



STORTINGET

Lovvedtak 74

(2017–2018)

(Første gangs behandling av lovvedtak)

Innst. 354 L (2017–2018), jf. Prop. 54 L (2017–2018)

I Stortingets møte 6. juni 2018 ble det gjort 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

- varer kortere enn 24 timer og ikke omfatter innkvartering over natten
- tilbys eller formidles leilighetsvis på et ideelt grunnlag og kun til en begrenset gruppe reisende, eller
- kjøpes på grunnlag av en generell avtale mellom næringsdrivende om kjøp av forretningsreiser.

§ 3. Ufravikelighet

Loven kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for den reisende.

§ 4. Forholdet til annet regelverk

Loven begrenser ikke opplysningsplikten eller krav til avtalen som følger av andre regler.

§ 5. Reisetjeneste

Med reisetjeneste forstås i denne loven:

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

§ 6. Pakkereise

Med pakkereise forstås i denne loven en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester som gjelder samme reise eller ferie dersom

- reisetjenestene settes sammen av én næringsdrivende, herunder på anmodning fra den reisende eller etter den reisendes valg, før det inngås én avtale om alle reisetjenestene, eller
- reisetjenestene, uavhengig av om det inngås separate avtaler med flere ytere av reisetjenester

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 pakke- reise, 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.

Kapittel 2. Opplysningsplikt og innhold i pakkereise-avtalen

§ 9. *Opplysninger som skal gis før det inngås avtale om pakkereise*

Før det inngås en avtale om en pakkereise skal arrangøren eller formidleren gi den reisende følgende opplysninger, dersom det er relevant for pakkereisen:

- a) reisetjenestenes vesentligste kjennetegn. Dette omfatter:

1. reisemål, reiserute og oppholdets varighet, med angivelse av datoer og antall netter som inngår ved innkvartering
 2. transportmidler, type transport og transportkategorier, steder, datoer og tidspunkter for avreise og retur, steder hvor det gjøres opphold underveis og varigheten av disse oppholdene, samt transportforbindelser. Hvis det nøyaktige tidspunktet ennå ikke er fastsatt, skal den næringsdrivende opplyse den reisende om det omtrentlige tidspunktet for avreise og retur
 3. innkvarteringsstedets beliggenhet, hovedkjenne tegn 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 turisttjenester avhenger av en effektiv muntlig kommunikasjon, språket som disse tjenestene vil foregå på, og
 8. hvorvidt reisen eller ferien generelt er egnet for personer med 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.

§ 10. Nærmere om opplysningsplikten etter § 9

Opplysningene i § 9 første ledd skal gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være lett leselige. Dersom pakkereiseavtalen inngås per telefon, skal opplysningene gis i telefonsamtalen.

Når næringsdrivende retter sin markedsføring ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, jf. angrerettloven § 5 bokstav b og d, mot reisende i riket, skal opplysningene i § 9 første ledd gis på norsk.

Dersom opplysningene endres, skal endringene formidles på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form til den reisende før avtalen inngås. Opplysningene i § 9 første ledd bokstav a, c, d, e og g skal utgjøre en integrert del av pakkereiseavtalen og kan ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler endringer.

Der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresser er videresendt fra arrangøren til en eller flere andre næringsdrivende etter § 6 første ledd bokstav b nr. 5, skal alle de næringsdrivende gi opplysningene i § 9 første ledd for sin reisetjeneste.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder om standardiserte opplysningsskjemaer.

§ 11. Opplysninger som skal gis i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen

Pakkereiseavtalen eller bekreftelsen på avtalen skal inneholde opplysningene i § 9. I tillegg skal avtalen eller bekreftelsen inneholde følgende:

- a) en angivelse av den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt
- b) opplysninger om at arrangøren er ansvarlig for at alle reisetjenestene som inngår i avtalen leveres på en tilfredsstillende måte etter bestemmelsene i kapittel 5, og at arrangøren er forpliktet til å yte bistand til reisende i vanskeligheter etter § 36
- c) Reisegarantifondets kontaktopplysninger
- d) navnet, adressen, telefonnummeret, e-postadressen og, dersom det er relevant, faksnummeret til arrangørens lokale representant, til et kontaktpunkt eller til en annen tjeneste som gjør det mulig for den reisende å kontakte arrangøren raskt og kommunisere effektivt med vedkommende, anmode om bistand dersom den reisende er i vanskeligheter, eller klage over en mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen

- e) opplysning om at den reisende har plikt til, uten ugrunnet opphold, å informere om enhver mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen
- f) opplysninger som muliggjør direkte kontakt med en mindreårig eller med en person som er ansvarlig for denne, når den mindreårige reiser uten foreldre eller en annen godkjent person, og pakkereiseavtalen omfatter innkvartering
- g) opplysninger om intern klagebehandling, om prosedyrer for utenrettslig klagebehandling, om klageorganet som den næringsdrivende omfattes av og om den nettbaserte klageportalen for klagebehandling over landegrensar, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 12 annet ledd
- h) opplysninger om den reisendes rett til å overdra avtalen til en annen reisende etter § 18.

Opplysninger som er gitt i informasjonsmaterieil 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 bekræftelsen. Den næringsdrivende skal kunne dokumentere den reisendes aksept.

Arrangøren eller formidleren skal gi den reisende en kopi av eller en bekreftelse på pakkereiseavtalen på et varig medium, ved eller uten ugrunnet opphold etter inngåelsen av avtalen. Dersom pakkereiseavtalen inngås med partene fysisk til stede samtidig, har den reisende rett til å få en kopi av avtalen på papir. Dersom avtalen inngås utenom faste forretningslokaler, jf. angrerettloven § 5 bokstav d, skal en kopi av eller en bekreftelse på pakkereiseavtalen gis til den reisende på papir eller, dersom den reisende samtykker, på et annet varig medium.

§ 13. Bruk av elektronisk kommunikasjon

Når en avtale som skal inngås elektronisk, forplikter den reisende til å betale, skal den næringsdrivende tydelig og i fremhevet form gjøre den reisende oppmerksom på opplysningene i § 9 første ledd bokstav a og c umiddelbart før den reisende foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at den reisende uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen eller funksjonen være merket på en lett leselig måte med «bestilling med forpliktelse til å betale» eller tilsvarende.

Overholdes ikke bestemmelsen i annet ledd, blir den reisende ikke bundet av avtalen eller bestillingen.

§ 14. Informasjon til arrangøren mv.

Ved pakkereiser som definert i § 6 første ledd bokstav b nr. 5, skal den næringsdrivende som opplysningene overføres til, informere arrangøren om inngåelsen av avtalen som fører til at det opprettes en pakkereise. Den næringsdrivende skal gi arrangøren de opplysningene som er nødvendige for at vedkommende kan oppfylle sine plikter.

Så snart arrangøren er informert om avtalen, skal vedkommende gi den reisende opplysningene i § 11 første ledd bokstav a til h på et varig medium.

§ 15. Dokumenter og opplysninger før pakkereisen begynner

Arrangøren skal gi den reisende nødvendige kvitteringer, reisekuponger og billetter, samt opplysninger om planlagte avreisetidspunkter. Dersom det er relevant, skal arrangøren også opplyse om fristen for innsjekking, samt planlagte tidspunkter for stopp underveis, transportforbindelser og ankomst. Opplysningene og dokumentene skal gis i god tid før pakkereisen begynner.

§ 16. Virkningen av brudd på visse opplysningsplikter

Har den næringsdrivende ikke opplyst om 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:

- et uttrykkelig forbehold om at prisen kan økes
- en angivelse av hvordan prisøkningen skal beregnes
- 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

- prisen på persontransport som følge av prisen på drivstoff eller andre energikilder
- skatte- eller avgiftsnivået for reisetjenestene som inngår i avtalen, eller
- 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 arran-

gøren 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 uunn-

gåelige 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 reise-

tjenester, 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 unngåelige 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 pakke-reiseavtalen, 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

- a) å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og
- b) 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. S sammensatte reisearrangementer

§ 39. Opplysningskrav

Før det inngås en avtale som kan føre til at det opprettes et sammensatt reisearrangement, skal den næringsdrivende som formidler det sammensatte reisearrangementet, gi den reisende tydelige og forståelige opplysninger i fremhevet form om

- 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 be-

taling for. De næringsdrivende skal også betale årsgebyr til Reisegarantifondet.

Med reisegaranti menes garanti utstedt av bank eller forsikringsselskap i favør av Reisegarantifondet. Bank eller forsikringsselskap skal forplikte seg til etter påkrav å utbetale til Reisegarantifondet et beløp begrenset oppad til garantiens pålydende. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet.

Dersom den næringsdrivende er etablert i en annen stat som er part i EØS-avtalen, likestilles garanti stilt i denne staten med reisegaranti etter annet ledd. På forespørsel fra Reisegarantifondet skal det kunne dokumenteres at det er stilt betryggende garanti.

§ 43. Hva som dekkes av reisegarantien

Reisegarantien skal sikre tilbakebetaling av alle betalinger for pakkereiser og for reisetjenester etter § 42 første ledd annet punktum, som ikke blir levert som følge av insolvens. Dersom pakkereisen eller reisetjenestene omfatter persontransport, skal reisegarantien også sikre hjemtransport. Reisegarantien skal videre sikre utgifter til innkvartering og andre nødvendige utgifter før hjemtransporten.

§ 44. Reisegarantiens størrelse

Reisegarantien skal være tilstrekkelig til å dekke den næringsdrivendes garantipliktige omsetning til enhver tid. Ved fastsettelse av reisegarantiens størrelse skal det tas hensyn til tidsrommet mellom betaling av forskudd og fullføring av de garantipliktige arrangementene. Det skal også tas hensyn til hvor raskt den næringsdrivende vanligvis videreformidler betalingen til tjenesteytere.

§ 45. Fremgangsmåten ved dekning av garantien

Krav om dekning fra reisegarantien må fremsettes overfor Reisegarantifondet innen seks måneder etter at pakkereisen skulle ha vært gjennomført. Ved sammensatt reisearrangement regnes seks månedersfristen fra tidspunktet leveringen av reisetjenestene etter § 42 første ledd annet punktum, skulle ha vært gjennomført. For reisetjenester som ikke er levert, skal tilbakebetalingen foretas uten ugrunnet opphold på anmodning fra den reisende.

Ved reiseavbrudd kan Reisegarantifondet disponere reisegarantien i den utstrekning det er nødvendig for å ivareta den reisendes interesser, herunder for å sørge for hjemtransport eller fortsettelse av reisen. Reisegarantifondets ivaretagelse av den reisendes interesser skal være kostnadsfritt for den reisende.

§ 46. Reisegarantifondet

Reisegarantifondet skal administrere ordningen med reisegaranti, føre kontroll med at næringsdrivende

stiller tilstrekkelig garanti, og være nasjonalt kontaktpunkt.

Reisegarantifondet kan gi de pålegg som er nødvendige for å sikre at bestemmelsene om reisegaranti 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 Reisegarantifondets administrative samarbeid med andre kontaktpunkter.

Kapittel 9. Alminnelige bestemmelser

§ 48. Ansvar for bestillingsfeil

Den næringsdrivende har ansvaret for alle feil som skyldes tekniske feil som kan tilskrives vedkommende, i bestillingssystemet. Det samme gjelder feil som gjøres i løpet av bestillingsprosessen, dersom den næringsdrivende har samtykket i å sørge for bestilling av en 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 reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer reisende, er etablert en nemnd for behandling av tvister som omfattes av lovens virkeområde, skal nemnda søke om godkjenning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.

Den som stiller reisegaranti for pakkereiser skal delta i nemnda og betale gebyr til nemndas drift. Gebyret kreves inn av Reisegarantifondet. Departementet fastsetter nærmere bestemmelser om gebyret i forskrift.

I forskrift kan departementet bestemme om og i hvilken utstrekning partene skal pålegges å betale for saksbehandlingen i nemnda, samt i hvilken utstrekning en tapende part kan pålegges å erstatte motpartens sakskostnader.

§ 51. Håndheving

Med unntak av kapittel 8 skal Forbrukertilsynet og Markedsrådet føre kontroll med at 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 fullmakt og om ugyldige viljeserklæringer skal § 38 b annet ledd nr. 3 lyde:
 3. avtaler om pakkereiser,
3. I lov 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfarten skal § 407 annet ledd lyde:

Første ledd er ikke til hinder for at 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,

Tone Wilhelmsen Trøen

president

