arrangørens ansvar, den reisendes reklamasjonsplikt, rett til avhjelp, alternative ytelser, heving, hjemtransport, nødvendig innkvartering og bistand i ny pakkereiselov. Se forslag til §§ 25 til 30, § 35 og § 36.

Med «gjennomføring av pakkereisen» forstås levering av reisetjenestene som samlet utgjør pakkereisen.

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.

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».

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.

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. Direktivet fastslår at den reisende ikke skal betale et gebyr ved heving av avtalen. Foruten å få tilbake innbetalte beløp for ytelser som ikke er levert, kan den reisende kreve prisavslag og erstatning, dersom det er relevant.

Den reisende krever for eksempel prisavslag for det mangelfulle hotelloppholdet 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. Bi-

standsplikten styrker derfor den reisendes stilling noe sammenlignet med gjeldende pakkereiselo.

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 pakkereiselo. Etter det departementet kjenner til samsvarer plikten imidlertid med praksis i dag.

1.6.2 Prisavslag og erstatning

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 avhjelpes 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 forale punkt 34 bruker erstatning for tapt reise- eller feriegleden 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.

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

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

1.7 Sammensatte reisearrangementer mv.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets regler om opplysningskrav for sammensatte reisearrangementer i ny pakkereiselo. Kravet til bruk av ulike standardopplysningskjemaer som den næringsdrivende som formidler et sammensatt reisearrangement skal gi til den reisende, foreslås regulert i forskrift. Se forslaget til ny lov om pakkereiser §§ 39 til 41.

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.

Dersom den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet ikke mottar betaling fra den reisende, må det fremgå av det relevante stan-

dardskjemaet 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.

1.8 Særlig om formidleren

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.

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.

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.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets obligatoriske bestemmelser om formidleren i ny lov om pakkereiser. Se forslaget til § 37 og § 38.

1.9 Reisegaranti

1.9.1 Reisegaranti ved pakkereiser

Dagens reisegarantiordning krever at 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.

Reisegarantiordningen administreres av stiftelsen Reisegarantifondet, jf. pakkereiseloven § 11-2 første ledd.

Departementet foreslår 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.

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 pakkereiselo og direktivet ikke har særlig praktisk betydning.

Det er enkelte forskjeller mellom gjeldende pakke-reiseloav 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 unødige 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 unødige opphold kan altså medføre raskere utbetaling av garantien. Gjeldende frist på seks måneder for å fremsette krav om utbetaling, foreslås videreført.

Departementet foreslår at det kan gis nærmere regler om reisegarantien i forskrift vedrørende beregning og størrelse på garantien, samt om årsgebyr. Forskriftshjemmelen foreslås også å omfatte nærmere regler om Reisegarantifondets organisasjon og virksomhet.

Se forslaget til ny lov om pakkereiser kapittel 8.

1.9.2 Reisegaranti ved sammensatte reisearrangementer mv.

Sammensatte reisearrangementer er en ny kategori reisearrangementer. Insolvensbeskyttelse for slike reisearrangementer er derfor ikke regulert i norsk rett.

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

Departementet foreslår å innføre direktivets krav om insolvensbeskyttelse ved sammensatte reisearrangementer i ny pakkereiseloav. Det foreslås at særreglene for pakkereiselignende reiser til personlig bruk, som ikke er et sammensatt reisearrangement, ikke videreføres.

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.

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 lovforslaget kapittel 8 gjelder også ved sammensatte reisearrangementer. Departementet foreslår også å gjennomføre direktivets bestemmelser om virkningen av brudd på plikten til å stille insolvensbeskyttelse, se forslaget til § 40.

1.9.3 Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise

Arrangøren plikter å stille reisegaranti for transport som skjer sammen med en pakkereise, forutsatt at transporten hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloaven § 11-1 første ledd. Bestemmel-

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

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.

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

1.9.4 Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og administrativt samarbeid

Gjensidig anerkjennelse av insolvensbeskyttelse og administrativt samarbeid mellom medlemsstatene reguleres av direktivet.

Departementet foreslår å lovfeste at Reisegarantifondet skal være Norges kontaktpunkt for det administrative samarbeidet om reisegaranti mellom medlemsstatene. Departementet foreslår 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 foreslås regulert i forskrift. Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 42 tredje ledd, § 46 første ledd og § 47.

1.10 Alminnelige bestemmelser

1.10.1 Ufravikelighet

Med mindre annet er angitt, kan pakkereiseloaven ikke fravikes til skade for kunden, når pakkereisen hovedsakelig er til kundens personlige bruk, jf. pakkereiseloaven § 1-2.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelser om ufravikelighet i ny pakkereiseloav. Se forslaget til § 3. Dette sikrer at næringsdrivende ikke kan avtale seg bort fra ansvaret sitt etter direktivet, selv om den reisende godtar ansvarsfraskrivelsen.

1.10.2 Regress

I høringsnotatet foreslo departementet ingen bestemmelse om regress for å gjennomføre direktivet. En lovbestemmelse ble ansett nødvendig fordi direktivets bestemmelse om regress gir uttrykk for et generelt prinsipp i pengekravsretten.

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.

1.10.3 Tvisteløsning

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 Reiselivs-Forum er sekretariat for nemnda.

Pakkereisedirektivet har ingen regler om utenrettslig tvisteløsning.

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

Departementet foreslår 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, legger departementet 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 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 mener departementet det kan være hensiktsmessig å overlate til nemndas avtaleparter å bestemme i vedtektenes, 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 foreslår 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 foreslår 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, foreslås ikke videreført, da det samme følger av klageloven § 26 fjerde ledd, så lenge klageren er forbruker.

Departementet foreslår 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.

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

Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 50.

1.10.4 Håndheving og sanksjoner

Ifølge direktivet skal medlemsstatene påse at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i direktivet overholdes. Det skal fastsettes bestemmelser om sanksjoner som får anvendelse ved overtredelser av de nasjonale bestemmelsene som gjennomfører direktivet. 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.

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

Departementet foreslår 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. De-

departementet bemerket at det i praksis er få klager på Reisesegarantifondets pålegg.

Departementet foreslår videre at bestemmelsene i pakkereiseloven som ikke gjelder reisegaranti, skal håndheves av Forbrukertilsynet, med Markedsrådet som klageinstans. Dette anses å videreføre gjeldende ordning, der Forbrukertilsynet fører tilsyn med bestemmelsene i pakkereiseloven etter «lovstridsprinsippet». Departementet foreslår imidlertid at en bestemmelse om Forbrukertilsynets tilsyn inntas i ny pakkereiselov. Dette ville i større grad enn tilsyn med hjemmel i «lovstridsprinsippet» synliggjøre Forbrukertilsynets oppgave med håndheving av loven.

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

Forbrukertilsynets adgang til å ilegge sanksjoner i henhold til markedsføringsloven anses tilstrekkelig til å imøtekomme direktivets krav til sanksjoner for brudd på øvrige bestemmelser. Departementet foreslår 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 foreslår at brudd på lovens bestemmelser om forhåndsopplysninger og krav til avtalen kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr.

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 rettsikkerhet.

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

1.10.5 Ansvar for bestillingsfeil

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets bestemmelse om ansvar for bestillingsfeil i ny pakkereiselov. Se forslaget til § 48.

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.

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.

1.11 Gjennomføring av endringer i forbrukerrettighetsdirektivet

Da forbrukerrettighetsdirektivet ble gjennomført i norsk rett, hovedsaklig ved angrerettloven og endringer i avtaleloven, ble avtaler som omfattes av pakkereiseloven unntatt fra opplysningskravene i avtaleloven og fra virkeområdet til angrerettloven. Pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2 endrer forbrukerrettighetsdirektivets virkeområde. Det er bare avtaler om pakkereiser som forbrukerrettighetsdirektivet ikke får anvendelse på. Flere av reglene i forbrukerrettighetsdirektivet skal likevel gjelde for pakkereiser.

Pakkereisedirektivet og forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert, og de tvungne endringene i forbrukerrettighetsdirektivet som fremgår av pakkereisedirektivet artikkel 27 nr. 2, må gjennomføres i norsk rett. Departementet foreslår 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». Se forslaget til avtaleloven § 38 b annet ledd nr. 3 og angrerettloven § 2 bokstav d.

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 foreslår derfor at en slik bestemmelse inntas i pakkereiseloven. Se forslaget til ny lov om pakkereiser § 13.

Videre foreslår departementet å innføre krav til hvilket språk forhåndsopplysninger skal gis på, og krav til skriftlig bekreftelse når avtaler inngås per telefon, se forslaget til ny pakkereiselov § 10 annet ledd og § 12 første ledd annet punktum. Departementet foreslår 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.

1.12 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. Departementet foreslår derfor at henvisningene i sjøloven § 407 annet ledd endres, slik at de viser til reglene om overdragelse i ny pakkereiselov.

1.13 Økonomiske og administrative konsekvenser

Proposisjonen inneholder en omtale av økonomiske og administrative konsekvenser for næringslivet, forvaltningen m.fl. og for den reisende.

2. Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Kristian Torve, Kari Henriksen og Tone Merete Sønsterud, fra Høyre, Marianne Haukland, lederen Kristin Ørmen Johnsen og Tage Pettersen, fra Fremskrittspartiet, Silje Hjemdal og Morten Wold, fra Senterpartiet, Olav Urbø, fra Sosialistisk Venstreparti, Freddy André Øvstegård, fra Venstre, Grunde Almeland, og fra Kristelig Folkeparti, Geir Jørgen Bekkevold, viser til komiteens merknader i Innst. 126 S (2017–2018) til Prop. 29 S (2017–2018), om samtykke til godkjenning av pakkereisedirektivet, og viser til at Prop. 54 S (2017–2018) følger opp Stortingets enstemmige vedtak om å innføre pakkereisedirektivet.

Komiteen anerkjenner behovet for en oppdatering av regelverket som regulerer pakkereiser, da måten slike reiser organiseres og formidles på, har endret seg mye siden gjeldende regelverk ble laget. Komiteen viser til at lovproposisjonen følger opp pakkereisedirektivet som skal fjerne uklarheter sammenlignet med tidligere pakkereisedirektiv. Det er et mål at forbrukerbeskyttelsen skal økes, samtidig som arrangørenes og formidlernes konkurranseevne skal ivaretas.

Komiteen registrerer at direktivet og lovproposisjonen i stor grad viderefører gjeldende rett, men merker seg at blant andre Forbrukerrådet mener at direktivet på enkelte punkter vil virke innskrenkende på den reisendes rettigheter sammenlignet med gjeldende lov.

Komiteen viser til at direktivet er totalharmonisert, og at Norge i denne lovproposisjonen har begrensede muligheter til å innføre eller opprettholde regler som avviker fra direktivet.

Komiteen var likevel i Innst. 126 S (2017–2018) opptatt av at regjeringen ved utarbeidelsen av den foreliggende lovproposisjonen skulle bruke mulighetene som finnes for å sikre at ikke forbrukerrettigheter går tapt ved gjennomføringen av det nye direktivet. Komiteen var enstemmig i sin merknad om at:

«...regjeringen i utarbeidelsen av en Prop. L med

forslag til ny lov om pakkereiser og reisegaranti bruker mulighetene som finnes for å sikre at ikke forbrukerrettigheter går tapt ved gjennomføring av det nye direktivet.»

Komiteen vil vise til Forbrukerrådets nevnte høringssvar der de påpeker at direktivet på enkelte områder vil virke innskrenkende på den reisendes rettigheter sammenlignet med gjeldende pakkereiselov. Etter Forbrukerrådets syn vil det være uheldig dersom forbrukervernet vil måtte vike for et direktiv som ikke stiller samme krav til forbrukerbeskyttelse. Komiteen er enig i dette.»

Komiteen viser til at Forbrukertilsynet i sitt skriftlige innspill til komiteen i forbindelse med behandlingen av lovproposisjonen peker på tre punkter i det nye forslaget hvor de mener at norske pakkereisende får et dels dårligere vern enn det som er tilfellet i dag, det gjelder regler for erstatning ved forsinkede flyreiser – forholdet til transportrettslig lovgivning, reisegaranti for transportdelen av en pakkereise, såkalt seat-only, og valgfritt gjennomføringsansvar for formidleren.

Komiteen viser videre til svar fra statsråden i brev datert 11. mai 2018 om hvordan regjeringen har fulgt opp de enstemmige merknadene fra komiteen. Brevet er vedlagt innstillingen.

Komiteens flertall, medlemmene fra Høyre, Fremskrittspartiet og Venstre, viser til at gjennomføring av pakkereisedirektivet av 2015 bidrar til et høyere forbrukervern enn i dag. Formålet er å heve nivået på forbrukerbeskyttelsen innen EØS-området og fjerne forskjeller i landenes regler som hindrer handel over landegrensene. Direktivet skal ta hensyn til både reisende og næringsdrivende.

Flertallet har merket seg at Forbruker Europa stilte seg positiv til departementets lovforslag i en artikkel i E24 den 31. mars 2018. Den nye loven stiller større krav til den næringsdrivendes opplysningsplikt, og kostnader det ikke er opplyst om på forhånd, er forbrukeren ikke forpliktet til å betale. Videre tydeliggjøres arrangørenes ansvar for korrekt gjennomføring av pakkereisen, og det stilles krav til skriftlig bekreftelse av tilbud og aksept ved telefonsalg av pakkereiser.

Regjeringen har foreslått at reglene om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise ikke videreføres i ny pakkereiselov. Flertallet støtter departementets forslag og mener forslaget, i tillegg til å være godt begrunnet, viser evne til å ta inn utviklingen i et reisemarked i stor endring. De siste årene har reisemarkedet opplevd en enorm utvikling der de tradisjonelle charterreisene stadig har tapt terreng mot mer fleksible reiseprodukter og pakkereiser med rutefly. I et reisemarked der flere og flere velger å sette sammen sine reiser på egenhånd blant annet ved bruk av rutefly, vil regelen stille de tradisjonelle pakkereiseoperatørene dårligere i direkte konkurranse med de tradisjonelle flyselskap, som nå også i stadig større grad selger pakkereiser gjennom sine be-

stillingssider. Transportdelen av en pakkereise kan både som produkt og rent prismessig sammenlignes med en vanlig flybillett. Det er lite logisk at en slik reise skal være underlagt et krav om reisegaranti når andre passasjerer på samme fly med kun flybillett ikke har en tilsvarende beskyttelse. Spørsmålet om den reisende skal være beskyttet av bestemmelsene i pakkereiseloven bør avgjøres av hvilket reiseprodukt passasjerer faktisk kjøper, ikke hva slags tjenester reiseselskapene tradisjonelt har solgt til sine reisende. Det er i denne sammenheng også grunn til å merke seg at man i Sverige har hatt en tilsvarende regel som her hjemme, men som man nå opphever for å sikre enklere og mer like regler om insolvensbeskyttelse uten kompliserende nasjonale særregler.

Regjeringen foreslår å ikke benytte seg av direktivets valgfrie adgang til å innføre angrerett på pakkereiser kjøpt utenfor faste forretningslokaler. Flertallet støtter departementets forslag og mener dette er velbegrunnet. Forbrukertilsynet skriver i sine kommentarer at man ved sitt tilsyn ser sider ved salg av reise utenfor fast utsalgssted som kan oppfattes problematisk. Omfanget og karakteren av problemet synes imidlertid å være lite underbygget og dokumentert. Flertallet er ikke kjent med at det i dagens reisemarked er problemer av en størrelse som skulle tilsi et behov for å innføre en særregel i det norske markedet for å løse et reelt kundeproblem. Det er også verdt å merke seg at en tilsvarende regel heller ikke her er foreslått i våre naboland ved implementeringen av direktivet.

Komiteens medlemmer fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Kristelig Folkeparti merker seg at direktivet åpner for noen unntak, og angreretten er en av disse. Disse medlemmer registrerer at departementet ikke benytter seg av direktivets adgang til å innføre angrerett på pakkereiser som er kjøpt utenom faste forretningslokaler.

Disse medlemmer viser til høringsvarene fra Forbrukerombudet, Forbrukerrådet, og Norsk Reiselivs-Forum hvor de uttaler at en angrerett bør innføres. Forbrukerombudet gjør blant annet oppmerksom på at de gjennom sine tilsyn opplever at pakkereiser som selges utenfor fast utsalgssted, typisk skjer på salgsmøter eller lignende samlinger. Eldre er ofte en viktig målgruppe og reisene kan framstilles som gratis, som en premie, eller med en lav inngangssum. Slike tilbud kan framstå svært forlokkende, mens mindre fordelaktige sider blir underkommunisert.

Disse medlemmer er enig med Forbrukerombudet i at angreretten er ment å fungere som sikkerhetsventil mot avtaler som inngås i situasjoner der man lett kan påvirkes til å handle på impuls, og der man har liten mulighet til å søke informasjon eller sammenligne priser.

Disse medlemmer merker seg videre at departementet etter høringsrunden har frafalt forslaget om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise (seat-only). Disse medlemmer mener at dagens ordning med reisegaranti for transportdelen av en pakkereise fungerer godt, og er i forbrukernes favør. Ordningen bør videreføres særlig når det hverken legges noen begrensninger eller føringer på dette området i direktivet.

På denne bakgrunn fremmes følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag om å innføre i den nye pakkereiseloven en angrerett på pakkereiser, som er kjøpt utenom faste forretningslokaler.»

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag om å videreføre reisegaranti for transportdelen av en pakkereise i den nye pakkereiseloven.»

3. Forslag fra mindretall

Forslag fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Kristelig Folkeparti:

Forslag 1

Stortinget ber regjeringen fremme forslag om å innføre i den nye pakkereiseloven en angrerett på pakkereiser, som er kjøpt utenom faste forretningslokaler.

Forslag 2

Stortinget ber regjeringen fremme forslag om å videreføre reisegaranti for transportdelen av en pakkereise i den nye pakkereiseloven.

4. Komiteens tilråding

Komiteens tilråding fremmes av en samlet komité.

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til proposisjonen og råder Stortinget til å gjøre følgende

vedtak 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

- a) varer kortere enn 24 timer og ikke omfatter innkvartering over natten
- b) tilbys eller formidles leilighetsvis på et ideelt grunnlag og kun til en begrenset gruppe reisende, eller
- c) 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:

- a) persontransport
- b) innkvartering som ikke er en integrert del av persontransport, og som ikke skjer med tanke på bosetting
- c) utleie av biler, andre motorvogner som definert i artikkel 3 nr. 11 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/46/EF, eller motorsykler som krever førerkort etter artikkel 4 nr. 3 bokstav c i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/126/EF
- d) enhver annen turisttjeneste som ikke er en integrert del av en reisetjeneste 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

- a) 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
- b) reisetjenestene, uavhengig av om det inngås separate avtaler med flere ytere av reisetjenester
 1. kjøpes fra ett utsalgssted og alle reisetjenestene velges før den reisende samtykker i å betale
 2. tilbys, selges eller faktureres til en inklusiv- eller totalpris
 3. annonseres eller selges under betegnelsen «pakkereise» eller lignende betegnelse
 4. kombineres etter inngåelse av en avtale, der en næringsdrivende gir den reisende rett til å velge blant et utvalg av forskjellige typer reisetjenester, eller
 5. 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

- a) utgjør en vesentlig andel av kombinasjonens verdi eller annonseres som, eller på annen måte utgjør et vesentlig element i kombinasjonen, eller
- b) 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 telefon-tjeneste
 - 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.
- 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
 - 7. dersom den reisendes utbytte av andre turist-tjenester 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 funksjonsnedsettelse 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.

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

§ 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 landegrenser, 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 opplysninge-

ne 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 inn-sjekking, 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 tilleggs-kostnader 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 inntatt 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:

- 20 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mer enn 6 dager
- 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager
- 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 næ-

ringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, gi den reisende tydelige og forståelige opplysninger i fremhevet form om

- a) at den reisende ikke er beskyttet av de rettighetene som utelukkende gjelder for pakkereiser
- b) at hver tjenesteyter bare er ansvarlig for korrekt levering av egen reisetjeneste
- c) at den reisende er omfattet av reisegarantien etter § 42 første ledd annet punktum.

Opplysningene i første ledd skal gis ved bruk av relevant standardisert opplysningsskjema. Dersom det ikke finnes et relevant skjema, skal opplysningene gis på annen måte. Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om standardiserte opplysningsskjemaer.

§ 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 fore-

spørsel 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 etterleves. 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 Reise-garantifondets 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 pakke-reise 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 formidlers forhold.

Kapittel 10. Tvisteløsning, håndheving og sanksjoner

§ 50. Godkjenning av nemnd og plikt til nemnddeltakelse

Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivs-bransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer reisende, er etablert en nemnd for behandling av tvister som omfattes av lovens virke-område, 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 bestemmelser 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 fuldmagt 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 passasjerer 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,

Oslo, i familie- og kulturkomiteen, den 29. mai 2018

Kristin Ørmen Johnsen

leder

Freddy André Øvstegård

ordfører

Vedlegg**Brev fra Barne- og likestillingsdepartementet v/statsråd Linda Hofstad Helleland til familie- og kulturkomiteen, datert 11. mai 2018****Spørsmål til prop. 54 L (2017–2018) Lov om pakkereiser og reisegaranti – gjennomføring av EU-direktiv om pakkereiser 2015**

Jeg viser til Familie- og kulturkomiteens brev datert 4. mai 2018. Komiteen viser til sine merknader i innstilling 126 S (2017-2018) til Prop. 29 S (2017-2018) om samtykke til godkjenning av pakkereisedirektivet. I sin innstilling avgitt 13. februar viser komiteen til Forbrukerrådets høringssvar til Barne- og likestillingsdepartementets høringsnotat av 30. juni 2016 (skal være 2017). Forbrukerrådet uttaler at direktivet på enkelte punkter vil virke innskrenkende på den reisendes rettigheter sammenlignet med gjeldende lov, og at dette vil være uheldig. Komiteen er enig i det, og spør hvordan departementet har fulgt opp komiteens bestilling om at regjeringen skal bruke de mulighetene som finnes for å sikre at forbrukerrettigheter ikke går tapt ved gjennomføringen av direktivet.

Jeg vil vise til at i Norge har vi et generelt høyt forbrukervern, også når det gjelder pakkereiser. Ved gjennomføring av pakkereisedirektivet av 2015 får likevel norske forbrukere samlet sett høyere forbrukervern enn i dag. Formålet med nytt pakkereisedirektiv er å heve nivået på forbrukerbeskyttelsen innen EØS-området og fjerne forskjeller i landenes regler som hindrer handel over landegrensene. Direktivet skal ta hensyn til både reisende og næringsdrivende. For næringsdrivende er det vesentlig at de har samme rammebetingelser som sine konkurrenter i inn- og utland. Disse hensynene er viktige også for meg, og jeg mener at vi har funnet en god balanse i forslaget til ny pakkereiselov, uten at det høye norske forbrukervernet samlet sett blir svekket.

Pakkereisedirektivet av 2015 er totalharmonisert. Det betyr at innenfor direktivets anvendelsesområde må reglene gjennomføres likt. Reglene for avbestilling, arrangørens plikter før og under en pakkereise etc. vil dermed være de samme, uansett i hvilket land arrangøren selger sine reisetjenester. Den reisende kan dermed være trygg på at rettighetene vil være de samme, så lenge avtale om pakkereise er gjort av næringsdrivende som retter sin virksomhet mot reisende i riket.

Unntak fra kravet om like regler gjøres på de få områdene hvor direktivet gir landene valgfrihet. Valgfriheten omfatter blant annet krav til hvilket språk forhåndsopplysninger skal gis på, skriftlig bekreftelse av tilbud og aksept ved telefonsalg av pakkereiser, spørsmål om å innføre angrerett ved kjøp av pakkereiser og gjennomføringsansvar for den som formidler pakkereise for en arrangør.

Direktivets regler om formidleransvar avviker fra kravene til formidler i dagens pakkereiselov. Dersom man innfører formidleransvar vil formidleren, typisk et reisebyrå, få flere oppgaver og mer ansvar enn i dag. Dessuten må formidleren stille reisegaranti for mottatt betaling. Etter en samlet vurdering, hvor jeg blant annet så hen til hvordan reglene ville bli i nordiske land som vi handler mest med, har jeg landet på ikke å foreslå formidleransvar. I henhold til lovforslaget kan forbrukeren uansett velge å klage til formidleren som plikter å videreformidle klagen til arrangøren. I dag er pakkereiser unntatt fra regler om angrerett, og det har jeg ikke foreslått å endre. De øvrige bestemmelsene i direktivet som gir landene valgfrihet i gjennomføringen har jeg foreslått å benytte.

Rettighetene og pliktene i direktivet gjelder bare ved reisearrangementer som fyller definisjonene av pakkereiser eller sammensatte reisearrangementer. Utenfor dette anvendelsesområdet kan statene la direktivets regler gjelde, eller ha helt andre regler. Dermed gis det adgang til å innføre særkrav for norske næringsdrivende og styrke norske forbrukeres vern utover det som følger av direktivet. Jeg har imidlertid ikke ansett det nødvendig med noen særkrav. Forbrukerrådet ønsker blant annet at bestemmelsene om *reisegaranti for pakkereiselignende reiser* og for *transportdelen av en pakkereise* skal videreføres.

Pakkereiselignende reiser er reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise. Det kreves at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden. Ettersom nytt direktiv utvider pakkereisedefinisjonen, vil slike reiser som regel anses som pakkereiser etter ny lov.

Sammensatte reisearrangementer i 2015-direktivet gjelder reisegaranti for nærmere bestemte reisearrangementer som faller utenfor pakkereisedefinisjonen. Sammen med utvidet pakkereisedefinisjon, vil forbrukerne i de aller fleste tilfellene ha reisegaranti for det som tidligere var "pakkereiselignende reiser". Etter min mening er det altså ikke behov for å videreføre reglene om reisegaranti for pakkereiselignende reiser. Hensynet til at norske næringsdrivende ikke skal ha flere sett regler å forholde seg til enn sine utenlandske konkurrenter, taler uansett mot å videreføre disse reglene.

Ettersom separate transporttjenester faller utenfor pakkereisedirektivets definisjoner, er det adgang til å videreføre kravet om at en arrangør skal stille reisegaranti for *transportdelen av en pakkereise*. Ordningen ble tidli-

gere begrunnet med at det var urimelig at reisende som bare hadde kjøpt flyreisen av en charteroperatør ikke skulle få dekket hjemreisen dersom arrangøren gikk konkurs. Dette gjaldt særlig når de som hadde kjøpt pakkereise og som fikk dekket hjemreisen av reisegarantien skulle reist med samme charterfly. I dag arrangeres også pakkereiser der transportdelen foregår med rutefly. Hvorvidt den som bare kjøper flyreisen nyter godt av reisegaranti ved pakkereisearrangørens konkurs avhenger dermed av om flybilletten ble kjøpt av en pakkereisearrangør eller direkte av et flyselskap. Den som kjøper kun en flybillett av pakkereisearrangøren vil dermed være bedre sikret enn de reisende på samme fly som har kjøpt billetten av flyselskapet. Plikten til å stille reisegaranti gir også flyselskapene en konkurransemessig fordel i og med at de slipper å stille garanti i samme utstrekning som pakkereisearrangørene. Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise forslås derfor fjernet for å sikre at pakkereisearrangører har samme konkurransevilkår som flyselskapene.

Avslutningsvis vil jeg legge til at forslaget til ny pakkereiselov styrker forbrukerrettighetene på en rekke punkter. Forbruker Europa stilte seg derfor positiv til departementets lovforslag i en artikkel i E24 den 31. mars i år. Blant annet stilles det større krav til den næringsdrivendes opplysningsplikt, og kostnader det ikke er opplyst om på forhånd, er ikke forbrukeren forpliktet til å betale. Videre tydeliggjøres arrangørens ansvar for korrekt gjennomføring av pakkereisen og det stilles krav til skriftlig bekreftelse av tilbud og aksept ved telefonsalg av pakkereiser. Er pakkereisen kjøpt gjennom formidler, kan henvendelser om gjennomføringen rettes til formidleren, som plikter straks å videresende meldingene til arrangøren.