

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om kombinerade resetjänster och lag om ändring av konsumentskyddslagen

HUVUDSAKLIGT INNEHÅLL

I denna proposition föreslås det att det stiftas en ny lag om kombinerade resetjänster, som ska ersätta den gällande lagen om paketresor. Dessutom föreslås det vissa ändringar i konsumentskyddslagen. Genom de föreslagna bestämmelserna genomförs direktivet om paketresor och sammanlänkade researrangemang.

På finska ersätts begreppet ”valmismatka” i den gällande lagen med begreppet ”matkapaketti”, eftersom ordet ”valmismatka” inte på ett träffande sätt beskriver de kombinationer av resetjänster som omfattas av den föreslagna lagens tillämpningsområde. Den nya lagen ska få ett mer omfattande tillämpningsområde än den gällande lagen. Utöver paketresor är också sammanlänkade researrangemang kombinerade resetjänster. En förutsättning för att en paketresa ska uppkomma är såsom att resenären skaffar minst två olika typer av resetjänster för samma resa eller semester. Resetjänster är förutom transport och inkvartering också uthyrning av bilar eller av vissa andra motorfordon samt andra turisttjänster.

Förutom föreslås det ändringar bl.a. i de bestämmelser som gäller researrangörens och reseförmedlarens informationsskyldigheter, resenärens rätt att frånträda ett avtal före resans början, ändring av priser och andra villkor i ett paketreseavtal på researrangörens initiativ samt resenärens rättigheter i det fall att researrangörens prestation är felaktig.

För sammanlänkade researrangemang gäller i regel endast vissa informationsskyldigheter för näringsidkare som ingår i lagen samt bestämmelserna om fel som skett vid bokning av resetjänster.

De föreslagna lagarna avses träda i kraft den 1 juli 2018.

INNEHÅLL

HUVUDSAKLIGT INNEHÅLL	1
INNEHÅLL	2
ALLMÄN MOTIVERING	4
1 INLEDNING.....	4
2 DIREKTIVET	4
2.1 Tillämpningsområde och definitioner	4
2.2 Informationsskyldigheter och innehåll i paketreseavtalet	5
2.3 Ändring av paketreseavtal	6
2.4 Paketresans fullgörande	7
2.5 Skydd vid obestånd och sammanlänkade researrangemang	8
2.6 Särskilda bestämmelser	9
3 NULÄGE	9
3.1 Lagstiftning och praxis.....	9
4 BEDÖMNING AV NULÄGET	13
5 PROPOSITIONENS MÅL OCH DE VIKTIGASTE FÖRSLAGEN	15
5.1 Allmänt	15
5.2 Förslag som gäller genomförandet av direktivet.....	15
5.3 Bestämmelser i direktivet som inte kräver ändringar i lagstiftningen	19
6 PROPOSITIONENS KONSEKVENSER	20
6.1 Konsekvenser för statsfinanserna och för myndigheterna	20
6.2 Konsekvenser för ställningen för resenärer och näringsidkare som erbjuder resetjänster ..	20
7 BEREDNINGEN AV PROPOSITIONEN	22
7.1 Beredningsfasen och arbetsdokument.....	22
7.2 Remissyttranden och hur de har beaktats.....	22
8 SAMBAND MED ANDRA PROPOSITIONER.....	23
DETALJMOTIVERING	24
1 LAGFÖRSLAG	24
1.1 Lagen om kombinerade resetjänster	24
1 kap. Allmänna bestämmelser	24
2 kap. Informationsskyldigheter och ingående av paketreseavtal.....	30
3 kap. Ändring av paketreseavtal före resans början	33
4 kap. Genomförande av paketresa	39
5 kap. Sammanlänkade researrangemang.....	47
6 kap. Särskilda bestämmelser.....	49
7 kap. Påföljder och ikraftträdande.....	50
1.2 Konsumentskyddslagen	51
6 kap. Hemförsäljning och distansförsäljning	51
2 NÄRMARE BESTÄMMELSER.....	52
3 IKRAFTTRÄDANDE	52
4 FÖRHÅLLANDE TILL GRUNDLAGEN SAMT LAGSTIFTNINGSORDNING	52
LAGFÖRSLAG	54
1. Lag om kombinerade resetjänster.....	54
2. Lag om ändring av konsumentskyddslagen	67
BILAGOR.....	68
PARALLELLTEXT	68
2. Lag om ändring av konsumentskyddslagen	68
FÖRORDNINGSUTKAST	70

RP 105/2017 rd

Justitieministeriets förordning om information som ska lämnas resenärer om kombinerade resetjänster.....	70
BILAGA 1	73
Del A73	
Standardinformationsformulär för paketreseavtal när det är möjligt att använda hyperlänkar.....	73
Del B74	
Standardinformationsformulär för paketreseavtal i andra situationer än de som omfattas av del A.....	74
Del C75	
Standardinformationsformulär när en arrangör överför uppgifter till en annan näringsidkare i enlighet med artikel 3.2 b v.....	75
Bilaga 2	77
Del A77	
Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 a är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett	77
Del B77	
Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 a är en annan näringsidkare än en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett.....	77
Del C78	
Standardinformationsformulär vid sammanlänkade researrangemang, i den mening som avses i artikel 3.5 a, om avtalen ingår i näringsidkarens (som inte är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett) och resenärens samtidiga fysiska närvaro	78
Del D79	
Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 b är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett	79
Del E79	
Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang, i den mening som avses i artikel 3.5 b, är en annan näringsidkare än en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett.....	79

ALLMÄN MOTIVERING

1 Inledning

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (nedan *det nya paketresedirektivet* eller *direktivet*) antogs den 25 november 2015. Direktivet ska införlivas i medlemsstaternas nationella lagstiftning senast den 1 januari 2018 och medlemsstaterna ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 1 juli 2018.

Direktivet grundar sig på kommissionens förslag COM(2013) 512 (final) av den 9 juli 2013. Statsrådet har informerat riksdagen om direktivet i en U-skrivelse U 65/2013 rd.

Direktivet ersätter rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (nedan *det tidigare paketresedirektivet*) som i Finland har genomförts genom bestämmelser i lagen om paketresor (1079/1994) och lagen om paketrese- rörelser (939/2008).

Syftet med direktivet är att bidra till en väl fungerande inre marknad och till uppnåendet av en hög och så enhetlig konsumentskyddsnivå som möjligt. Det nya paketresedirektivet är till skillnad från det tidigare i huvudsak en rättsakt som syftar till fullständig harmonisering, vilket innebär att medlemsstaterna inte får införa eller behålla bestämmelser som avviker från direktivet i fråga om omständigheter som har förenhetligats genom direktivet.

2 Direktivet

2.1 Tillämpningsområde och definitioner

Direktivet är tillämpligt på paketresor som erbjuds eller säljs av näringsidkare till resenärer och på sammanlänkade researrangemang som underlättas av näringsidkare för resenärers räkning (artikel 2.1).

Direktivet är inte tillämpligt på paketresor och sammanlänkade researrangemang som omfattar en tidsperiod på mindre än 24 timmar, såvida inte inkvartering över natten ingår. Direktivet är inte heller tillämpligt på ovannämnda reseprodukter som erbjuds och underlättas tillfälligt på ideell basis och endast för en begränsad grupp med resenärer. Utanför tillämpningsområdet faller också reseprodukter som köps på grundval av ett sådant allmänt avtal om affärsresor som har ingåtts mellan en näringsidkare och en annan fysisk eller juridisk person som agerar för ändamål som avser närings- eller yrkesverksamhet (artikel 2.2).

Om allmänna avtalsrättsliga aspekter inte regleras i direktivet, påverkar det inte nationell allmän avtalsrätt, till exempel bestämmelser om avtals giltighet, ingående eller verkan (artikel 2.3).

Artikel 3 innehåller ett flertal definitioner. De viktigaste av dem är definitionerna av resetjänst, paketresa, sammanlänkat researrangemang, resenär och arrangör.

Med resetjänst avses passagerartransport, inkvartering, uthyrning av motorfordon samt andra turisttjänster som inte utgör en integrerad del av någon annan resetjänst. Det nya är att uthyrning av motorfordon är en självständig, egen resetjänst.

Definitionen av paketresa har utvidgats till att gälla olika nya sätt att marknadsföra kombinationer av resetjänster till resenärer. Utöver ett paket som sammanställs av en näringsidkare på förhand eller som sammanställts i enlighet med resenärens önskemål, täcker definitionen också separata avtal som ingås med enskilda resetjänsteleverantörer. Förutsättningen är dock då att tjänsterna köps från ett enda försäljningsställe och att de har valts ut innan resenären samtycker till att betala dem, att tjänsterna erbjuds, säljs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris, att de marknadsförs med beteckningen "paketresa" eller en liknande beteckning eller att de kombineras efter ingåendet av ett avtal som ger resenären rätt att välja bland ett urval av olika resetjänster. En paketresa kan bildas också när enskilda resetjänster köps från separata näringsidkare genom länkade bokningsprocesser via internet där resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress överförs från den näringsidkare med vilken det första avtalet har ingåtts till en annan näringsidkare eller andra näringsidkare och ett avtal ingås med den eller de sistnämnda näringsidkarna senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats (nedan *click-through-paket*).

Med sammanlänkat researrangemang avses en helhet av tjänster där en näringsidkare underlättar anskaffande av olika resetjänster, vilka inte utgör en sådan kombination som uppfyller definitionen av paketresa. Vid sammanlänkande researrangemang ingår resenärerna separata avtal med de enskilda resetjänsteleverantörerna och en näringsidkare underlättar resenärernas separata urval och separata betalningar för var och en av resetjänsterna vid tidpunkten för ett enda besök hos eller en enda kontakt med dess försäljningsställe eller på ett riktat sätt underlättar anskaffande av en ytterligare resetjänst från en annan näringsidkare. I det senare fallet är förutsättningen dessutom att ett avtal med en sådan annan näringsidkare ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

Med resenär avses en person som avser ingå ett avtal eller har rätt att resa på grundval av ett avtal som har ingåtts inom direktivets tillämpningsområde. Med arrangör avses en näringsidkare som kombinerar och säljer eller erbjuder paketresor, antingen direkt eller genom en annan näringsidkare eller tillsammans med en annan näringsidkare, eller den näringsidkare som överför uppgifter om resenären till en annan näringsidkare.

2.2 Informationsskyldigheter och innehåll i paketreseavtalet

I artikel 5.1 föreskrivs det om den information som en näringsidkare ska tillhandahålla resenären innan denne binds av ett paketreseavtal eller något annat motsvarande erbjudande. Förutom arrangören är också återförsäljaren skyldig att tillhandahålla resenären ovan avsedda information. Vid *click-through-paket* är dessutom i enlighet med artikel 5.2 också den andra näringsidkare till vilken uppgifter om resenären överförs informationsskyldig för sina respektive resetjänster. Utöver den information som uppräknas i direktivet, bl.a. information om resans huvudsakliga egenskaper, ska näringsidkaren före ingåendet av avtalet tillhandahålla resenären information om dennes rättigheter enligt direktivet genom de formulär som utgör bilagor till direktivet. Den information som ska ges om resan motsvarar till största delen den information som anges i det tidigare paketresedirektivet. Ny information är bl.a. det språk som tjänsterna kommer att utföras på och information om huruvida resan är lämplig för personer med nedsatt rörlighet. I direktivet föreskrivs det dessutom separat om information som ska lämnas om paketreseavtal som ingås per telefon.

Ovan avsedda förhandsinformation ska ingå också i paketreseavtalet eller i bekräftelsen på avtalet (artikel 7.2). Arrangören ska dessutom i god tid före paketresans början tillhandahålla resenären nödvändiga kvitton, intyg och biljetter och, i förekommande fall, information om de planerade tiderna för avresa och tidsfristen för att checka in samt andra tidtabeller under resan (artikel 7.5).

Enligt artikel 6.1 ska den information som tillhandahålls enligt artikel 5, dvs. information om resans huvudsakliga egenskaper, paketresans totalpris, betalningssätt, resenärens rätt att säga upp avtalet och minsta antal personer som krävs för att paketresan ska genomföras samt tidsgränsen i detta fall för en uppsägning av avtalet, utgöra en del av paketreseavtalet och får inte ändras såvida inte avtalsparterna uttryckligen enas om något annat. Enligt artikel 6.2 ska resenären inte stå för eventuella tilläggsavgifter och övriga kostnader, om arrangören eller återförsäljaren inte har fullgjort informationsplikten avseende dem före paketreseavtalets ingående.

Avtal ska vara klart och begripligt utformade och arrangören eller återförsäljaren ska i samband med avtalets ingående eller utan oskäligt dröjsmål därefter överlämna en kopia av avtalet eller en bekräftelse på avtalet på ett varaktigt medium till resenären (artikel 7.1).

Bevisbördan för att ovannämnda informationsskyldigheter fullgjorts ska åvila näringsidkaren (artikel 8).

2.3 Ändring av paketreseavtal

Artikel 9 innehåller bestämmelser om överlåtelse av paketreseavtalet till en annan resenär. Den som överlåter paketreseavtalet och den som tar över det är solidariskt ansvariga för resterande betalning och för eventuella tilläggsavgifter och kostnader med anledning av överlåtelsen. Kostnaderna får inte vara oskäligen och får inte överstiga den faktiska kostnad som arrangören åsamkats till följd av överlåtelsen.

Artikel 10 innehåller bestämmelser om ändring av priset i ett paketreseavtal. Enligt artikel 10.1 får priser höjas efter det att paketreseavtalet ingåtts endast om det avtalats om saken och resenären på motsvarande sätt har rätt till prissänkning. Priserna får höjas endast som en direkt följd av förändringar som skett i de kostnader som uppräknas i punkten i fråga. Om prisökningen överstiger 8 procent får resenären enligt artikel 10.2 godta den föreslagna ändringen eller säga upp avtalet utan att betala uppsägningsavgift. Enligt artikel 10.3 ska arrangören meddela resenären om en prisökning på ett tydligt och begripligt sätt med en motivering till ökningen och en uträkning senast 20 dagar före paketresans början. I artikel 10.4 föreskrivs det om resenärens rätt till prissänkning. Vid prissänkningar saknas den begränsning på 20 dagar som vid prisökningar. Vid en prissänkning får arrangören enligt 10.5 dra av faktiska administrativa kostnader från den återbetalning som resenären har rätt till.

Artikel 11 innehåller bestämmelser om ändring av andra villkor i ett paketreseavtal. Arrangören får enligt artikel 11.1 ensidigt ändra villkor endast om arrangören har förbehållit sig den rätten i avtalet, ändringen är obetydlig och arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt. Om arrangören är tvungen att väsentligen ändra några av de huvudsakliga egenskaperna hos resetjänsterna eller inte kan uppfylla de särskilda krav som avtalats, får resenären enligt artikel 11.2 antingen godta den föreslagna ändringen eller säga upp avtalet utan att betala uppsägningsavgift. Om resenären säger upp avtalet, ska alla betalningar betalas tillbaka utan onödigt dröjsmål. Resenären kan dessutom ha rätt till skadestånd. Om resenären håller fast vid köpet, har resenären rätt till prissänkning på grund av att resepaketets kvalitet försämrats.

I artikel 12 finns bestämmelser om såväl resenärens som arrangörens rätt att säga upp avtalet. Enligt artikel 12.1 har resenären rätt att säga upp avtalet när som helst före paketresans början. Resenären kan då bli skyldig att betala en skälig och motiverad uppsägningsavgift till arrangören. Uppsägningsavgiften kan antingen vara ett standardbelopp som fastställs i avtalet enligt vissa grunder eller motsvara arrangörens faktiska förlust som fastställs i varje enskilt fall. Resenären har enligt artikel 12.2 rätt att säga upp avtalet utan att betala någon uppsägningsavgift i händelse av oundvikliga eller extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedel-

bara närhet som väsentligen påverkar fullgörandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet. Resenären ska då få full återbetalning, men har inte rätt till ytterligare ersättning.

I artikel 12.3 föreskrivs det om på vilka grunder en arrangör har rätt att säga upp ett paketreseavtal. Avtalet kan sägas upp om antalet personer som köpt paketresan är lägre än vad som anges i avtalet samt om arrangören hindras från att fullgöra avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

I artikel 12.4 föreskrivs det om arrangörens skyldighet att betala tillbaka betalningar när avtalet sagts upp. Enligt artikel 12.5 får medlemsstaterna föreskriva om resenärens rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar, om avtalet har ingåtts utanför fasta affärslokaler.

2.4 Paketresans fullgörande

Arrangören är ansvarig för fullgörandet av de resetjänster som inbegrips i paketreseavtalet, oavsett om tjänsterna ska utföras av arrangören eller av andra tjänsteleverantörer (artikel 13.1). Dessutom kan det i den nationella lagstiftningen införas bestämmelser enligt vilka också återförsäljaren är ansvarig för fullgörandet av paketresan.

Resenären ska utan onödigt dröjsmål informera arrangören om ett fel i en resetjänst (artikel 13.2). Arrangören ska avhjälpa felet, såvida det inte är omöjligt eller medför oproportionella kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet, har resenären rätt till prissänkning och skadestånd (artikel 13.3). Om resenären inte avhjälper felet inom skälig tid, får resenären göra detta själv och begära ersättning för utgifterna (artikel 13.4).

Om en betydande andel av resetjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören, utan extra kostnader, erbjuda lämpliga alternativa arrangemang. Om dessa arrangemang leder till en paketresa av lägre kvalitet än vad som avtalats, har resenären rätt till en prissänkning. Resenären får avvisa föreslagna alternativa arrangemang endast om de inte är jämförbara med vad man enats om eller den prissänkning som medges är otillräcklig (artikel 13.5). Om betydande fel inverkar på fullgörandet av paketresan och arrangören inte har avhjälpt dem inom en skälig tid som fastställts av resenären, får resenären säga upp paketreseavtalet utan uppsägningsavgift. Resenären har då dessutom rätt att begära en prissänkning och skadestånd. Om paketresan omfattar transport av passagerare, ska arrangören erbjuda resenären likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad. (artikel 13.6)

Om det är omöjligt att säkerställa resenärens hemresa enligt avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter, ska arrangören stå för kostnader för nödvändig motsvarande inkvartering, under en period på högst tre nätter per resenär. Om längre perioder fastställs i den unionslagstiftning som är tillämplig för transportmedlet för resenärens hemresa, ska dessa perioder gälla. (artikel 13.7)

Begränsningarna i fråga om inkvarteringskostnader ska inte gälla för personer med nedsatt rörlighet eller för personer som medföljer dem, gravida kvinnor och ensamresande minderåriga samt personer i behov av särskild medicinsk hjälp, om arrangören har underrättats om deras särskilda behov minst 48 timmar före paketresans början (artikel 13.8).

Artikel 14 innehåller bestämmelser om prissänkning och skadestånd. Enligt artikel 14.1 har resenären rätt till en rimlig prissänkning för perioder under vilka det rådde bristande överensstämmelse, såvida inte arrangören bevisar att den bristande överensstämmelsen kan tillskrivas resenären. Resenären ska också ha rätt till skälig ersättning från arrangören för eventuella skador som resenären drabbas av till följd av bristande överensstämmelse (artikel 14.2).

Resenären ska emellertid inte ha rätt till skadestånd om arrangören bevisar att den bristande överensstämelsen kan tillskrivas resenären, kan tillskrivas en tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av de resetjänster som omfattas av avtalet och den bristande överenskommelsen inte kan förutses eller undvikas eller har uppkommit på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter (artikel 14.3). Arrangörens skadeståndsansvar begränsas också enligt vad som bestäms om ansvar för leverantören av resetjänster i internationella konventioner som är bindande för unionen och, om medlemsstaten föreskriver så, även i andra internationella konventioner (artikel 14.4). I andra fall får paketreseavtalet begränsa de ersättningar som ska betalas av arrangören under förutsättning att denna begränsning inte gäller för personskador eller skada som orsakats uppsåtligt eller genom vårdslöshet och inte uppgår till mindre än tre gånger paketresans totala pris.

Enligt artikel 14.5 ska rättigheter till ersättning eller prissänkning enligt direktivet inte påverka resenärernas rättigheter enligt EU-lagstiftning eller internationella konventioner. I syfte att undvika överkompensering ska ersättning eller prissänkning som beviljats enligt direktivet och ersättning eller prissänkning som beviljats enligt de förordningar och internationella konventioner som uppräknas i artikel 14.5 dras av från varandra.

Enligt artikel 14.6 ska preskriptionstiden för att framställa anspråk enligt den artikeln inte understiga två år.

Resenären kan skicka meddelanden, begäranden eller klagomål vad gäller fullgörandet av paketresan direkt till den återförsäljare via vilken paketresan köptes. Återförsäljaren ska vidarebefordra dessa meddelanden till arrangören utan onödigt dröjsmål. Avgörande i fråga om tidsfristerna är när återförsäljaren har mottagit meddelandet. (artikel 15)

Arrangören ska ge lämplig assistans till resenärer som befinner sig i svårigheter. Arrangören ska kunna ta ut en skälig avgift för sin assistans om situationen orsakats uppsåtligt eller av oaktsamhet från resenärens sida. (artikel 16)

2.5 Skydd vid obestånd och sammanlänkade researrangemang

I artikel 17.1 föreskrivs det om arrangörers skyldighet att ställa säkerhet för återbetalning av betalningar som gjorts på förhand i den mån som de avtalade tjänsterna inte fullgörs som en följd av arrangörens obestånd. Om transport av passagerare inbegrips i avtalet, ska arrangörerna ställa säkerhet även för hemtransport av resenärerna. Även arrangörer som är etablerade i tredjeländer och som säljer paketresor i medlemsstaterna är skyldiga att ställa säkerhet. Säkerheten ska vara effektiv och omfatta rimligt förutsebara kostnader, dvs. förskottsbetalningar, med beaktande av längden på tidsperioden mellan erläggande av delbetalning och slutliga betalningar och fullgörandet av paketresorna, samt den uppskattade kostnaden för hemtransporter (artikel 17.2). Skyddet vid obestånd ska omfatta resenärer oberoende av deras bostadsort och avreseort, oberoende av var paketresan har sålts och utan hänsyn till i vilken medlemsstat det organ som ansvarar för skyddet vid obestånd är beläget (artikel 17.3). När fullgörandet av paketresan påverkas av arrangörens obestånd ska säkerheten vara tillgänglig kostnadsfritt (artikel 17.4). Enligt artikel 17.5 ska återbetalningar av förskottsbetalningar göras utan onödigt dröjsmål på resenärens begäran.

I artikel 18.1 föreskrivs det om ömsesidigt erkännande av skyddet vid obestånd enligt medlemsstaternas nationella lagstiftning. Enligt artikel 18.2 ska medlemsstaterna utse centrala kontaktpunkter för att underlätta det administrativa samarbetet och tillsynen av arrangörer. I artikel 18.3 och 18.4 föreskrivs det om det administrativa samarbetet mellan de centrala kontaktpunkterna.

I artikel 19 föreskrivs det om skydd vid obestånd och informationskrav för sammanlänkade researrangemang. Enligt artikel 19.1 ska en näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang ställa säkerhet för återbetalning av alla betalningar som näringsidkaren mottar från resenärer i den mån en resetjänst som utgör en del av ett sammanlänkat researrangemang inte fullgörs till följd av näringsidkarens obestånd. Om denna näringsidkare ansvarar för transporten av passagerare, ska säkerheten också omfatta resenärens hemtransport.

I artikel 19.2 föreskrivs det om den information som den näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang ska tillhandahålla resenären innan avtalet ingås. Om näringsidkaren inte har uppfyllt kraven i punkterna 1 och 2 i artikel 19, ska bestämmelserna om överlåtelse och uppsägning av paketreseavtal och paketreans fullgörande tillämpas när det gäller de resetjänster som ingår i det sammanlänkade researrangemanget (artikel 19.3). Om ett sammanlänkat researrangemang uppkommer först när resenären ingått ett avtal med en annan näringsidkare än den som underlättar det sammanlänkade researrangemanget, ska näringsidkaren i fråga informera den näringsidkare som underlättar det sammanlänkade researrangemanget om att avtalet har ingåtts (artikel 19.4).

2.6 Särskilda bestämmelser

I artikel 20 i direktivet sägs att i de fall då arrangören är etablerad utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, ska den återförsäljare som är etablerad i en medlemsstat omfattas av de skyldigheter för arrangörer som gäller paketreans fullgörande och skydd vid obestånd, såvida inte återförsäljaren visar att arrangören uppfyller kraven i de bestämmelserna.

Enligt artikel 21 är en näringsidkare ansvarig för fel till följd av tekniska brister i bokningssystemet som kan tillskrivas denna näringsidkare. Dessutom är näringsidkaren ansvarig för de fel som görs under bokningsprocessen, om näringsidkaren har åtagit sig att sköta bokningen av en paketrese eller resetjänster som ingår i ett sammanlänkat researrangemang. En näringsidkare ska inte vara ansvarig för bokningsfel som kan tillskrivas resenären eller som har orsakats av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

I artikel 22 föreskrivs det om rätt för en näringsidkare som betalat ersättning eller beviljat en prissänkning att begära gottgörelse från en tredje part.

Artikel 23 innehåller bestämmelser om direktivets tvingande karaktär. Dessutom innehåller direktivet sedvanliga slutbestämmelser (artiklarna 24—31).

3 Nuläge

3.1 Lagstiftning och praxis

Lagen om paketrese

Lagen om paketrese innehåller bestämmelser om marknadsföring av paketrese och om omständigheter som hänför sig till avtal om paketrese. Lagen tillämpas då resan mot vederlag bjuds ut av en näringsidkare som annat än tillfälligt organiserar eller förmedlar turisttjänster och resan varar mer än 24 timmar eller inbegriper övernattnings. (1 §)

Med paketrese avses en i förväg ordnad kombination av tjänster som bjuds ut till ett gemensamt pris och som består av åtminstone transport och inkvartering. Alternativt kan det vara fråga om en kombination som består av åtminstone transport eller inkvartering samt dessutom en annan turisttjänst som är väsentlig med hänsyn till helheten. Som en här avsedd tjänst betraktas inte tjänster som är förknippade med transport eller inkvartering, exempelvis arrange-

mang i anknytning till måltider, tidsfördriv eller sammanträden, eller andra motsvarande tjänster som inte i avgörande grad påverkar helhetens innehåll och pris. En kombination anses vara ordnad i förväg, om en näringsidkare planerar och sammanställer den innan avtal ingås eller när avtal ingås, antingen på eget initiativ eller på initiativ av en resenär eller en grupp av resenärer i enlighet med deras önskemål. En kombination betraktas inte som ordnad i förväg om resenären själv planerar och sammanställer en kombination av olika till buds stående delar, även om olika alternativ som en näringsidkare lägger fram eller bokningssystem som näringsidkaren bjuder ut används för att sammanställa kombinationen. Det anses att en kombination bjuds ut till ett gemensamt pris, även om de olika delarna prissätts eller faktureras separat, om det inte är möjligt att köpa delarna separat till det pris som gäller inom kombinationen. Som inkvartering enligt paragrafen betraktas även inkvartering i familj. Som inkvartering betraktas inte inkvartering i ett fordon i anslutning till en transport. (2 §)

Lagen om paketresor innehåller en detaljerad förteckning över vilka uppgifter resenären ska tillhandahålla i en broschyr (6 §). Också de villkor som tillämpas på reseavtal ska ingå i en broschyr eller finnas tillgängliga för resenärerna på annat sätt i skriftlig eller elektronisk form. I avtalsvillkoren ska anges vissa av de rättigheter och skyldigheter som resenärerna har enligt lag samt när ett för resenären bindande avtal uppkommer enligt lag eller enligt avtalsvillkoren. (6 a §)

Avtalsvillkor och andra uppgifter som har lämnats på förhand i en broschyr eller på annat sätt i skriftlig eller elektronisk form är bindande för researrangören. Villkoren och övriga uppgifter får ändras, om researrangören uttryckligen har förbehållit sig rätten till ändringar och tydligt underrättat resenären om ändringen innan ett avtal ingås eller om parterna senare har avtalat om ändringen. (6 b §)

Ovannämnda information och avtalsvillkor ska ges resenären innan ett avtal ingås (7 §). I fråga om paketresor till utlandet uppkommer ett bindande avtal för resenären först då han eller hon betalar resans pris eller en del av priset. Om priset eller delen av det inte har betalats senast vid den tidpunkt som bestämts av researrangören, annulleras bokningen. Man kan dock skriftligen komma överens om något annat om avtalets uppkomst. (9 §)

Resenären är berättigad att överlåta sin rätt enligt avtalet till en person som uppfyller de villkor som uppställts för ett deltagande i resan (10 §).

Researrangören har rätt att ställa in resan till följd av för få deltagare om detta nämnts i broschyren eller avtalsvillkoren. Researrangören ska då utan dröjsmål betala tillbaka vad resenären har betalat och dessutom ersätta resenären de utgifter som omedelbart hänför sig till resan och som blivit onyttiga till följd av att resan ställs in. (11 §)

Researrangören har rätt att ställa in resan också om arrangörens möjligheter att på avtalat sätt genomföra resan väsentligen har försvårats efter avtalsslutet till följd av en krigshandling, naturkatastrof, strejk eller motsvarande situationer på eller i närheten av resmålet eller om resan till följd av någon annan oväntad omständighet inte kan genomföras utan att resenärens liv eller hälsa äventyras. Om en motsvarande situation uppstår under resan, har researrangören rätt att avbryta resan och vidta andra nödvändiga ändringar i reseprogrammet. Till resenären ska återbetalas den del av resans pris som motsvarar de tjänster som denne inte erhållit. (12 §)

Researrangören får efter avtalsslutet höja priset på resan på de grunder som uppräknas i lagen, förutsatt att det avtalats om detta i avtalsvillkoren och researrangören förbundit sig att på motsvarande grunder också sänka priset på resan (14 §).

Också en resenär har rätt att frånträda ett avtal av de skäl som nämns i 12 § och i det fall att researrangören väsentlig höjt priset på resan i enlighet med 14 § eller med stöd av avtalsvillkoren gjort andra väsentliga ändringar i avtalet. En resenär får frånträda ett avtal också om han eller hon är förhindrad att delta i resan till följd av en oväntad och allvarlig händelse som drabbat honom eller henne och det därför finns ett vägande skäl att frånträda avtalet. Rätten att avboka resan på grund av en oväntad och allvarlig händelse kan dock begränsas i avtalsvillkoren, om kostnaderna för en avbokad resa ska bäras helt och hållet eller huvudsakligen av researrangören. (15 §)

Om resenären under resan insjuknar, drabbas av ett olycksfall, blir offer för ett brott eller lider annan skada, är researrangören skyldig att bistå honom eller henne (16 §).

Researrangörens prestation är felaktig, om resan inte motsvarar vad som kan anses överenskommet eller om researrangören har försummat att ge resenären de uppgifter som enligt lag ska lämnas innan ett avtal ingås och före avresa och denna försummelse kan antas ha påverkat resenärens beslut. Researrangörens prestation är också felaktig om researrangören har försummat sin skyldighet enligt lag att bistå resenären. Som fel ska emellertid inte anses sådana med tanke på resans helhet ringa ändringar och brister i arrangemangen som resenären på grund av resmålet eller resans natur skäligen har kunnat förvänta sig. (17 §)

Resenärer får inte åberopa fel, om de inte underrättar researrangören om felet inom skälig tid efter det att de har märkt eller borde ha märkt felet. Om researrangören inte har någon representant på resmålet, får resenären göra en reklamation till en näringsidkare som researrangören har anlitat och i vars prestation det har framkommit fel. Om researrangören eller någon annan näringsidkare som researrangören har anlitat vid fullgörandet av avtalet har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder, får resenären åberopa ett fel, även om han eller hon inte underrättat researrangören om felet inom skälig tid. (18 §)

Researrangören ska på egen bekostnad avhjälpa felet utan dröjsmål. Arrangören får vägra avhjälpa felet, om avhjälpan skulle orsaka oskäliga kostnader eller olägenheter. Resenären får motsätta sig att felet avhjälps, om avhjälpan skulle orsaka resenären väsentlig olägenhet. Om felet inte utan dröjsmål avhjälps eller om felet inte kan avhjälpas, har resenären rätt till ett prisavdrag som motsvarar felets betydelse. (19 och 20 §)

Resenären har rätt att före resan häva avtalet, om researrangören väsentligt ändrar resevillkoren, programmet för resan eller andra researrangemang eller om resenären annars har vägande skäl att anta att researrangörens prestation kommer att vara väsentligt felaktig. Om genomförandet av resan visar sig vara så förfelat att resan inte uppfyller det ändamål som ursprungligen uppställdes för den, får resenären häva avtalet under eller efter resan. Om resenären häver avtalet under resan, ska researrangören på egen bekostnad ordna hemtransport för resenären. Om resenären har haft nytta av researrangörens prestation, ska resenären betala researrangören en ersättning som motsvarar prestationen. I stället för att häva avtalet får resenären av researrangören kräva en ny motsvarande resa till det pris som han eller hon betalat för den ursprungliga resan. (21 och 22 §)

Resenären har rätt till ersättning för person-, sak- och förmögenhetsskada som ett fel i researrangörens prestation har orsakat. Arrangören ska för att undgå ersättningsskyldighet visa att vårdslöshet saknades på arrangörens sida. Resenären har rätt att få ersättning också för att transporten av resgodset fördröjs, om det kan anses att resenären orsakats olägenhet av dröjsmålet. Om paketresan anskaffats huvudsakligen för något annat än enskilt ändamål, får researrangören i avtalsvillkoren begränsa sitt ersättningsansvar för sak- och förmögenhetsskador. Ansvarsbegränsningen får inte vara oskälig för resenären. Skadeståndet kan jämkas, om det är

oskäligt med beaktande av resenärens eventuella medverkan, researrangörens möjligheter att förutse och hindra skadans uppkomst samt omständigheterna i övrigt. (23 och 25 §)

Lagen om paketreserörelser

Bestämmelser om anordnande, utbudande och förmedling av sådana paketresor som faller inom tillämpningsområdet för lagen om paketresor finns i lagen om paketreserörelser. Med idkande av paketreserörelse jämföras anordnande, utbudande eller förmedling av flygtransport till konsumenter, om transporten anordnas, bjuds ut eller förmedlas av någon annan än ett lufttrafikföretag. Paketreserörelse får idkas endast av sådana fysiska och juridiska personer som är registrerade som idkare av paketreserörelse i registret över paketreserörelser, som förs av Konkurrens- och konsumentverket. Ett villkor för att bli införd i registret är att researrangören, för den händelse att researrangören blir insolvent, hos Konkurrens- och konsumentverket ställt en av verket godkänd säkerhet som tryggar returtransport av resenärerna, ersättning till konsumenten för den avgift som betalats före resans början om resan inställs eller för den del av priset som motsvarar den avbrutna delen av resan om resan avbryts, samt inkvartering av resenärerna på resmålet fram till returtransporten, om inkvartering har ingått i avtalet.

Övrig lagstiftning

På resetjänster tillämpas också en mängd andra nationella författningar och EU-rättsakter, såsom konsumentskyddslagen (38/1978), konsument säkerhetslagen (920/2011), räddningslagen (379/2011) och livsmedelslagen (23/2006) samt EU-förordningar som gäller om passage-ares rättigheter.

Resetjänster berörs också av lagen om transportservice (320/2017) vars andra fas bereds vid kommunikationsministeriet som bäst. Lagen innehåller bestämmelser om skyldigheter för dem som tillhandahåller mobilitetstjänster och rättigheter för resenärer. Dessa bestämmelser påminner nära om skyldigheterna i paketresedirektivet. En del av det s.k. MaaS-tjänsteutbud som omfattas av den lagens tillämpningsområde kan omfattas också av tillämpningsområdet för den föreslagna lagen om kombinerade resetjänster, om de uppfyller kriterierna för paketresa eller sammanlänkat researrangemang.

Allmänna villkor för paketresor

Resebyråbranschens förbund i Finland rf och konsumentombudsmannen har förhandlat fram allmänna villkor för paketresor som de godkände den 30 juni 2009. Dessa allmänna villkor tillämpas på sådana över två dygn långa paketresor som huvudsakligen anskaffats för enskilt ändamål och som består åtminstone av transport och inkvartering. Ett villkor är också att resorna säljs i Finland och att arrangören har ett verksamhetsställe i Finland. I villkoren för paketresor ingår bestämmelser ur lagen om paketresor och dessutom närmare bestämmelser bl.a. om resenärens rätt att avbeställa en resa.

Genom att använda de allmänna villkoren för paketresor kan näringsidkaren försäkra sig om att dennes avtalsvillkor överensstämmer med lagen om paketresor. Enligt stadgarna för Resebyråbranschens förbund ska dess medlemmar använda de allmänna villkoren för paketresor. En researrangör kan dock använda specialvillkor som avviker från villkoren för paketresor om detta är motiverat på grund av resans särdrag, exceptionella bestämmelser som gäller typen av transport, exceptionella inkvarteringsvillkor som beror på resans särdrag eller resmålet särdrag. Specialvillkoren får dock inte stå i strid med lagen om paketresor till resenärens nackdel. De allmänna villkoren för paketresor används i 95 procent av paketresorna.

Rättspraxis

EU-domstolen har meddelat flera domar om tillämpningen av det nuvarande paketresedirektivet. De principer som framgår av dessa domar har beaktats vid beredningen av det nya direktivet. I målet C—237/97 konstaterade domstolen att en resa för utbyteselever inte kan anses utgöra en paketresa i den mening som avses i direktivet. I målet C—168/00 tog domstolen ställning till ideell skada som förorsakats av en felaktigt utförd tjänst, i synnerhet ersättning för skada som förorsakats av utebliven semesterglädje. I målet C—400/00 ansåg domstolen att begreppet ”resepaket” bör tolkas så att det också innefattar resor som anordnas på begäran av en konsument eller av en begränsad grupp konsumenter och i enlighet med deras önskemål. I målet C—585/08 hade konsumenten bokat en resa från Italien till Östasien med lastfartyg där det fanns tre hytter med dusch och WC samt separat vardagsrum. På fartyget fanns det dessutom utomhuspool, träningslokal, salong samt video och TV. Under resan var det möjligt att gå i land och besöka olika städer. Domstolen ansåg att tjänsten uppfyllde definitionen av paketresa, eftersom resan förutom transporten även innefattade, för ett totalpris, inkvartering och varade längre än 24 timmar.

I Finland har tillämpningen av lagen om paketresor och lagen om paketreserörelser närmast behandlats i konsumenttvistenämnden, som årligen avgör tiotals meningsskiljaktigheter kring paketresor. Klagomålen har i allmänhet gällt förhandsinformationen om resan, fel i resetjänsterna och resenärens rätt till prissänkning. Aktuella betydande riktlinjer ingår bl.a. i ett avgörande av den 21 oktober 2015, där nämnden ansåg att lagen om paketresor ska tillämpas också på en kryssning som innefattade två nätter på båt och en dag i Sankt Petersburg. I ett avgörande av den 8 juli 2015 rekommenderade nämnden prissänkning i ett fall där researrangören hade underlåtit att informera en barnfamilj att det på det hotell där de bokat rum förekommit fall av vesikulös stomatit, som i synnerhet barn lätt drabbas av. I sitt avgörande av den 20 oktober 2016 ansåg nämnden att resenärerna inte hade rätt att avbeställa en resa till Eilat utan att betala avbeställningskostnader med hänvisning till säkerhetssituationen på resmålet (risk för terror- och raketanfall på området) eftersom det inte givits någon rekommendation om att undvika resor till området, oroligheterna där hade pågått i flera år och säkerhetssituationen inte förändrats väsentligt efter bokningen av resan.

4 Bedömning av nuläget

Den gällande lagstiftningen om paketresor innehåller redan i någon form merparten av de nya bestämmelser i paketresedirektivet som innebär en förbättring av resenärens ställning. Det nya direktivet innehåller således endast ett fåtal betydande ändringar jämfört med den gällande lagstiftningen i Finland. Eftersom bestämmelserna i det nya direktivet är mer detaljerade än tidigare måste det dock göras flera ändringar i bestämmelserna om paketresor. Utöver de ändringar som gäller lagen om paketresor och lagen om paketreserörelser behövs det också en utredning av huruvida det nya direktivet fordrar ändringar i andra lagar som gäller resetjänster.

Den mest betydande ändringen är att tillämpningsområdet för bestämmelserna om paketresor utvidgas. Utöver nuvarande paket som researrangören sammanställer på förhand ska tillämpningsområdet också gälla alla andra typer av kombinationer av resetjänster, i synnerhet sådana som kan bokas via nätet och som har egenskaper som resenärerna i allmänhet associerar med paketresor. Dessutom ska en del av bestämmelserna gälla s.k. sammanlänkande researrangemang som delvis har samma drag som paketresor men som inte motsvarar definitionen av paketresa. I synnerhet det faktum att sammanlänkade researrangemang tas med i tillämpningsområdet för vissa av lagens bestämmelser kan avsevärt öka antalet resetjänsteleverantörer som eventuellt berörs av lagens bestämmelser. Utanför tillämpningsområdet faller, till skillnad från tidigare, affärsresor som köpts på basis av allmänna avtal mellan näringsidkare.

Utöver bestämmelsernas tillämpningsområde föranleder direktivet ett behov att ändra bl.a. de bestämmelser som gäller resenärens rätt att frånträda ett avtal före resans början. Enligt direktivet har en resenär rätt att säga upp paketreseavtalet när som helst före paketresans början, medan en resenär enligt lagen om paketresor har rätt att frånträda avtalet endast i vissa situationer. Enligt direktivet kan arrangören å andra sidan vid uppsägning kräva att resenären betalar en skälig och motiverad uppsägningsavgift till arrangören. Avgiften kan vara ett standardbelopp som anges i avtalet eller en summa som fastställs från fall till fall för att motsvara arrangörens faktiska förlust. Bestämmelserna i direktivet kan hos oss i praktiken leda till att resenärerna måste betala större avbokningsavgifter än tidigare i sådana situationer då resenären blir tvungen att ställa in resan av personliga vägande skäl, såsom en allvarlig olycka eller sjukdom som drabbat resenären själv eller en nära anhörig. Eftersom avbeställningskostnader som beror på sådana omständigheter i allmänhet ersätts via reseförsäkringar, förorsakas resenärerna extra kostnader endast om de saknar försäkring. Också de bestämmelser som gäller researrangörens rätt att ställa in resan på grund av för få deltagare behöver ses över, eftersom direktivet inte förpliktar researrangören att ersätta resenären för de utgifter som blivit onyttiga till följd av att resan ställs in.

Bestämmelserna om researrangörens och reseförmedlarens informationsskyldighet behöver revideras på grund av direktivet. Direktivet innehåller betydligt mer detaljerade bestämmelser än tidigare om de uppgifter som researrangören, reseförmedlaren eller en näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang ska ge resenären i olika skeden. Utöver information om innehållet i paketreseavtalet ska resenären ges ett formulär för standardinformation där det anges vilket slag av kombination resenären köpt (paketresa eller sammanlänkade researrangemang) samt information om resenärens rättigheter enligt direktivet.

Även bestämmelserna om avhjälpande av fel och researrangörens skadeståndsansvar ska ses över. Resenären får rätt att själv avhjälpa felet på researrangörens bekostnad, om researrangören inte avhjälper felet inom utsatt tid. Om en resetjänst har varit felaktig, har resenären rätt att få ersättning av researrangören för all skada som förorsakats resenären. I direktivtexten nämns inte särskilt ersättning av typen loss of enjoyment (utebliven semesterglädje, dvs. resenären har inte kunnat njuta av resan eller semestern) men denna typ av anledning till ersättning förs fram i ingressen till direktivet. Dessutom ansåg EU-domstolen i ett avgörande redan 2002 att om en resetjänst är felaktig kan resenären ha rätt till ersättning också på grund av utebliven semesterglädje. I Finland har utebliven semesterglädje i praktiken ersatts som en del av en prissänkning, eftersom utebliven semesterglädje inte är känd som en separat anledning till ersättning hos oss. Detta förfarande gäller inte i fortsättningen, utan prissänkning och utebliven semesterglädje måste behandlas separat. Utebliven semesterglädje är som anledning till ersättning jämförbar med förlust av bruksnyttan, vilken på vissa grunder är skada som ersätts i avtalsförhållanden. Ersättning för förlust av bruksnyttan har i samband med sakskador blivit praxis också vid utomobligatoriskt ansvar. I lagen behöver det också tas in bestämmelser om researrangörens skyldighet att svara för resenärens inkvartering, om resenärens hemresa förhindras av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

Den mest betydande ändringen i fråga om skydd vid insolvens gäller ömsesidigt erkännande av skydd som tagits i en annan medlemsstat. Avsikten med denna bestämmelse är att underlätta gränsöverskridande tillhandahållande av paketresor. Researrangören behöver inte längre skaffa ett separat skydd vid insolvens för varje sådan medlemsstat vars invånare arrangören marknadsför paketresor till. Medlemsstaterna kan fortfarande ordna skyddet vid insolvens på det sätt de finner bäst. Säkerheten ska täcka återbetalning av alla betalningar till den del de tjänster som avtalet gäller inte utförs på grund av researrangörens insolvens. Om avtalet inbegriper transport av resenärerna, ska säkerheten täcka också hemtransport av resenärerna. Skyddet vid insolvens ska vara effektivt och heltäckande. Det har i praktiken konstaterats att

Finlands nuvarande system ofta är långsamt och inte i alla fall har möjliggjort återbetalning av alla betalningar. Det finns därför behov att justera också bestämmelserna om skydd vid insolvens. Ändringarna har till denna del beretts vid arbets- och näringsministeriet.

5 Propositionens mål och de viktigaste förslagen

5.1 Allmänt

Det huvudsakliga syftet med propositionen är att genomföra det nya paketresedirektivet på nationell nivå. Direktivet har ett mer omfattande tillämpningsområde än den gällande lagen om paketresor. Dessutom skiljer sig bestämmelserna i direktivet på detaljnivå från ett flertal av de nuvarande bestämmelserna. Det anses därför ändamålsenligt att föreslå att lagen om paketresor upphävs och att det stiftas en ny lag som gäller kombinerade resetjänster.

De bestämmelser i direktivet som gäller skydd vid insolvens genomförs genom en ny lag som bereds separat. Den ska ersätta den gällande lagen om paketreserörelser.

5.2 Förslag som gäller genomförandet av direktivet

Utövande av nationell prövningsrätt

Direktivet är till största delen ett direktiv för fullständig harmonisering. På det område som harmoniserats tillåter det endast i två frågor att medlemsstaten på nationell nivå inför bestämmelser till skydd för resenärerna som går längre än vad direktivet kräver. Medlemsstaterna får med stöd av artikel 12.5 föreskriva att resenären i fråga om avtal som ingåtts utanför fasta affärslokaler har rätt att säga upp avtalet inom en viss tid efter att det ingåtts. Enligt artikel 13.1 i direktivet får en medlemsstat behålla eller införa nationella bestämmelser enligt vilka återförsäljaren också är ansvarig för fullgörandet av paketresan.

Vid beredningen av genomförandet har man stannat för att dessa optioner inte behöver användas eftersom nivån på resenärernas skydd även utan dem är hög.

I och med bestämmelserna i direktivet får resenären rätt att frånträda ett reseavtal när som helst före resans början, men resenären är skyldig att betala en skälig och motiverad avbokningsavgift till researrangören. I samband med beredningen av propositionen har det inte framkommit skäl som skulle ge anledning att särskilt införa bestämmelser med tanke på försäljning utanför fasta affärslokaler. Försäljning av resor sker inte i form av traditionell hemförsäljning där konsumenten kan behöva skydd på grund av överraskningsmoment i marknadsföringen.

Om den option som anges i artikel 13.1 i direktivet togs in i den nationella lagstiftningen skulle reseförmedlaren till skillnad från nuläget tillsammans med researrangören vara ansvarig för fullgörandet av paketresan också när reseförmedlaren förmedlar paketresor för en researrangör som är verksam i Finland. Reseförmedlaren skulle dessutom bli skyldig att skaffa sig sådant skydd vid obestånd som anges i artikel 17 för alla de paketresor som förmedlaren förmedlar. Dessa skyldigheter skulle i betydande grad medföra mer kostnader för reseförmedlaren utan att i sig avsevärt förbättra resenärens ställning. Enligt den föreslagna lagen ska researrangören vara ansvarig för fullgörandet av paketresan enligt vad som överenskommits. I händelse av researrangörens insolvens är resenären fullständigt tryggad genom det skydd vid insolvens som researrangören tagit.

När den gällande lagen bereddes har förmedlarens ansvar motiverats bl.a. med att det kan bli oklart för resenären huruvida avtalet ska anses ha uppstått med den näringsidkare som tagit

emot bokningen eller om denne endast ska betraktas som förmedlare. Med tanke på resenären har det också ansetts viktigt att denne i händelse av avtalsbrott kan vända sig till den i Finland verksamma aktör från vilken resan har köpts. Om en researrangör och en reseförmedlare uppfyller sin informationsskyldighet enligt den föreslagna lagen, kan det i fortsättningen inte bli oklart för resenären vilken aktör som är ansvarig för fullgörandet av paketreseavtalet. Resenären kan också i alla problemsituationer vända sig till den i Finland verksamma aktör från vilken han eller hon har köpt resan, även om researrangören skulle vara etablerad någon annanstans.

En reseförmedlare är, oberoende av om optionen används, ansvarig för att paketresan fullgörs på samma sätt som researrangören, om researrangören är etablerad utanför EES. Resenären kan vid problemsituationer lättare kräva gottgörelse av en researrangör som är etablerad i en EES-stat än av en researrangör som är etablerad utanför EES bl.a. via det tvistlösningsforum på nätet som togs i bruk i februari 2016. Resenärerna skyddas också av enhetligare bestämmelser om insolvens än tidigare i det fall att researrangören är etablerad i en EES-stat.

Av denna anledning anses det inte längre motiverat att reseförmedlarens ansvar för fullgörandet av paketresan kvarstår som lika omfattande som i den nuvarande lagen, om researrangören är utländsk.

Lagens tillämpningsområde

Den nya lagen ska gälla paketresor och sammanlänkade researrangemang. På finska ersätts begreppet ”valmismatka” i den gällande lagen med begreppet ”matkapaketti”, eftersom ordet ”valmismatka” inte på ett träffande sätt beskriver de kombinationer av resetjänster som omfattas av den nya lagens tillämpningsområde. Enligt den nya lagen är det inte längre av betydelse huruvida kombinationen av resetjänster planeras och sammanställs av den näringsidkare som fungerar som researrangör eller av resenären själv och huruvida sammanställandet sker på förhand innan avtalet ingås.

Såsom i den nuvarande lagen är det väsentliga i den nya lagen att resenären skaffar minst två olika typer av resetjänster för samma resa eller semester. Resetjänsterna indelas i fyra kategorier mot tidigare tre. Självständiga resetjänster är förutom transport och inkvartering också uthyrning av bilar, av motorcyklar som kräver körkort för kategori A eller av vissa andra motorfordon. Den fjärde kategorin bildas av andra turisttjänster som inte utgör en integrerad del av ovannämnda resetjänster.

Tillämpningsområdet för den nya lagen ska för det första omfatta sådana kombinationer av resetjänster där näringsidkaren har kombinerat tjänsterna antingen på eget initiativ eller på begäran av resenären eller i enlighet med resenärens urval innan ett enda avtal om alla tjänster ingås. Det kan dock vara fråga om en paketresa enligt den nya lagen också när det ingås separata avtal om enskilda resetjänster med resetjänsteleverantörer, förutsatt att någon av nedan nämnda fem villkor uppfylls.

En paketresa genom en kombination bildas för det första om tjänsterna köps från ett enda försäljningsställe och väljs ut innan resenären förbinder sig att betala dem. Det är också fråga om en paketresa om tjänsterna marknadsförs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris eller om de marknadsförs med beteckningen ”paketresa” eller en liknande beteckning. En paketresa bildas dessutom om tjänsterna kombineras efter det att näringsidkaren med resenären har ingått ett avtal enligt vilket resenären har rätt att välja tjänster bland ett urval av olika typer av resetjänster. En paketresa bildas också av en sådan kombination som resenären sammanställer själv genom länkade bokningsprocesser via internet, förutsatt att bestämda uppgifter om resenären överförs till en annan näringsidkare och det avtal som gäller den andra resetjänsten

ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats. I sistnämnda s.k. click-through-paketresa är den första näringsidkaren researrangör.

Helt nytt är att också sammanlänkade researrangemang faller inom tillämpningsområdet. På dem tillämpas dock endast en del av bestämmelserna i lagen. Enligt förslaget är sammanlänkade researrangemang minst två olika typer av resetjänster köpta för samma resa eller semester vilka inte utgör en paketresa och om vilka en resenär ingår separata avtal med enskilda tjänsteleverantörer, förutsatt att någondera av de två nedannämnda villkoren uppfylls.

Det är för det första fråga om sammanlänkade researrangemang om en näringsidkare, t.ex. en resebyrå, underlättar resenärens separata urval och betalningar för var och en av resetjänsterna under en enda kontakt. Det är för det andra fråga om sammanlänkade researrangemang om en ytterligare resetjänst köps från en annan näringsidkare på ett riktat sätt senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

Såsom för närvarande ska lagen inte gälla endast konsumenter utan i princip också andra resenärer, såsom affärsresande som reser i tjänsten. Det nya är att om en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang har köpts på basis av ett allmänt avtal om affärsresor, ska de dock inte omfattas av lagens tillämpningsområde.

Helt utanför tillämpningsområdet faller såsom tidigare enskilda resetjänster, t.ex. köp av enbart flygbiljetter.

Informationsskyldigheter i samband med paketreseavtal och ingående av paketreseavtal

Den nya lagen föreslås få heltäckande och mer detaljerade bestämmelser än tidigare om omständigheter som resenären ska informeras om innan ett paketreseavtal ingås. Det ska inte längre regleras i lag vilka uppgifter som ska ingå i en broschyr. Utöver den förhandsinformation som avses ovan ska resenären på ett formulär för standardinformation ges information om sina lagenliga rättigheter. Vid försäljning per telefon kan denna information tillhandahållas på något annat sätt i stället för genom ett formulär. Avsikten är att närmare bestämmelser om den förhandsinformation som ska lämnas och om formulär för standardinformation ska utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Om det är fråga om en paketresa som uppkommit genom användning av länkade bokningsprocesser via internet, ska den näringsidkare till vilken resenärens uppgifter har överförts lämna förhandsinformation i fråga om sina egna resetjänster och den näringsidkare som överfört uppgifterna, dvs. researrangören, lämna övrig förhandsinformation, inklusive ett formulär med standardinformation om resenärens rättigheter enligt lag. För att den näringsidkare som blir researrangör ska få information om att en paketresa uppkommit, ska den näringsidkare till vilken uppgifterna har överförts informera den förstnämnde om det avtal om resetjänster som leder till uppkomsten av paketresan, samt andra uppgifter som researrangören behöver.

I lagen tas det in en bestämmelse om en uttrycklig skyldighet att utforma paketreseavtal på ett klart och begripligt sätt. Om avtalet är skriftligt, ska det vara läsbart. Även om det inte fanns någon skyldighet att avfatta avtalet skriftligen eller på något annat varaktigt sätt, ska researrangören eller reseförmedlaren i samband med att ett paketreseavtal ingås eller utan onödigt dröjsmål efter det ge resenären en kopia av avtalet eller en avtalsbekräftelse. Lagen ska innehålla detaljerade bestämmelser också om de omständigheter som ska nämnas i paketreseavtalet eller i avtalsbekräftelsen. Avsikten är att närmare bestämmelser också om detta ska utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Lagen ska inte längre innehålla någon specialbestämmelse om uppkomsten av ett avtal när bokningen gäller en paketresa till utlandet. I och för sig finns det inget hinder för att t.ex. de standarvillkor som allmänt används inom branschen innehåller en bestämmelse av detta slag eller att parterna sinsemellan avtalar om saken.

Såsom för närvarande ska lagen innehålla bestämmelser om information och handlingar som resenären ska få före resans början.

Ändring av paketreseavtal före resans början

Lagen ska innehålla bestämmelser om resenärens rätt att överlåta sina rättigheter enligt paketreseavtalet till en annan, om researrangörens och resenärens rätt att frånträda avtalet före resans början samt om ändringar i priset eller i andra villkor i avtalet.

Bestämmelserna om resenärens överlåtelse rätt motsvarar i huvudsak bestämmelserna i den nuvarande lagen. Även bestämmelserna om researrangörens rätt att ställa in resan på grund av för få deltagare eller ett oöverstigligt hinder är i fråga om de huvudsakliga principerna som tidigare. Om researrangören ställer in resan, är resenärens ställning dock något svagare än för närvarande. Om researrangören ställer in resan på grund av för få deltagare, har resenären inte längre rätt att få ersättning för de utgifter som omedelbart hänför sig till resan och som blivit onyttiga till följd av att resan ställs in. Då resan ställs in har resenären i princip inte heller längre rätt att få en ersättande resa till det ursprungliga priset, utan det är researrangören som beslutar om en ersättande resa ska erbjudas.

En resenär får rätt att frånträda ett paketreseavtal när som helst före resans början utan särskilda skäl, medan en resenär enligt den nuvarande lagen har rätt till detta endast i bestämda fall. Å andra sidan kan en skälig och motiverad avbokningsavgift tas ut av resenären om han eller hon frånträder avtalet. En resenär är skyldig att betala avbokningsavgift också när avtalet frånträds av subjektiva vägande skäl, såsom en allvarlig olycka eller sjukdom som drabbat resenären själv eller en nära anhörig. I fall som det sistnämnda kan resenärens ställning således i vissa fall försvagas jämfört med den nuvarande lagen.

Bestämmelserna om ändringar i priset motsvarar i huvudsak bestämmelserna i den nuvarande lagen. Researrangören ska dock till skillnad från tidigare vara skyldig att sänka priset även i de fall att grunden för prisavdraget inträffar under de 20 dagar som föregår resans början. Resenären ska enligt den föreslagna lagen ha rätt att frånträda ett avtal utan att betala avbokningsavgift, om researrangören höjer priset med mer än 8 procent av paketresans totalpris, medan en höjning enligt motiveringen till den nuvarande lagen i princip anses väsentlig om priset höjs med över 10 procent (RP 237/1992 rd, s. 22).

Bestämmelserna om andra ändringar i avtalsvillkor än prisändringar är mer detaljerade än för närvarande. Om ändringarna är betydande, har resenären enligt eget val antingen rätt att frånträda avtalet utan skyldighet att betala avbokningsavgift eller hålla fast vid köpet och få ett prisavdrag som motsvarar ändringarna.

Genomförande av paketresa

Lagen ska innehålla bestämmelser om researrangörens ansvar för fullgörande av ett paketreseavtal och resenärens rättigheter i det fall att researrangörens prestation är felaktig. I huvudsak har en resenär enligt den föreslagna lagen samma rättigheter som för närvarande, dvs. beroende på fallet, rätt att få felet avhjälpt, prisavdrag, hävning av avtalet och rätt till skadestånd.

I de fall där researrangören enligt lag är skyldig att avhjälpa felet, har resenären enligt den föreslagna lagen rätt att själv avhjälpa ett fel i resetjänsten, om researrangören förklarar att felet inte kommer att avhjälpas eller om researrangören inte avhjälpes felet omedelbart eller inom en av resenären angiven skälig tid. Om resenären i sådana fall själv avhjälpes felet, har han eller hon rätt att få ersättning av researrangören för de kostnader som avhjälpandet av felet förorsakar.

Nytt är också de uttryckliga bestämmelserna om att researrangören är skyldig att erbjuda alternativa researrangemang i det fall att en betydande del av resetjänsterna inte kan tillhandahållas i enlighet med avtalet. Lagen ska också innehålla bestämmelser om resenärens rätt att avvisa erbjudna researrangemang, om de inte är jämförbara med det som överenskommits eller om det prisavdrag som beviljats är otillräckligt.

Om det på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte är möjligt att ordna hemtransport, ska researrangören enligt den föreslagna lagen stå för de extra kostnader som inkvarteringen förorsakar. Ansvar är av samma slag som transportföretag har med stöd av de EU-förordningar som gäller passagerartransport. Utgångspunkten är att researrangörens ansvar begränsas till tre nätter.

De bestämmelser i den föreslagna lagen som gäller resenärens rätt att få skadestånd på grund av ett fel i researrangörens prestation kommer i vissa fall att vara förmånligare ur resenärens synvinkel än bestämmelserna i den nuvarande lagen. Resenären ska också med stöd av lagen ha rätt att få ersättning för att han eller hon inte kunnat njuta av semestern, medan denna rätt för närvarande framgår endast av EU-domstolens beslutspraxis.

Sammanlänkade researrangemang

Enligt vad som konstaterats ovan ska endast ett fåtal av bestämmelserna i lagen tillämpas på sammanlänkade researrangemang. En näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang ska inte svara för tillhandahållandet av alla sålda resetjänster, utan varje resetjänsteleverantör svarar för sina egna tjänster. Ett undantag utgör de fall där en näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang inte har uppfyllt sin lagenliga informationsskyldighet bl.a. när det gäller att informera resenären om att denne inte kommer att erhålla sådana rättigheter som gäller för paketresor och att varje resetjänsteleverantör svarar för fullgörandet av sina egna tjänster. I sådana fall tillämpas också lagens bestämmelser om ändring av paketreseavtal och genomförande av paketresa på sammanlänkade researrangemang.

För en näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang gäller i normalfall endast informationsskyldigheter före ingående av avtal. Den information som krävs ska lämnas på ett formulär för standardinformation som lämpar sig för fallet, om ett sådant formulär finns. Avsikten är att närmare bestämmelser om olika formulär för standardinformation ska utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

I lagen föreskrivs det dessutom att en näringsidkare som ingått ett avtal om resetjänster som leder till ett sammanlänkat researrangemang är skyldig att informera den näringsidkare som underlättat anskaffning av det sammanlänkade researrangemanget om att avtalet ingåtts.

5.3 Bestämmelser i direktivet som inte kräver ändringar i lagstiftningen

Enligt artikel 8 i direktivet ska bevisbördan för att informationsskyldigheten enligt kapitel II fullgjorts åvila näringsidkaren. Bestämmelsen i artikeln behöver inte genomföras uttryckligen, eftersom de kriterier för fördelning av bevisbördan som även annars ska iakttas i Finland leder

till att näringsidkaren har bevisbördan när det gäller att bevisa att denne uppfyllt sina lagenliga förpliktelser. Dessa kriterier för fördelning av bevisbördan utgår från den materiella rättens behov, med andra ord att bevisbördan fördelas så att den står i samklang med de mål som uppställts i den materiella rätten, samt bevismöjligheten. Enligt det sistnämnda kriteriet ligger bevisbördan på den som ska anses ha lättare att lägga fram en utredning till sin fördel jämfört med de möjligheter motparten har. Det är i regel lättare för en näringsidkare att visa att informationskraven har uppfyllts än för en konsument att visa att de inte uppfyllts. Bestämmelsen i direktivet behövs således inte genomföras genom en uttrycklig bestämmelse.

Enligt artikel 14.6 ska preskriptionstiden för att framställa anspråk enligt den artikeln, dvs. anspråk som gäller prissänkning och skadestånd, inte understiga två år. Enligt 4 § i lagen om preskription av skulder (728/2003) är den allmänna preskriptionstiden tre år. Enligt 7 § 1 mom. 1 punkten i den lagen börjar preskriptionstiden för skadestånd och gottgörelse av annat slag när det gäller ersättning för avtalsbrott löpa då en avtalspart har eller borde ha upptäckt en felaktighet i fullgörandet av avtalet. Med hänsyn till ovannämnda bestämmelser behövs artikel 14.6 i direktivet inte genomföras separat.

6 Propositionens konsekvenser

6.1 Konsekvenser för statsfinanserna och för myndigheterna

Propositionen har endast ringa konsekvenser för statsfinanserna. Det första lagförslaget i propositionen kommer särskilt i början att medföra extra arbete för konsumentombudsmannen som verkar som tillsynsmyndighet, eftersom de anvisningar och riktlinjer som gäller resetjänster måste uppdateras och researrangörer, reseförmedlare och andra näringsidkare som omfattas av de nya bestämmelsernas tillämpningsområde kommer att behöva råd och vägledning om bestämmelsernas innehåll. Dessutom kommer det att innebära extra arbete att utbilda konsumentrådgivarna samt att sammanställa den information som riktas till konsumenterna. De ändrade bestämmelserna medför inte i sig några nya uppgifter för konsumentombudsmannen, men tillämpningsområdet för de föreslagna bestämmelserna kommer att omfatta ett större antal aktörer än den nuvarande lagens tillämpningsområde.

6.2 Konsekvenser för ställningen för resenärer och näringsidkare som erbjuder resetjänster

Genom att i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet införa mer enhetliga bestämmelser om erbjudande av resetjänster vill man förbättra möjligheterna för researrangörer, reseförmedlare och andra näringsidkare som erbjuder resetjänster att tillhandahålla resetjänster över gränserna samt öka konsumenternas och andra resenärers förtroende för resetjänster som utgör en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang. Ett eventuellt större utbud och en därmed ökad konkurrens gynnar resenärerna, medan ställningen för inhemska små och medelstora företag som erbjuder turisttjänster däremot kan försämrats.

Tillämpningsområdet för lagförslag 1 i propositionen är mer omfattande än tillämpningsområdet för lagen om paketresor, som föreslås bli upphävd, vilket innebär att fler resetjänsteleverantörer kommer att omfattas av de föreslagna bestämmelserna om paketresor eller sammanlänkade researrangemang. Resetjänsteleverantörerna kommer att behöva se över sin bokningsprocess och avgöra om de resetjänster som de erbjuder utgör en sådan paketresa eller ett sådant sammanlänkat researrangemang som avses i lagen samt om de själva är en sådan researrangör, reseförmedlare eller näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang som avses i lagen eller någon annan sådan resetjänsteleverantör som bestämmelserna i lagen omfattar. Däremot minskar de lagstadgade skyldigheterna för sådana researrangörer som erbjuder affärsresande resetjänster med stöd av ett allmänt avtal, dvs. när det inte är fråga om en

engångsföreteelse. Resor för utbyteselever ingår inte heller längre i lagens tillämpningsområde, varför leverantörer av sådana resor inte längre omfattas av de skyldigheter som gäller researrangörer.

I registret över paketreserörelser, som förs av Konkurrens- och konsumentverket, ingår för närvarande 766 idkare av paketreserörelse, varav 728 är researrangörer och 38 reseförmidlare. En del av arrangörerna är verksamma också som förmedlare. Genom lagförslaget kommer antalet aktörer som räknas som researrangörer sannolikt att öka. Det går dock inte att bedöma i vilken omfattning antalet ökar, eftersom det som i sista hand avgör om en näringsidkare omfattas av lagens tillämpningsområde är på vilket sätt näringsidkaren ordnar erbjudandet av resetjänsterna. Förutom resebyråer kan i praktiken även enskilda resetjänsteleverantörer, såsom transportföretag, hotell och andra leverantörer av inkvarteringstjänster, biluthyrningsföretag och programtjänsteleverantörer, verka som näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang. I Finland finns det tusentals resetjänsteleverantörer av detta slag, och beroende på om en resetjänsteleverantör underlättar anskaffandet av en ytterligare resetjänst kan leverantören komma att omfattas av de nya bestämmelsernas tillämpningsområde. Denna typ av näringsidkare omfattas, förutom av de krav på säkerhet som ingår i förslaget till lag om leverantörer av kombinerade resetjänster som är beretts vid arbets- och näringsministeriet, främst av de informationsskyldigheter som ingår i lagförslag 1 i denna proposition. I övrigt gäller de skyldigheter som ingår i lagförslaget dessa näringsidkare endast om de har försummat att tillhandahålla den information som krävs enligt lagen.

Även de aktörer som omfattas av den nuvarande lagens tillämpningsområde kommer att orsakas extra kostnader eftersom de blir tvungna att se över och uppdatera sina förfaranden när det gäller att ingå paketreseavtal. Kostnader orsakas framför allt av att formulär för standardinformation ska tas i bruk och av att annan information som ska ges innan ett avtal ingås måste uppdateras så att den motsvarar de nya bestämmelserna. Researrangörerna måste också se över sina övriga avtalsförfaranden och uppdatera dem i enlighet med de nya bestämmelserna. Om ett paketreseavtal inbegriper rätten att höja priset efter det att avtalet ingåtts, t.ex. på grund av att bränslepriset stigit, ska researrangören enligt propositionen på motsvarande sätt sänka priset på paketresan om bränslepriset sjunker. Till skillnad från tidigare har researrangören denna skyldighet ända fram till resans början och inte endast fram till 20 dagar före resans början. Researrangörerna måste också uppdatera sina avtalsprocesser till den del de gäller andra betydande ändringar i avtalet än prisändringar.

Researrangörerna kan också orsakas extra kostnader på grund av att researrangörens skadeståndsansvar i vissa fall kan bli strängare enligt den föreslagna lagen än enligt den nuvarande lagen. Enligt den gällande lagen är researrangörens skadeståndsansvar ett culpaansvar med omvänd bevisbörda, medan ansvaret enligt den föreslagna lagen kan liknas vid ett avtalsrättsligt kontrollansvar. Researrangören kan orsakas extra kostnader bl.a. på grund av att resenärerna oftare kan komma att kräva skadestånd för utebliven semesterglädje, eftersom denna rättighet föreskrivs i nationell lagstiftning i stället för att enbart grunda sig på EU-domstolens avgörandep Praxis, vilket för närvarande är fallet. Den nya anledningen till ersättning kan åtminstone i början orsaka researrangörerna även en administrativ börda på grund av att kundkontakterna ökar. I enskilda fall kan även de nya skyldigheterna innebära avsevärda extra kostnader för researrangörerna, eftersom även researrangören enligt dem ansvarar för extra övernattningskostnader om en resenär p.g.a. oundvikliga eller extraordinära omständigheter inte kan återvända hem i enlighet med vad som överenskommits.

Vid beredningen av propositionen fanns det inte heltäckande uppgifter att tillgå om vilka kostnader i euro researrangörerna och andra resetjänsteleverantörer förorsakas på grund av propositionen. Enligt uppgift från Resebyråbranschens förbund i Finland rf förorsakas ett exempel företag med en omsättning på 35 miljoner euro som huvudsakligen kommer från för-

säljning av egna paketresor engångskostnader på ca 5 000 euro för att ta i bruk formulär och göra ändringar i bokningssystemen. En genomgång av avtalsprocesserna med samarbetsföretagen beräknas dessutom medföra kostnader på ca 3 000—4 000 euro. Åtgärderna för att utforma formulären för standardinformation utifrån företagets produkter beräknas dessutom förorsaka exempelföretaget fortlöpande kostnader på ca 100 euro per produkt, vilket för 100 nya produkter per år innebär totalkostnader på ca 10 000 euro.

Exempelföretaget i fråga behandlar för närvarande ca 200 egentliga reklamationer per år. Dessutom får företaget annan respons uppgående till ca 600 st per år. Mängden respons väntas växa betydligt åtminstone i initialskedet efter det att den nya lagstiftningen trätt i kraft fram till dess att resenärerna får information om den beslutpraxis som baserar sig på den nya lagstiftningen. Om företagets uppskattning om minst en fördubbling av antalet klagomål visar sig hålla streck, kommer exempelföretaget att förorsakas en kostnad i storleksklassen 40 000 euro för behandlingen av klagomål.

En förbättring för resenärerna är att en resenär med stöd av det första lagförslaget alltid har rätt att frånträda ett paketreseavtal före resans början. Resenären blir dock i detta fall skyldig att betala en skälig och motiverad avbokningsavgift. Till skillnad från tidigare är resenären skyldig att betala en avbokningsavgift även i de fall där resenären har ett subjektivt, vägande skäl att ställa in resan, t.ex. om resenären själv eller en nära anhörig drabbas av en allvarlig sjukdom eller olycka. Resenärens ställning försämrats också i de fall där researrangören ställer in resan p.g.a. ett lågt deltagarantal. Researrangören är då inte längre skyldig att erbjuda en ersättande resa till det ursprungliga priset eller att betala resenären ersättning för utgifter som blivit onyttiga till följd av att resan ställs in.

7 Beredningen av propositionen

7.1 Beredningsfasen och arbetsdokument

Den 2 juni 2016 tillsatte justitieministeriet en arbetsgrupp med uppgift att utarbeta ett förslag till lagstiftning som behövs för att genomföra direktivet och till andra nödvändiga ändringar. I arbetsgruppen ingick företrädare för justitieministeriet, arbets- och näringsministeriet, Konkurrens- och konsumentverket, Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry, Turism- och Restaurangförbund rf och Suomen matkatoimistoalan liitto ry SMAL. Arbetsgruppen har inom ramen för sitt arbete hört Rederierna i Finland rf. Arbetsgruppens betänkande blev klart den 27 mars 2017 (Betänkanden och utlåtanden 20/2017). I betänkandet föreslogs att en ny lag om kombinerade resetjänster stiftas, som ska ersätta den gällande lagen om paketresor. Vidare föreslogs vissa ändringar i konsumentskyddslagen.

7.2 Remissyttranden och hur de har beaktats

Justitieministeriet bad 27 myndigheter och sammanslutningar yttra sig om arbetsgruppens betänkande. Dessutom publicerades betänkandet i Utlåtandetjänsten. Det kom in 18 yttranden om betänkandet (Remissammandrag. Betänkanden och utlåtanden 46/2017). Yttranden gavs av arbets- och näringsministeriet, kommunikationsministeriet, Konkurrens- och konsumentverket, Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry, Suomen matkatoimistoalan liitto ry SMAL, en grupp medlemsföretag i SMAL (83 st.), Turism- och Restaurangförbund rf, Företagarna i Finland rf, Centralförbundet för lant- och skogsbruksproducenter MTK rf (tillsammans med Suomen Maaseutumatkailuyrittäjät ry och Lomalaidun ry), Palvelualojen työnantajat PALTA ry, Finlands Advokatförbund, Rederierna i Finland rf, Finnair Abp, Föreningen Finlands turistorganisationer FFFTO rf, Finnish Lapland Tourist Board ry (Lapin Matkailuelinkeinon liitto LME), Karelia Ammattikorkeakoulu Oy (tillsammans med Rural Finland), Olympia Kauko-matkatoimisto och ToolBox-travel marketing & consulting.

Den fortsatta beredningen av förslaget har gjorts på justitieministeriet utgående från arbetsgruppens betänkande och yttrandena om det.

Remissinstanserna ansåg allmänt att de paragrafer som föreslogs i betänkandet motsvarar direktivet. Alla remissinstanser utom en ansåg också att direktivets optioner inte bör införas i den nationella lagen.

Framför allt de remissinstanser som företräder resebranschen ansåg att vissa exempel i detaljmotiveringen som gäller resenärens rätt att frånträda ett avtal och skadestånd bör strykas, eftersom de breddar direktivets tillämpningsområde och tolkar lagen på förhand. Remissinstanserna menade att endast de exempel som ingår i direktivets ingress bör användas, och att tolkningen av lagen i övrigt bör lämnas till dem som tillämpar lagen, till domstolarna och till konsumenttvistnämnden. Konkurrens- och konsumentverket samt Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry ansåg i sina yttranden att exemplen i fråga bör bibehållas i förarbetet.

Det fanns också meningsskiljaktigheter mellan remissinstanserna i fråga om tolkningen av de begrepp som definieras i 1 kap. i den föreslagna lagen. Flera av de remissinstanser som företräder resebranschen motsatte sig den ståndpunkt som framfördes i betänkandets detaljmotivering enligt vilken inkvartering i en hytt under en kort båtresor i vissa situationer kan tolkas som en fristående resetjänst. Detta motiverades bl.a. med att transporter med båt i Östersjöområdet inte bör ges en annan ställning än andra transportformer endast p.g.a. att Finlands geografiska läge gör att det krävs inkvartering i hytt under resorna. Konkurrens- och konsumentverket samt Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry stödde däremot ståndpunkten i betänkandet.

Flera av de remissinstanser som företräder resebranschen ansåg också att preskriptionstiden för skadeståndsanspråk bör fastställas i enlighet med den minimitid som förutsätts i direktivet, dvs. till två år, i stället för att den allmänna preskriptionstiden på tre år tillämpas.

I regeringens proposition föreslås inga ändringar i de lagar som arbetsgruppen föreslagit i betänkandet. Med anledning av yttrandena har vissa önskade preciseringsändringar gjorts i propositionens motiveringar. Definitionen av anslutningstransport har t.ex. preciserats liksom motiveringarna i fråga om ibruktagandet av direktivets optioner. Vissa exempel i detaljmotiveringen som lämnar rum för tolkning har också strukits. Det som framförs i betänkandet i fråga om båtresor grundar sig emellertid på de ståndpunkter som fastställts under kommissionens möten om genomförandet av direktivet och på EU-domstolens avgörande i målen C—585/09 och C—144/09 som fattats med stöd av det tidigare direktivet, varför inga ändringar har gjorts i anslutning till detta. I fråga om preskriptionstiden tillämpas den allmänna preskriptionstiden på tre år allmänt även på fel som förekommer i andra konsumenttjänster, varför man vid beredningen av lagen inte har ansett det motiverat att fastställa en kortare preskriptionstid för resetjänster. Det har inte föreslagits att lagen ska innehålla någon närmare bestämmelse om reklamations tiden. Enligt propositionen ska resenären dock utan obefogat dröjsmål och med beaktande av omständigheterna underrätta researrangören om ett fel. Om resenären försummar detta får han eller hon inte åberopa felet.

8 Samband med andra propositioner

Avsikten är att regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om leverantörer av kombinerade resetjänster och om vissa andra lagar som har beretts vid arbets- och näringsministeriet samt denna proposition ska behandlas samtidigt.

DETALJMOTIVERING

1 Lagförslag

1.1 Lagen om kombinerade resetjänster

1 kap. Allmänna bestämmelser

1 §. Tillämpningsområde. I paragrafen fastställs lagens tillämpningsområde. Lagen tillämpas på paketresor och sammanlänkade researrangemang, för vilka man i namnet på lagen använder den gemensamma benämningen kombinerade resetjänster. Begreppet paketresa definieras i 3 § och begreppet sammanlänkat researrangemang i 4 §. Lagen gäller kombinerade resetjänster både vid resor i Finland och resor till utlandet. Genom paragrafen genomförs artikel 2 i direktivet.

Enligt 1 *punkten* tillämpas lagen dock inte på kombinerade resetjänster när resan varar mindre än 24 timmar och inte innefattar inkvartering över natten. Avgörande för resans längd är den tid som avtalet ursprungligen gäller. Lagen ska t.ex. inte tillämpas om en resa på grund av fördröjd transport överskrider det timantal som anges i bestämmelsen. Oberoende av resans längd ska lagen dock tillämpas om den kombinerade resetjänsten enligt avtalet innefattar inkvartering över natten. Med inkvartering över natten avses här separat ordnad inkvartering. Det faktum att resan sker helt eller delvis under natten innebär inte att det är fråga om en sådan inkvartering över natten som avses i bestämmelsen.

Enligt 2 *punkten* tillämpas lagen inte heller på kombinerade resetjänster som marknadsförs tillfälligt för en begränsad grupp resenärer utan att ekonomisk vinning eftersträvas. För att en sammanlänkad resetjänst inte ska omfattas av resans tillämpningsområde krävs det att alla villkor i bestämmelsen uppfylls. Kombinerade resetjänster som avses i bestämmelsen kan enligt skäl 19 i ingressen till direktivet omfatta t.ex. resor som anordnas högst några gånger per år av välgörenhetsorganisationer, idrottsklubbar eller skolor för deras medlemmar, och som inte erbjuds till allmänheten. Även resor som en resebyrå ordnar för sin personal kan stå utanför lagens tillämpningsområde när det är fråga om tillfälliga resor på ideell basis.

Enligt 3 *punkten* tillämpas lagen inte heller på kombinerade resetjänster som köps på basis av ett allmänt avtal om affärsresor. Med ett sådant allmänt avtal som nämns i bestämmelsen avses ett avtal som ingåtts mellan en näringsidkare och en annan fysisk eller juridisk person som agerar för ändamål som avser den egna affärs-, närings- eller yrkesverksamheten. Ett sådant avtal som avses i bestämmelsen ingås vanligen med en resebyrå tills vidare eller för en viss tid, och det omfattar flera resor som sker inom ramen för ett företags eller en annan organisations verksamhet.

2 §. Resetjänst. I paragrafen definieras begreppet resetjänst. Med resetjänster avses transport av resenär, inkvartering, uthyrning av vissa motorfordon samt andra turisttjänster. Genom paragrafen genomförs artikel 3.1 i direktivet.

Sådan transport av resenärer som avses i 1 *punkten* kan ske med t.ex. buss, tåg, båt eller flyg. Transporten kan också ske på annat sätt, t.ex. med taxi, med anropsbuss eller genom samåkning. Begreppet transport påverkas inte av tiden eller avståndet för transporten. En kort anslutningstransport från flygplatsen till hotellet kan vara en fristående resetjänst om den inte utgör en integrerad del av en annan resetjänst, t.ex. inkvarteringen. Däremot kan även en lång transport vara en integrerad del av inkvarteringsresetjänsten vid resmålet där avstånden är stora.

Enligt 2 *punkten* avses med en resetjänst även inkvartering. Som sådan inkvartering som avses i paragrafen räknas emellertid inte inkvartering för boendeändamål, t.ex. i anslutning till långvariga resor för utbyteselever. Däremot kan en några veckor lång inkvartering i anslutning till en språkkurs anses utgöra sådan inkvartering som avses i paragrafen.

Inkvartering som utgör en integrerad del av transporten av resenärerna räknas inte heller som en fristående resetjänst om transporten är huvudsyftet med tjänsten. Till exempel utgör inkvartering i en hytt under en båtresa inte någon fristående resetjänst om syftet är att transportera en resenär från en plats till en annan och inkvartering över natten på båten är en nödvändig del av resan. På grund av Finlands geografiska läge varar transporten av resenärer med båt till andra länder kring Östersjön vanligen så länge och infaller tidsmässigt så att resan även sker under natten, varför resenärerna vanligen utnyttjar möjligheten att använda hytt. Även om en resenär har en hytt till sitt förfogande under hela resan kan denna typ av inkvartering anses utgöra en integrerad del av transporten av resenären, och betraktas således inte som en fristående resetjänst. En plats i en sovagn under en tågresan utgör inte heller sådan inkvartering som här avses. Det saknar betydelse om det är fråga om transport i en riktning eller returtransport.

Om båtresans huvudsyfte snarast är rekreation och semesterfirande på båten i stället för transport av en resenär från en plats till en annan, kan den anses som en paketresa som inbegriper två fristående resetjänster, nämligen transport och inkvartering. Huruvida båtresan uppfyller definitionen av ”kryssning” i artikel 3 t i förordning (EU) nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar saknar betydelse vid en bedömning av om en båtresa omfattas av den föreslagna lagens tillämpningsområde.

Enligt 3 *punkten* är uthyrning av bilar, andra motorfordon eller motorcyklar också en fristående resetjänst. Med sådana bilar, andra motorfordon och motorcyklar som nämns i paragrafen avses sådana motorfordon som avses i artikel 3.11 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/46/EG och sådana motorcyklar som kräver körkort för kategori A som avses i artikel 4.3 c i Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/126/EG. Fordon som avses i artikel 3.11 i direktiv 2007/46/EG är sådana fordon som framdrivs av egen kraft och som har minst fyra hjul och en maximal konstruktionshastighet som överstiger 25 km/tim. Bestämmelserna i artikel 4.3 c i direktivet 2006/126/EG om vilka körkort som krävs för att framföra olika fordon och om villkoren för att få dessa körkort har genomförts genom 2 kap. 4 § 4 punkten i (386/2011) körkortslagen.

Med en resetjänst enligt 4 *punkten* avses också andra turisttjänster som inte utgör en integrerad del av en sådan transport-, inkvarterings- eller uthyrningstjänst som avses i 1—3 punkten.

Andra turisttjänster är ett brett begrepp. Andra turisttjänster kan vara t.ex. inträden till konserter, idrottsevenemang, utfärder eller evenemangsparker, guidade turer, skidpass och uthyrning av sportutrustning eller spabehandlingar. Utbildnings- samt hälso- och sjukvårdstjänster kan vanligen inte anses utgöra turisttjänster. Däremot ska kurser som närmast kopplas till semesterfirande, såsom tennis- eller golfkurser, anses utgöra turisttjänster. Tjänster som erbjuds av spa-anläggningar kan också vara sådana turisttjänster som avses i denna bestämmelse, om deras huvudsyfte är rekreation och inte behandling av sjukdom eller rehabilitering.

Finansiella tjänster, som rese- eller trafikförsäkringar, betraktas inte som turisttjänster enligt skäl 17 i direktivet.

En tjänst som utgör en integrerad del av en annan resetjänst räknas inte som en fristående resetjänst. Detta inbegriper t.ex. transport av bagage som en del av transporten av resenärer, mindre transporttjänster, såsom transport av resenärer som en del av en guidad tur, transporter mellan hotellet och flygplatsen som ingår i rumspriset, måltider, drycker och städning som

tillhandahålls som en del av en inkvartering eller tillgång till utrymmen inom anläggningen såsom simbassäng, bastu, spa eller gym för hotellgäster, om detta ingår i inkvarteringspriset. Om tillgången till dessa utrymmen däremot förutsätter en tilläggsavgift är det fråga om andra turisttjänster.

För att en annan turisttjänst tillsammans med en annan resetjänst ska utgöra en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang förutsätts det dock att turisttjänsten i fråga på det sätt som avses i 3 § 2 mom. eller 4 § 2 mom. står för en betydande del av de köpta resetjänsternas värde eller på annat sätt utgör ett väsentligt inslag i den helhet som tjänsterna bildar eller i övrigt marknadsförs som ett sådant inslag.

3 §. Paketresa. Genom paragrafen genomförs artikel 3.2 i direktivet. I paragrafen definieras begreppet paketresa.

Enligt *1 mom.* avses med paketresa en kombination av minst två olika typer av resetjänster som köps för samma resa eller semester, om dessa tjänster kombinerats av en enda näringsidkare antingen på dennes eget initiativ eller på begäran av resenären eller i enlighet med resenärens urval, innan ett enda avtal om alla tjänster ingåtts. Med paketresa avses dessutom separata avtal om enskilda resetjänster som ingås med tjänsteleverantörer när något av de villkor som anges i 1—5 punkten uppfylls. Bestämmelsen förutsätter inte att paketresan är arrangerad på förhand.

Enligt *1 punkten* bildar resetjänster en paketresa om tjänsterna köps från ett enda försäljningsställe och väljs ut innan resenären förbinder sig att betala dem, dvs. under samma bokningsprocess. Detta kan ske t.ex. genom att resenären samlar separata tjänster i sin varukorg innan han eller hon gör en bokning som gäller alla tjänster som valts. En förbindelse att betala omfattar både en faktisk betalning som görs direkt och en förbindelse att i ett senare skede betala de tjänster som valts. Bestämmelsen förutsätter inte att resenären förbinder sig att genast betala alla resetjänster som han eller hon har valt, utan betalningen kan t.ex. ske i form av delbetalningar. Med försäljningsställe avses här i enlighet med artikel 3.15 i direktivet fasta eller rörliga detaljhandelslokaler eller webbplatser för detaljförsäljning eller liknande försäljningsplatser online, inbegripet när webbplatserna för detaljförsäljning eller försäljningsplatserna online presenteras för resenärer som en enda försäljningsplats. Med försäljningsställe avses också en telefontjänst.

Enligt *2 punkten* bildar resetjänster en paketresa om tjänsterna marknadsförs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris. Med ett allomfattande pris avses att de enskilda resetjänsterna har separata priser, men att ett enda sammanräknat pris debiteras för tjänsterna. Med totalt pris avses i sin tur att paketpriset innefattar alla tjänster och att priset för de enskilda tjänsterna inte specificeras.

Enligt *3 punkten* bildas en paketresa om tjänsterna marknadsförs med beteckningen ”paketresa” eller en liknande beteckning, som anger att det finns ett nära samband mellan resetjänsterna. Sådana liknande beteckningar kan vara t.ex. ”kombinerat erbjudande”, ”all inclusive” eller ”totalarrangemang”.

Enligt *4 punkten* är det också fråga om en paketresa om tjänsterna kombineras efter det att näringsidkaren med resenären har ingått ett avtal enligt vilket resenären har rätt att välja tjänster bland ett urval av olika typer av resetjänster. Ett exempel på detta är presentkort för paketresor.

Enligt *5 punkten* bildar olika resetjänster också en paketresa om tjänsterna köps från separata näringsidkare genom sådana länkade bokningsprocesser via internet där resenärens namn, be-

talningsuppgifter och e-postadress överförs från den näringsidkare som sålt den första resetjänsten till en annan näringsidkare och det avtal som gäller de resetjänster som dessa erbjuder ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

Till skillnad från de övriga punkterna kan 5 punkten endast komma i fråga vid försäljning via internet. En kombination av resetjänster bildar en sådan paketresa som avses i punkten endast i det fall alla uppgifter som anges i punkten, dvs. resenärens namn, e-postadress och betalningsuppgifter, överförs från den första näringsidkaren till en annan. Om någon av dessa uppgifter saknas kan en kombination av tjänster i stället utgöra ett sammanlänkat researrangemang enligt 4 §. Betalningsuppgifterna kan t.ex. bestå av ett kreditkorts- eller kontonummer. En resenärs uppgifter får endast överföras från en näringsidkare till en annan om resenären har gett sitt samtycke till det.

Enligt 2 mom. betraktas en kombination av en transport-, inkvarterings- eller fordonsuthyrningstjänst och andra turisttjänster dock inte som en paketresa, om de turisttjänster som ingår i kombinationen inte står för en betydande del av värdet av kombinationen eller inte på annat sätt utgör ett väsentligt inslag i kombinationen eller inte marknadsförs som ett sådant inslag. I enlighet med vad som anges i skäl 18 i ingressen till direktivet anses de andra turisttjänsterna utgöra en betydande andel av paketresan om de står för 25 procent eller mer av kombinationens värde.

Sådana turisttjänster utgör inte heller en paketresa om de väljs och köps först efter det att fullgörandet av transport-, inkvarterings- eller fordonsuthyrningstjänsten har inletts. Om det exempelvis till en hotellinkvartering som bokas som en fristående tjänst tillförs andra turisttjänster efter resenärens ankomst till hotellet bildar detta inte en paketresa.

4 §. Sammanlänkat researrangemang. I paragrafen definieras begreppet sammanlänkat researrangemang. Genom paragrafen genomförs artikel 3.5 i direktivet.

Enligt 1 mom. avses med sammanlänkat researrangemang minst två olika typer av resetjänster köpta för samma resa eller semester vilka inte utgör en paketresa och om vilka en resenär ingår separata avtal med de enskilda tjänsteleverantörerna, om kombinationen uppfyller villkoren i 1 eller 2 punkten.

Enligt 1 punkten är ett villkor att en näringsidkare underlättar resenärens separata urval och betalningar för var och en av resetjänsterna under en enda kontakt. En sådan kontakt som avses i bestämmelsen kan ske via tjänsteleverantörens webbplats, via en telefontjänst eller vid ett besök på tjänsteleverantörens försäljningslokal. Ett sådant researrangemang som avses i bestämmelsen skiljer sig från en paketresa framför allt genom att urvals- och bokningsprocesserna för de olika resetjänsterna är klart separata. Om en resenär exempelvis väljer flygresa och hotell innan han eller hon förbinder sig att betala dem är det fråga om en paketresa enligt 3 § 1 mom. 1 punkten. Om resenären däremot först väljer flygresa och förbinder sig att betala den och först därefter väljer hotell är det fråga om ett sammanlänkat researrangemang.

För att det ska vara fråga om ett sammanlänkat researrangemang krävs det enligt formuleringen i direktivet separata urval och separata betalningar för var och en av resetjänsterna. Resenären kan emellertid välja tjänsterna separat och avtala om separat betalning av dem, men av någon orsak ändå betala dem tillsammans. Därför bör kombinerade resetjänster inte lämnas utanför lagens tillämpningsområde. Om en kombination i sådana fall inte uppfyller definitionen av paketresa kan det i stället vara fråga om ett sammanlänkat researrangemang enligt 1 punkten, eftersom avsikten inte har varit att lämna kombinerade resetjänster av den typ som beskrivs ovan utanför direktivets tillämpningsområde.

För att det ska vara fråga om ett sådant researrangemang som avses i bestämmelsen krävs det att de olika resetjänsterna har valts och betalats under en och samma kontakt med ett försäljningsställe. Om resenären efter att ha valt och bokat en resetjänst avlägsnar sig från försäljningsstället eller bryter kontakten och senare väljer och bokar en annan resetjänst efter att ha återvänt till försäljningsstället utgör de olika tjänsterna inte ett sammanlänkat researrangemang enligt 1 punkten. Däremot kan det vara fråga om ett sammanlänkat researrangemang enligt 2 punkten.

Enligt 2 *punkten* är det också fråga om ett i bestämmelsen avsett sammanlänkat researrangemang om en näringsidkare på ett riktat sätt underlättar köp av minst en ytterligare resetjänst från en annan näringsidkare. En förutsättning är emellertid att ett avtal med den andra näringsidkare ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats. I praktiken är det fråga om ett sådant underlättande av köp som avses i bestämmelsen t.ex. om länkade bokningsprocesser via internet används. Det underlättande av köp av en ytterligare resetjänst som avses i bestämmelsen ska vara kopplat till bokningen av de resetjänster som näringsidkaren i fråga erbjuder t.ex. på så sätt att det, när en resenär har köpt en flygresa på ett flygbolags webbplats, öppnas en länk via vilken resenären erbjuds inkvartering eller biluthyrning på resmålet. Om en näringsidkare i övrigt hjälper en resenär att köpa en resetjänst av en annan näringsidkare, t.ex. om hotellpersonal hjälper en resenär att boka en hyrbil, är det inte fråga om ett sammanlänkat researrangemang, dock under förutsättning att inkvarteringen har bokats mer än 24 timmar innan hyrbilen bokas.

Enligt skäl 13 i direktivet kan underlättandet av ett sammanlänkat researrangemang baseras på en kommersiell länk som innefattar ett avtal om någon typ av ersättning mellan den näringsidkare som underlättar anskaffandet av ytterligare resetjänster och den andra näringsidkaren, där ersättningens storlek grundas till exempel på antalet klick eller på omsättning. En sådan kommersiell länk är dock inte något villkor för ett sammanlänkat researrangemang enligt 2 punkten.

Det är fråga om ett sammanlänkat researrangemang enligt 2 punkten exempelvis när en resenär först bokar en flyg- eller tågresa och sedan i samband med bokningsbekräftelsen via en länk till en annan tjänsteleverantörs bokningswebbplats erbjuds att boka en ytterligare resetjänst på det valda resmålet, t.ex. hotellinkvartering, och resenären inom 24 timmar ingår ett avtal med leverantören av inkvarteringstjänsten. För att det ska vara fråga om ett sådant sammanlänkat researrangemang som avses i bestämmelsen krävs det inte att bokningsuppgifter som gäller resenärens första resetjänst, såsom resmål, avgångs- och ankomsttider eller antal resenärer, överförs till den andra tjänsteleverantören. Bestämmelsen kan tillämpas på såväl online- och telefonförsäljning som försäljning över disk.

Enligt 2 *mom.* utgör transport-, inkvarterings- eller fordonsuthyrningstjänster kombinerade med övriga turisttjänster dock inte ett sammanlänkat researrangemang, om inte de köpta övriga turisttjänsterna står för en betydande del av de köpta resetjänsternas värde eller om de inte på något annat sätt utgör ett väsentligt inslag i den helhet som tjänsterna bildar eller inte marknadsförs som ett sådant inslag. Om de övriga turisttjänsterna står för 25 procent eller mer av det sammanlänkade researrangemangets värde bör dessa tjänster anses stå för en betydande andel av kombinationen.

Om en resenär på egen hand och vid olika tidpunkter bokar olika resetjänster för en och samma resa eller semester är det inte fråga om ett sådant sammanlänkat researrangemang som avses i paragrafen, såvida inte villkoren i 2 punkten uppfylls. Som riktad försäljning räknas inte exempelvis sammanlänkade webbplatser som inte syftar till att sluta avtal med resenären, och inte heller länkar via vilka resenärerna uteslutande informeras om andra resetjänster på ett allmänt sätt. Det är t.ex. inte fråga om ett sammanlänkat researrangemang när ett hotell eller

en evenemangsarrangör på sin webbplats inkluderar en förteckning över alla näringsidkare som erbjuder transporttjänster till hotellet eller evenemanget oberoende av eventuella bokningar. Om det på webbplatsen däremot endast finns länkar till några utvalda transporttjänstleverantörers webbplatser kan det vara fråga om ett sammanlänkat researrangemang. Enligt skäl 12 i ingressen till direktivet är det inte heller fråga om sådan riktad försäljning som avses i bestämmelsen när cookies eller metadata används för att placera reklam på webbplatser.

5 §. Övriga definitioner. Enligt 1 punkten avses med näringsidkare en fysisk person eller en enskild eller offentlig juridisk person som vid ingående av avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, oavsett om personen agerar i egenskap av researrangör, reseförmedlare, aktör som underlättar ett sammanlänkat researrangemang eller resetjänstleverantör. Genom bestämmelsen genomförs artikel 3.7 i direktivet. Till skillnad från definitionen i direktivet nämns inte separat andra personer som agerar i en näringsidkares namn eller för dennes räkning. Detta är inte nödvändigt eftersom en näringsidkare enligt de civilrättsliga principerna i Finland ansvarar för åtgärder som vidtas av näringsidkarens anställda och andra företrädare samt ombud.

Enligt 2 punkten avses med en researrangör en näringsidkare som kombinerar paketresor och säljer eller på annat sätt erbjuder dem antingen direkt eller genom en annan näringsidkare eller tillsammans med en annan näringsidkare eller som överför uppgifter om resenären till en annan näringsidkare genom sådana länkade bokningsprocesser via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten. Med de uppgifter som nämns i punkten avses resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress. Genom bestämmelsen genomförs artikel 3.8 i direktivet.

Enligt 3 punkten avses med en reseförmedlare en sådan annan näringsidkare än researrangören som säljer eller på annat sätt erbjuder paketresor som kombinerats av en researrangör. Genom bestämmelsen genomförs artikel 3.9 i direktivet.

Enligt 4 punkten avses med resenär en person som avser att ingå ett avtal inom lagens tillämpningsområde med en näringsidkare som erbjuder resetjänster eller en person som har rätt att resa på grundval av ett sådant avtal. Avtalet kan ha ingåtts av någon annan person än resenären eller av en sammanslutning. Resenären kan t.ex. vara en anställd vid ett företag, när företaget har avtalat om resan med researrangören, eller en medlem i en förening, när medlemmen deltar i resan med stöd av ett avtal som föreningen ingått. En i bestämmelsen avsedd resenär kan också vara en person till vilken den person som ursprungligen ingick avtalet har överlåtit sin rätt enligt 13 §. Genom bestämmelsen genomförs definitionen av en resenär enligt artikel 3.6 i direktivet. Definitionen av en resenär begränsas inte till konsumenter, utan även andra personer, såsom affärsresande, kan vara en sådan resenär som avses i bestämmelsen. Om resetjänsterna har köpts på basis av ett allmänt avtal om affärsresor dock inte tillämpas denna lag med stöd av 1 § 3 punkten.

Enligt 5 punkten avses med lämnande av information i varaktig form lämnande av information personligen antingen skriftligt eller elektroniskt så att mottagaren kan bevara och återge informationen i oförändrad form. Definitionen motsvarar definitionen av ”varaktigt medium” i artikel 3.11 i direktivet.

Enligt 6 punkten avses med oundvikliga och extraordinära omständigheter sådana omständigheter som är utom kontroll för den som åberopar sådana, och vars konsekvenser inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Genom bestämmelsen genomförs artikel 3.12 i direktivet.

Enligt 7 *punkten* avses med hemtransport transport av resenären till avreseplatsen eller någon annan plats som avtalsparterna har kommit överens om. Genom bestämmelsen genomförs artikel 3.16 i direktivet.

6 §. Bestämmelsernas tvingande natur. Enligt paragrafen är ett avtalsvillkor som till resenärens nackdel avviker från bestämmelserna i lagen utan verkan, om inte något annat föreskrivs i lagen. Däremot finns det inget hinder för att resenären genom avtalet får bättre förmåner än de som föreskrivs i lagen.

Att ett avtalsvillkor är utan verkan innebär att villkoret inte påverkar avtalsförhållandet. Resenären behöver inte särskilt påpeka för researrangören eller reseförmedlaren att ett villkor är lagstridigt, och ett lagstridigt villkor kan inte bli giltigt ens om resenären uttryckligen godkänner det.

Genom paragrafen genomförs artikel 23 i direktivet.

2 kap. **Informationsskyldigheter och ingående av paketreseavtal**

7 §. Förhandsinformation. Genom paragrafen genomförs artikel 5 i direktivet. I paragrafen föreskrivs om vilken information som researrangören och reseförmedlaren ska lämna resenären innan ett paketreseavtal ingås. I direktivet används uttrycket ”paketreseavtal eller motsvarande erbjudande”. Med motsvarande erbjudande avses här t.ex. ett motbud från en annan part, som har godkänts av den part som fick motbudet. Närmare bestämmelser om innehållet i den information som ska lämnas enligt paragrafen utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Paragrafen kompletterar informationsskyldigheter som föreskrivs någon annanstans i lag och i EU-bestämmelser.

Enligt 1 *mom.* ska researrangören och reseförmedlaren innan ett paketreseavtal ingås lämna resenären ett formulär med standardinformation om resenärens lagenliga rättigheter samt information om de omständigheter som räknas upp i momentet. Enligt formuleringen i artikel 5.1 i direktivet ska researrangören *och* reseförmedlaren tillhandahålla resenären den information som anges i artikeln. Eftersom det inte kan anses ändamålsenligt att lämna samma information två gånger är det motiverat att tolka artikeln så att informationsskyldigheten enligt artikeln har fullgjorts när antingen researrangören *eller* reseförmedlaren har lämnat resenären informationen i fråga. Denna tolkning stöds av att man i motsvarande bestämmelse om informationsskyldighet i artikel 7 använder ordet ”*eller*”. Vanligen lämnas informationen av den aktör som resenären är i kontakt med när avtalet ingås, men både researrangören och reseförmedlaren ansvarar för att resenären får informationen.

Enligt 1 *och* 2 *punkten* ska resenären informeras om vem som är researrangör och reseförmedlare samt få kontaktuppgifter till dessa. Enligt 3 *punkten* ska resenären informeras om de erbjudna resetjänsternas huvudsakliga egenskaper. Enligt 4 *punkten* ska resenären informeras om paketresans totalpris och eventuella tilläggskostnader samt betalningsvillkor. Enligt 5 *punkten* ska resenären informeras om minimiantalet resenärer som krävs och om följderna om minimiantalet inte uppnås inom utsatt tid. Enligt 6 *punkten* ska resenären få information om vilka resehandlingar som behövs för den aktuella resan. Enligt 7 *punkten* ska resenären även få information om rätten att frånträda paketreseavtalet före avresa enligt 15 §. Enligt 8 *punkten* ska resenären slutligen få information om obligatorisk eller frivillig reseförsäkring.

I 2 *mom.* föreskrivs om lämnande av information när de resetjänster som ingår i en paketresa köps genom sådana bokningsprocesser via internet som avses i 3 § 1 *mom.* 5 *punkten*. Enligt bestämmelsen ska researrangören och den näringsidkare till vilken researrangören överfört re-

senärens uppgifter till resenären lämna information om de omständigheter som nämns i 1 mom. i fråga om de resetjänster de erbjuder.

Enligt 3 mom. ska förhandsinformationen lämnas på ett klart, begripligt och tydligt sätt. Information som ges skriftligt, ska vara i en läsbar form. Standardinformation ska lämnas genom ett formulär, utom när ett paketreseavtal ingås per telefon. I det fallet ska informationen lämnas under samtalet innan avtalet ingås. Om man vid telefonförsäljning avtalar om att det egentliga paketreseavtalet ingås senare, t.ex. utifrån en offert som näringsidkaren skickar, kan den information som avses i bestämmelsen lämnas till kunden efter samtalet på det sätt som parterna kommer överens om.

Att informationen ska lämnas på ett tydligt sätt innebär att informationen ska lämnas så att resenären lätt noterar den. Informationen får exempelvis inte placeras på baksidan av ett dokument i pappersform, om det inte tydligt framgår att alla dokument som ges till resenären är dubbelsidiga. Informationen får inte heller vara svårsläslig p.g.a. textens storlek eller färg.

Närmare bestämmelser om den information som ska lämnas enligt 1 mom. utfärdas genom förordning av justitieministeriet. Förordningen innehåller också bestämmelser om det formulär för standardinformation som ska ges till resenären.

8 §. Förhandsinformationens bindande karaktär. Genom paragrafen genomförs artikel 6 i direktivet. I paragrafen föreskrivs om den bindande karaktären hos den information som lämnats med stöd av 7 § 1 mom. 1—5 och 7 punkten. Den förhandsinformation som anges i punkterna i fråga och som lämnats till resenären utgör en del av paketreseavtalet och får inte ändras, om inte avtalsparterna uttryckligen kommer överens om något annat. Den i 6 punkten avsedda informationen om resehandlingar gäller pass-, visum- och hälsobestämmelser som fastställts av myndigheterna på resmålet. Eftersom parterna av denna orsak inte kan avtala om dem utgör de inte en del av avtalet.

9 §. Paketreseavtal. Genom paragrafen genomförs artikel 7.1 i tillämpliga delar och artikel 7.4 i direktivet. Enligt paragrafen ska paketreseavtal vara klart och begripligt utformade samt, om de är skriftliga, i en läsbar form. Artikel 7.4 i direktivet innehåller dessutom ett krav på att informationen ska tillhandahållas på ett tydligt sätt. Uttrycket ”läsbara” i momentet inbegriper detta krav.

10 §. Bekräftelse av avtalsvillkor och av information. I paragrafen föreskrivs om bekräftelse av avtalsvillkoren och av den information som ges till resenären.

Enligt 1 mom. ska researrangören eller reseförmedlaren i samband med att ett paketreseavtal ingås eller därefter utan obefogat dröjsmål ge resenären en kopia av avtalet eller en avtalsbekräftelse i varaktig form. Avtalet eller avtalsbekräftelsen ska innehålla information om de omständigheter som avses i 7 § 1 mom., särskilda önskemål från resenären som researrangören har godkänt, övriga avtalsvillkor, uppgift om researrangörens ansvar och skyldigheter samt information om resenärens rättigheter. Dessutom ska resenären ges behövlig handledning och kontaktinformation för utövande av rättigheterna. Genom momentet genomförs artikel 7.1 och 7.2 i direktivet.

Enligt 2 mom. har resenären rätt att på begäran få en kopia av avtalet eller en avtalsbekräftelsen på papper, om avtalet har ingåtts så att båda parterna samtidigt är närvarande. I direktivets finsk- och svenskspråkiga version talas det här endast om en kopia av avtalet, men det är motiverat att tolka den engelskspråkiga versionen så att den avser både en kopia av avtalet och avtalsbekräftelsen. Eftersom det inte finns någon grund för att ge avtalsbekräftelsen en annan

ställning än en kopia av avtalet, gäller den i momentet angivna rätten för resenären att få en kopia på paper förutom kopian av avtalet även avtalsbekräftelsen.

Om det är fråga om ett sådant hemförsäljningsavtal som avses i 6 kap. 6 § i konsumentskyddslagen (38/1978), ska resenären ges ett exemplar av paketreseavtalet eller avtalsbekräftelsen på paper eller, med resenärens samtycke, i någon annan varaktig form.

Om en paketresa uppkommer genom sådana länkade bokningsprocesser via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten ska researrangören ge resenären information om de särskilda önskemål från resenären som researrangören har godkänt och som avses i 1 mom. 2 punkten, researrangörens ansvar och skyldigheter enligt 4 punkten och resenärens rättigheter samt behövlig handledning och kontaktinformation för utövande av rättigheterna enligt 5 punkten. Uppgifterna ska ges utan dröjsmål efter det att researrangören i enlighet med 11 § har informerats om att en paketresa har uppkommit.

I praktiken är det vanligt att en person bokar allas resor när flera personer reser tillsammans. I detta fall behöver de handlingar som avses i paragrafen inte lämnas separat till alla resenärer, utan det räcker att de lämnas till den person som företräder gruppen av resenärer. En persons behörighet att handla på någon annans vägnar fastställs enligt rättsprinciperna och bestämmelserna om fullmakt i rättshandlingslagen.

Genom momentet genomförs artikel 7.1 och 7.3 i tillämpliga delar.

Enligt 3 mom. utfärdas närmare bestämmelser om den information som ska ingå i ett paketreseavtal eller i en avtalsbekräftelse genom förordning av justitieministeriet.

11 §. Skyldighet att lämna uppgifter till researrangören. Paragrafen gäller paketresor som uppkommer när resenären använder sådana länkade bokningsprocesser via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten när han eller hon sammanställer en paketresa. Genom paragrafen genomförs artikel 7.3 i direktivet.

Enligt bestämmelsen ska den näringsidkare till vilken uppgifter om resenären har överförs genom en sådan bokningsprocess via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten och som ingått ett avtal om resetjänster med resenären, utan dröjsmål informera den näringsidkare som överfört uppgifterna om ingående av ett avtal som lett till att en paketresa har uppkommit. Näringsidkaren ska lämna den första näringsidkaren den information om den sålda tilläggstjänsten som denne behöver för att kunna fullgöra sina skyldigheter som researrangör.

Eftersom näringsidkaren för att fullgöra sin lagstadgade skyldighet måste lämna researrangören uppgifter om den sålda tilläggstjänsten, får näringsidkaren trots bestämmelserna om dataskydd lämna researrangören uppgifterna i fråga (artikel 6.1 c i dataskyddsförordning (EU) 2016/679).

Den näringsidkare som överfört uppgifterna om resenären är när en paketresa uppkommit researrangör för hela paketresan och ansvarar bl.a. för att paketresan fullgörs och för att säkerhet ställs i händelse av obestånd. För att fullgöra dessa skyldigheter behöver researrangören detaljerade uppgifter om den sålda tilläggstjänsten och priset på den.

12 §. Övrig information och handlingar som ska lämnas före resan. Genom paragrafen genomförs artikel 7.5 i direktivet. I paragrafen föreskrivs att researrangören ska tillhandahålla resenären nödvändiga resehandlingar, såsom biljetter och kvitton, samt information om transportförbindelser, tidtabeller och uppehåll. Researrangören ska tillhandahålla resenären de handlingar och den information som avses i paragrafen i god tid före resans början. Om en av

medlemmarna i en grupp av resenärer har företrätt gruppen i kontakterna med researrangören, räcker det att den information och de handlingar som avses i paragrafen lämnas till företrädaren, om inget annat har avtalats när paketreseavtalet ingicks.

Informationen kan ges skriftligen eller på något annat sätt som avtalas med resenären. Hur lång tid före resans början informationen och handlingarna i fråga ska lämnas till resenären beror på vilken typ av resa det är fråga om.

3 kap. **Ändring av paketreseavtal före resans början**

13 §. Överlåtelse av paketreseavtal. Genom paragrafen genomförs artikel 9 i direktivet. Enligt 1 mom. har resenären rätt att överlåta sina rättigheter enligt paketreseavtalet till en annan person som uppfyller de villkor som eventuellt uppställts för deltagande i resan.

Om en resa exempelvis endast har erbjudits en viss grupp av personer, t.ex. medlemmarna i en förening, är researrangören inte skyldig att godkänna att avtalet överläts till en person som inte hör till gruppen i fråga. Även då deltagande i resan kräver att researrangören skaffar vissa handlingar, t.ex. gruppvisum, kan arrangören vägra att godkänna överlåtelsen om det inte längre är möjligt att skaffa den nya handlingen utan betydande olägenhet. Researrangören kan också vägra att överlåta avtalet till en person som p.g.a. av sin könstillhörighet inte kan använda den inkvartering som bokats för den ursprungliga resenären.

Enligt momentet ska researrangören i varaktig form informeras om överlåtelsen av paketreseavtalet till en annan person senast sju dagar före resans början. Denna information kan dock även lämnas senare, om det inte förorsakar researrangören oskälig olägenhet.

Enligt 2 mom. får researrangören ta ut en ersättning för överlåtelsen av paketreseavtalet. Enligt bestämmelsen får ersättningen högst motsvara de faktiska kostnader som överlåtelsen förorsakat researrangören och den får inte vara oskälig. Bedömningen av vad som är oskäliga kostnader ska vara objektiv. Sådana kostnader som avses i bestämmelsen är exempelvis ersättning till en underleverantör för att byta ut resenärens namn eller för avbokning av en biljett och utfärdande av en ny biljett. Researrangören ska informera överlåtaren av paketreseavtalet om de kostnader som överlåtelsen medfört och tillhandahålla överlåtaren bevis för dem.

Överlåtaren och förvärvaren är enligt 3 mom. solidariskt ansvariga för att resans pris och den ersättning som eventuellt tas ut betalas till researrangören. Researrangören är därmed inte skyldig att till överlåtaren betala tillbaka resans pris eller den del av priset som överlåtaren redan har betalat innan avtalet överförs, om inte förvärvaren av överlåtarens rätt redan har betalat priset och den ersättning för kostnader som tas ut enligt 2 mom. Om resans pris eller ersättningen för tilläggskostnaderna inte har betalats får researrangören välja om betalningen ska göras av överlåtaren eller förvärvaren av överlåtarens rätt.

14 §. Researrangörens rätt att ställa in resan. För att genomföra en resa kan researrangören ha som villkor att ett minimiantal resenärer ska uppnås. Enligt 1 mom. ska det minimiantal resenärer som krävs för att en resa ska genomföras och den tidsfrist inom vilken information ska ges om att resan ställts in anges i avtalsvillkoren. I momentet föreskrivs också om minimitidsfrister för information om att resan ställts in, vilka är beroende av resans längd och inte får underskridas i avtalet. Genom momentet genomförs artikel 12.3 a i direktivet.

Enligt 2 mom. har researrangören rätt att ställa in resan även i det fall oundvikliga och extraordinära omständigheter hindrar researrangören från att genomföra resan på avtalat sätt. Resenären ska informeras om en inställd resa utan obefogat dröjsmål före resans början. Genom momentet genomförs artikel 12.3 a i direktivet.

De oundvikliga och extraordinära omständigheter som avses i momentet definieras i 5 § 6 punkten. Enligt definitionen avses med oundvikliga och extraordinära omständigheter sådana omständigheter som är utom kontroll för den som åberopar sådana, och vars konsekvenser inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Researrangören har rätt att ställa in resan t.ex. till följd av en krigshandling, naturkatastrof, strejk eller motsvarande situation på eller i närheten av resmålet om arrangörens möjligheter att uppfylla avtalet väsentligen försvåras på grund av dessa omständigheter. Resan får ställas in t.ex. om de avtalsenliga anslutande transporterna till resmålet förhindras av krigshandlingar. Även om viktiga tjänster, såsom tillgången till el eller vatten, avbryts på resmålet exempelvis till följd av en naturkatastrof eller strejk har researrangören rätt att ställa in resan. Däremot berättigar en strejk bland personalen på det hotell som researrangören anlitar vanligen inte arrangören att ställa in resan, eftersom ersättande inkvartering normalt kan ordnas. Om strejken även omfattar personalen på andra motsvarande inkvarteringsställen på resmålet är det dock möjligt att ställa in resan. Det kan också vara fråga om en sådan situation som avses i momentet t.ex. när ett kryssningsfartyg har skadats och blivit obrukbart, eftersom resenären vanligen väljer en semesterkryssning utifrån fartygets standard och det kan vara svårt att ersätta ett obrukbart fartyg med ett annat fartyg av samma standard.

Researrangören kan också ställa in en resa om resan inte kan genomföras utan att resenärens liv eller hälsa äventyras. I detta fall krävs det inte att omständigheten i fråga påverkar researrangörens möjligheter att i övrigt uppfylla avtalet. En orsak till att en resa ställs in kan t.ex. vara en allvarlig och smittsam sjukdom som oväntat brutit ut på resmålet eller allvarliga oroligheter som även kan äventyra utomståendes säkerhet. I detta fall kan researrangören inte genomföra resan på avtalat sätt, dvs. utan att äventyra resenärernas säkerhet.

Vid en bedömning av om researrangören har rätt att ställa in en resa på grund av resenärernas säkerhet kan eventuella reserekommendationer som myndigheterna har utfärdat beaktas. Utrikesministeriet utfärdar landsspecifika resemeddelanden med information om säkerhetsläget, där ministeriet t.ex. kan rekommendera att man undviker icke nödvändiga eller alla resor till området eller att man lämnar landet. Institutet för hälsa och välfärd kan också ge rekommendationer om resor till områden där en epidemi som kan vara farlig för resenärernas hälsa har brutit ut. Även Finlands beskickningar utomlands kan på sina egna webbplatser eller i de sociala medierna informera om händelser som tillfälligt eller kortvarigt påverkar resesäkerheten.

Researrangören ska utan obefogat dröjsmål före resans början informera resenären om att en resa ställts in med stöd av 2 mom.

I 16 § föreskrivs om återbetalning. När en researrangör ställer in en resa på de grunder som anges i denna paragraf är arrangören inte skyldig att ersätta resenären för utgifter som omedelbart hänförs till resan och som blivit onyttiga till följd av att resan ställs in, såsom kostnader för visum eller anslutningstransporter.

15 §. Resenärens rätt att frånträda avtalet före resans början. Enligt 1 mom. har en resenär rätt att frånträda ett paketreseavtal när som helst före resans början. Resenären behöver inte meddela researrangören varför avtalet frånträds.

Enligt 2 mom. får researrangören emellertid av en resenär som frånträder avtalet ta ut en skälig och motiverad avbokningsavgift. Informationen om resenärers rätt att frånträda avtal genom att betala en skälig avbokningsavgift hör till den information som enligt 7 § ska lämnas till resenären innan ett paketreseavtal ingås och som enligt 8 § blir en del av avtalet. Researrangörens prestation kan vara felaktig på det sätt som avses i 21 § 2 punkten, om researrangören har försummat att ge information om avbokningsavgiften.

Researrangören har dock ingen rätt till avbokningsavgift, om resenären frånträder avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedelbara närhet, vilka i väsentlig grad påverkar transporten av resenärer till resmålet eller annars påverkar fullgörandet av paketresan på avtalat sätt. De omständigheter som avses i bestämmelsen kan var t.ex. krig, andra allvarliga säkerhetsproblem som terrorism, större risker för människors hälsa som utbrott av en allvarlig sjukdom vid resmålet eller naturkatastrofer som översvämningar, jordbävningar eller väderförhållanden som gör det omöjligt att resa säkert till resmålet enligt överenskommelse i paketreseavtalet. Huruvida ovan nämnda förutsättningar för rätt till frånträdan av avtal finns bedöms enligt samma grunder som de som anges i 14 § i detaljmotiveringen när det gäller researrangörens rätt att ställa in resan på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter. Resenären har inte rätt att frånträda avtalet utan avbokningsavgift om resenären har varit medveten om en i bestämmelsen avsedd situation redan när avtalet ingåtts.

Enligt 2 mom. har researrangören inte heller rätt till avbokningsavgift i det fall resenären frånträder avtalet på grund av att han eller hon har vägande skäl att anta att researrangörens prestation kommer att ha ett betydande fel. Direktivet innehåller ingen bestämmelse om resenärers rätt att på grundval av ett befarat avtalsbrott frånträda avtalet utan att betala avbokningsavgift. Syftet med bestämmelsen om resenärers rätt att frånträda avtalet i direktivet är dock inte att påverka den rätt att på denna grund frånträda avtalet som resenären enligt allmän avtalsrätt har. Resenären kan ha en sådan rätt till frånträdan som avses i bestämmelsen t.ex. om allvarliga brister eller uppenbar okunnighet nyligen har uppdagats i fråga om researrangörens motsvarande prestationer och det finns vägande skäl att anta att också den avtalade resan kommer att ha väsentliga fel. Om resenären t.ex. får veta att det hotell i vilket researrangören har sålt inkvartering till honom eller henne fortfarande byggs och det inte är sannolikt att byggnadsarbetet kommer att färdigställas före den planerade resan, har resenären med stöd av denna bestämmelse rätt att frånträda paketreseavtalet utan att betala avbokningsavgift.

Om resenären frånträder avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter eller på grund av ett befarat avtalsbrott har resenären rätt att få tillbaka hela det belopp som han eller hon har betalat för paketresan i enlighet med 16 §. Researrangören har inte rätt att från det belopp som ska återbetalas dra av expeditionsavgifter eller eventuella avgifter som researrangören har betalat för resenären till andra parter. Om resenären frånträder avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter, har han eller hon dock inte enligt artikel 12.2 i direktivet rätt till tilläggsersättning, såsom ersättning för visum som blivit onyttigt eller skadestånd enligt 29 §.

I 3 mom. föreskrivs närmare om hur den avbokningsavgift som tas ut av resenären fastställs. Avbokningsavgiften får högst motsvara paketresans pris, med avdrag för kostnadsbesparingar på grund av frånträdan och intäkter från det alternativa utnyttjandet av resetjänsterna. Om det i paketreseavtalet har avtalats om standardiserade avbokningsavgifter, ska avgiften vara skälig och grunda sig på tidpunkten för frånträdan av avtalet samt förväntade kostnadsbesparingar och intäkter från ett alternativt utnyttjande av resetjänsterna. Researrangören ska på resenärens begäran lägga fram en motivering av beloppet av avbokningsavgiften. Avbokningsavgiften får inte vara större än de verkliga kostnader som orsakats researrangören, och avgiften ska fastställas utan beaktande av researrangörens uteblivna rörelsevinst.

Genom paragrafen genomförs artikel 12.1 och 12.2 i direktivet i tillämpliga delar.

16 §. Återbetalningar till resenären. I paragrafen föreskrivs om återbetalning av de belopp som resenären betalat, om researrangören frånträder paketreseavtalet med stöd av 14 § eller resenären frånträder avtalet med stöd av 15 §. Researrangören ska återbetala beloppet utan obefogat dröjsmål och senast 14 dagar från det att paketreseavtalet frånträts. Om resenären

frånträder avtalet får researrangören dock dra av en avbokningsavgift enligt 15 § 2 och 3 mom. från det belopp som återbetalas. Om researrangören lyckas sälja de avbeställda resetjänsterna till en annan resenär eller får återbetalning t.ex. för förhandsbokningsavgifter som researrangören har betalat till hotellet senare än 14 dagar efter att paketreseavtalet har frånträtts, ska researrangören till denna del återbetala det belopp som den resenär som avbokat resan har betalat 14 dagar från det att resetjänsterna i fråga har sålts till en annan resenär eller researrangören har fått återbetalningen.

Om resenären har avbokat resan på grund av sådana oundvikliga och extraordinära omständigheter eller på grund av ett sådant befarat avtalsbrott som avses i 15 § 2 mom. har researrangören ingen rätt att ta ut avbokningsavgift. För tydlighetens skull bör det ännu nämnas att en resenär som avbokar sin resa på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte har rätt till tilläggsersättningar enligt artikel 12.2 i direktivet.

I motsats till vad som anges i 11 § 2 mom. i den gällande lagen är en researrangör som avbokar en resa på de grunder som anges i den föreslagna 14 § inte skyldig att ersätta resenären för de utgifter som omedelbart hänför sig till resan och som blivit onyttiga till följd av att resan avbokats, såsom kostnader för anskaffning av visum eller anslutningstransport.

Genom paragrafen genomförs artikel 12.2 och 12.4 i direktivet.

17 §. *Andra betydande ändringar i avtal än prisändringar.* I paragrafen föreskrivs om betydande ändringar som researrangören gör i paketreseavtalet och som gäller andra avtalsvillkor än priset. Genom paragrafen genomförs artikel 11.2—11.5 i direktivet i tillämpliga delar.

Eftersom paketresor ofta köps långt före resans början finns det risk för att det uppstår oförutsedda händelser på grund av vilka researrangören måste ha rätt att göra ensidiga ändringar i paketreseavtalet. Resenären ska emellertid då ha rätt att frånträda avtalet om researrangören gör betydande ändringar i någon av resetjänsternas huvudsakliga egenskaper.

Enligt 1 mom. ska researrangören utan obefogat dröjsmål på ett klart, tydligt och begripligt sätt meddela resenären, om researrangören innan resan börjar måste göra betydande ändringar i de huvudsakliga egenskaperna hos resetjänsterna eller om researrangören inte kan uppfylla de särskilda önskemål från resenären som researrangören har godkänt. Med de huvudsakliga egenskaperna hos resetjänsterna avses här de egenskaper som nämns i artikel 5.1 a leden i—viii i direktivet.

Som betydande ändringar ur resenärens synvinkel kan betraktas exempelvis sådana ändringar i avgångs- eller ankomsttiderna som orsakar resenären betydande svårigheter eller extra kostnader, såsom omorganiseringar av transport eller inkvartering. Även en ändring av transportmedel som förlänger resetiden avsevärt, ändring av dagsflyg till nattflyg exempelvis så att ankomsten i motsats till vad som avtalats sker först efter midnatt i stället för på eftermiddagen, ändring av resmål samt ändring av inkvartering som innebär en klar standardsänkning kan betraktas som en sådan betydande ändring som avses i bestämmelsen.

Hur betydande en ändring är ska bedömas även med hänsyn till resenärens individuella behov och de särskilda önskemål från resenären som inkluderats i paketreseavtalet. En ändring kan anses vara betydande om t.ex. en inkvartering som marknadsförts som tillgänglig inkvartering för en person med nedsatt rörlighet ändras till ett icke-tillgängligt alternativ, en guidad resa ändras till en icke-guidad resa eller utfärder som är väsentliga med tanke på resans ändamål uteblir. Även ändringar som på ett väsentligt sätt ändrar resans karaktär kan anses vara betydande. Som exempel kan nämnas fall där researrangören för en barnfamilj har marknadsfört ett hotell med simbassänger för barn, lekplatser och en barnklubb men familjen i stället in-

kvarteras på ett hotell som inte erbjuder sådana tjänster och det inte finns liknande tjänster att tillgå i närheten utan extra kostnader.

Enligt 2 mom. ska researrangören meddela resenären om ändringar. Meddelandet ska lämnas i varaktig form och av meddelandet ska framgå vilka ändringar researrangören avser göra, huruvida ändringarna försämrar paketresans kvalitet eller sänker dess värde samt hur stort prisavdrag resenären får på grund av ändringarna. I meddelandet ska det också nämnas att resenären anses ha godkänt de föreslagna ändringarna om resenären inte inom en i meddelandet nämnd skälig tid meddelar att han eller hon frånträder avtalet.

Om researrangören gör betydande ändringar i paketreseavtalet kan researrangören erbjuda resenären en alternativ paketresa i det fall att resenären inte godkänner de ändringar som ska göras i det ursprungliga paketet och frånträder avtalet. Researrangören är emellertid inte skyldig att erbjuda ett alternativt resepaket. Den meddelande som lämnas till resenären ska innehålla korrekta uppgifter om den erbjudna alternativa paketresan och dess pris.

Det i 1 mom. angivna kravet att informationen ska ges på ett klart, tydligt och begripligt sätt gäller också information enligt 2 mom.

Enligt 3 mom. har resenären på grund av ändringarna rätt att frånträda avtalet genom att informera researrangören om detta inom den tidsfrist som nämns i det meddelande som avses i 2 mom. Researrangören ska återbetala alla betalningar utan obefogat dröjsmål och senast 14 dagar efter det att resenären frånträtt avtalet. Separata bestämmelser om resenärens rätt till skadestånd finns i 29 §.

Om resenären frånträder avtalet i enlighet med 3 mom. får ingen sådan avbokningsavgift som avses i 15 § tas ut av resenären. Resenären ha också rätt till skadestånd för skador som orsakats av att resan avbokats. Skador som kan ersättas är t.ex. kostnader som blivit onyttiga på grund av den inställda resan, såsom kostnader för anskaffning av visum och anslutningsresor.

Enligt 4 mom. anses resenären som inte har frånträtt avtalet ha godkänt ändringarna. Resenären har då rätt till prisavdrag som motsvarar en försämring i paketresans kvalitet eller minskningen i researrangörens kostnader.

Enligt artikel 11.3 c tillämpas följder i enlighet med nationell lagstiftning om resenären underlåter att svara inom utsatt tid efter att researrangören har informerat honom eller henne om möjligheten att frånträda avtalet på grund av de ändringar som ska göras i det. För att undvika situationer där resenärer går miste om en köpt paketresa t.ex. på grund av att de inte har märkt researrangörens meddelande bland all övrig post eller att de haft bråttom och därför underlåtit att svara anses det vara ändamålsenligt att passivitet från resenärens sida inte tolkas som att avtalet har frånträts. I motsats till vad som i allmänhet gäller inom konsumenträtt tolkas passivitet från resenärens sida alltså som att resenären har godkänt de betydande ändringar som näringsidkaren ensidigt gör i huvudegenskaperna hos de resetjänster som erbjuds. Resenären ska dock på ett klart och begripligt sätt i ett meddelande om ändringar i avtalsvillkoren informeras om vad ett passivt förhållningssätt leder till, och resenären ska ha sådan rätt till prisavdrag som anges ovan.

18 §. Prisändringar. I paragrafen föreskrivs om de förutsättningar som ska uppfyllas för att researrangören ska kunna ändra priset på en resa efter att avtalet ingåtts. Utgångsläget är att ett avtalat pris endast kan ändras på i lagen föreskrivna grunder och under förutsättning att parterna har kommit överens om detta i paketreseavtalet. Genom paragrafen genomförs artikel 10 i direktivet.

Enligt 1 mom. får researrangören i avtalsvillkoren förbehålla sig rätten att höja resans pris efter det att avtalet ingåtts, om det i avtalsvillkoren anges att resenären har lagenlig rätt till prisavdrag på samma grund. I avtalsvillkoren ska det anges hur prisändringar beräknas. En prishöjning får inte vara större än kostnadsstegringen och får enbart basera sig på de kostnadsfaktorer som specificeras i momentet.

Enligt 1 punkten får en prishöjning basera sig på en sådan ändring i transportkostnaderna som beror på priserna på bränsle eller andra energikällor.

Enligt 2 punkten får en prishöjning basera sig på en ändring i skatter som avser resetjänsterna eller avgifter som tredje parter tar ut för resetjänsterna. Exempel på sådana avgifter är avgifter som hänför sig till användningen av flygplatser eller hamnar. Skatterna och avgifterna kan ha påförts av myndigheterna i Finland eller i destinationslandet.

Enligt 3 punkten får en prishöjning basera sig på en sådan valutakursändring som är relevant för paketresan.

Enligt 2 mom. får researrangören höja priset endast om den meddelar resenären om höjningen i varaktig form senast 20 dagar före resans början och att det i meddelandet klart och begripligt redogörs för prishöjningens storlek, grund och beräkningssätt. Efter det kan priset på paketresan inte längre höjas, även om kostnaderna enligt 1 mom. skulle stiga.

I 3 mom. konstateras att om priset höjs med mer än 8 procent av paketresans totalpris ska researrangören i ett meddelande enligt 2 mom. dessutom ange att resenären har rätt att utan avbokningsavgift frånträda avtalet inom en skälig tid. På prishöjningar tillämpas då dessutom vad som föreskrivs i 17 § 3 mom. Enligt bestämmelsen i fråga ska researrangören om resenären frånträtt avtalet återbetala alla betalningar utan obefogat dröjsmål och senast 14 dagar efter det att resenären frånträtt avtalet. Researrangören har då inte rätt att av resenären ta ut en sådan avbokningsavgift som avses i 15 §. Resenären kan också ha rätt till skadestånd enligt 29 §.

När de kostnader som avses i 1 mom. minskar ska prisavdraget på paketresan enligt 4 mom. minst motsvara minskningen av kostnaderna. Researrangören får dock från prisavdraget dra av de faktiska administrationskostnader som förorsakas av återbetalningen. Researrangören ska på resenärens begäran lägga fram bevis för dessa administrationskostnader. Om kostnaderna har minskat har resenären rätt till ett prisavdrag som motsvarar minskningen av kostnaderna fram till resans början. Till skillnad från prishöjningar har beviljandet av prisavdrag inte begränsats till 20 dagar före resans början.

19 §. Obetydliga ändringar. Enligt paragrafen får en researrangör före resans början göra andra ändringar än sådana betydande ändringar som avses i 17 § och sådana prisändringar i ett paketreseavtals villkor som avses i 18 § förutsatt att researrangören i avtalsvillkoren har förbehållit sig rätten att göra sådana ändringar och förutsatt att ändringen är av ringa betydelse. Researrangören ska dessutom i varaktig form informera resenären om ändringen på ett klart, tydligt och begripligt sätt.

I den svenskspråkiga versionen av direktivet används begreppet ”obetydlig”. I den föreslagna bestämmelsen används på svenska begreppet ”av ringa betydelse”, som bättre anses motsvara begreppet ”insignificant” i den engelskspråkiga texten.

Som ändringar av ringa betydelse kan betraktas sådana ändringar som är obetydliga med tanke på resan som helhet och som resenären med hänsyn till resmålet eller resans karaktär rimligen kan ha varit beredd på. Ett exempel på en ändring av ringa betydelse är att en utfärd som ingår i en paketresa ställs in, om resan inkluderar flera utfärder.

Resenären har inte rätt att häva avtalet på grund av ändringar av ringa betydelse. Resenären har inte heller rätt till prisavdrag eller skadestånd.

Genom paragrafen genomförs artikel 11.1 i direktivet.

Direktivet innehåller inga separata bestämmelser om ändringar som är större än obetydliga, men ändå inte betydande på det sätt som avses i 17 §. Denna typ av ändringar ger inte resenären rätt att frånträda paketreseavtalet, men det kan anses vara fråga om ett i 21 § avsett fel i researrangörens prestation på basis av vilket resenären har rätt till prisavdrag och skadestånd.

4 kap. Genomförande av paketresa

20 §. Researrangörens ansvar för att avtalet fullgörs. Enligt paragrafen ansvarar en researrangör gentemot resenären för att ett paketreseavtal fullgörs också i de fall när researrangören anlitar någon annan aktör för fullgörandet av avtalet. Med någon annan aktör avses t.ex. hotellägaren eller det transportföretag som ansvarar för transporten av resenärerna.

Genom paragrafen genomförs artikel 13.1 i direktivet.

21 §. Fel i researrangörens prestation. Enligt 1 punkten är researrangörens prestation felaktig om resetjänsterna inte motsvarar det som överenskommits. Enligt den föreslagna 8 § utgör också den förhandsinformation som lämnats en del av avtalet, om inte avtalsparterna uttryckligen kommer överens om något annat. Huruvida ett fel förekommer bedöms således också på basis av den förhandsinformation som lämnats. Den definition av fel som använts i paragrafen motsvarar till sin innebörd definitionen ”bristande överensstämmelse” i artikel 3.13 i direktivet, dvs. utebliven eller bristande fullgörelse av de resetjänster som ingår i en paketresa.

Som ett sådant fel som avses i paragrafen kan betraktas alla avvikelser från en avtalsenlig prestation, bland annat fördröjd transport eller uteblivna eller bristfälligt genomförda tjänster. När det gäller felaktig information ska det dock beaktas vilken betydelse informationen har för resenären i fråga. Om t.ex. ett särskilt program för barn som presenteras som en huvudsaklig egenskap hos resetjänsterna inte ordnas kan endast den som reser med ett barn hänvisa till felet.

Enligt 2 punkten är researrangörens prestation felaktig också om researrangören har försummat att ge resenären den information som avses i 7 § och detta kan antas ha påverkat resenärens beslut. Försummad skyldighet att ge information innebär således inte alltid en felaktig prestation från researrangörens sida. I bestämmelsen förutsätts att försummelsen kan antas ha påverkat resenärens beslut. Om researrangören t.ex. inte har gett all nödvändig information om inkvarteringsarrangemangen och resenären skulle ha valt en annan typ av inkvartering eller en helt annan resa om han eller hon hade fått den korrekta informationen kan prestationen anses vara felaktig.

Enligt 3 punkten är researrangörens prestation felaktig också om researrangören har försummat sin skyldighet enligt 33 § 1 mom. att tillhandahålla resenären assistans.

Genom 2 och 3 punkten genomförs artikel 25 om sanktioner i direktivet.

22 §. Reklamation. Genom paragrafen genomförs artikel 13.2 och 13.4 i direktivet. I direktivet konstateras inget om vilka följder underlåtenhet att göra reklamation får, men i skäl 34 i ingressen till direktivet konstateras att denna underlåtenhet får tas i beaktande vid fastställande av lämplig prissänkning eller ersättning för skador i den utsträckning sådant meddelande hade inneburit att skadan hade kunnat undvikas eller minskas.

Enligt 1 mom. ska resenären utan obefogat dröjsmål med beaktande av omständigheterna underrätta researrangören om ett fel. Om felet inte behöver avhjälpas omedelbart, ska resenären ange en skälig tid för avhjälpandet av felet.

Reklamationen kan göras muntligt eller skriftligt och enligt 35 § kan den också göras till reseförmedlaren, som utan obefogat dröjsmål ska vidarebefordra den till researrangören.

Enligt 2 mom. får resenären inte åberopa ett fel, om resenären inte underrättat researrangören om felet i enlighet med 1 mom. Även om resenären skulle ha underlåtit att göra reklamation, får han eller hon dock åberopa fel, om researrangören eller någon annan aktör som researrangören har anlitat vid fullgörandet av avtalet har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder.

Resenären ska göra reklamationen utan obefogat dröjsmål. Faktorer som ska beaktas är dock resenärens möjligheter att i praktiken lämna reklamationen samt felets art och researrangörens behov av att få kännedom om felet. Det kan vara viktigt för researrangören att så fort som möjligt få information om felet så att arrangören kan avhjälpa det. När det är fråga om ett fel som omedelbart kan avhjälpas under resan ska reklamationen göras redan under resan. Om resenären lämnar meddelandet om ett sådant fel först efter resan kan han eller hon på grund av försummelsen förlora sin rätt till prisavdrag eller skadestånd.

I vissa situationer kan resenären åberopa fel även om han eller hon inte har meddelat om felet på det sätt som förutsätts i 1 mom. Bestämmelsen gäller sådana fall där researrangören har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder. Bestämmelsen tillämpas också om den som har handlat på ovan nämnt sätt är en annan näringsidkare som researrangören har anlitat vid fullgörandet av avtalet, t.ex. en hotellägare eller ett transportföretag. Researrangörens vårdslöshet kan vara grov om researrangören t.ex. försummar att boka plats för resenären i ett transportmedel eller på ett hotell. Det kan vara fråga om ett förfarande i strid med tro och heder t.ex. om researrangören låter bli att före resan informera resenären om en omständighet som kommit till arrangörens kännedom och till följd av vilken resan inte kan genomföras på avtalat sätt.

23 §. Avhjälpande av fel. I paragrafen föreskrivs om researrangörens skyldighet att avhjälpa ett fel i sin prestation och resenärens rätt att själv avhjälpa ett fel. Genom paragrafen genomförs artikel 13.3 och delvis 13.4 i direktivet.

Enligt 1 mom. ska researrangören avhjälpa felet omedelbart eller, om omedelbart avhjälpande inte behövs, inom en av resenären angiven skälig tid och på ett sådant sätt att detta inte orsakar resenären kostnader eller väsentlig olägenhet. Om researrangören förklarar att researrangören inte kommer att avhjälpa felet, eller om felet inte avhjälpas omedelbart eller inom en av resenären angiven skälig tid, har resenären rätt att göra det själv. Resenären har då rätt att av researrangören få ersättning för de kostnader som avhjälpandet av felet förorsakar.

Med avhjälpande av fel avses alla åtgärder genom vilka man försöker få researrangörens prestation att överensstämma med avtalet. Resenären kan även om felet avhjälpas ha rätt till prisavdrag enligt 28 § under den tid felet varar samt skadestånd. Researrangören ska korrigera felet utan att det orsakar resenären kostnader eller väsentlig olägenhet. Om researrangören t.ex. flyttar resenären till ett dyrare hotell till följd av brister i tjänsterna på det avtalade hotellet behöver resenären inte ersätta prisskillnaden eller transporten till det andra hotellet.

Det är omöjligt att på ett heltäckande sätt definiera den skäliga tid för avhjälpande av ett fel som avses i momentet, eftersom felens art och deras betydelse för resenären samt researrangörens möjligheter att avhjälpa felet varierar från fall till fall. I vissa fall, i synnerhet om felet

måste avhjälpas omedelbart och researrangören inte gör det, får resenären själv avhjälpa felet utan att ange någon tidsfrist för researrangören. Detta gäller t.ex. sådana situationer där resenären blir tvungen att åka taxi för att hinna i tid till sitt flyg på grund av att den busstransport som researrangören erbjuder blivit försenad.

Enligt 2 mom. är researrangören inte skyldig att avhjälpa ett fel i sin prestation, om det är omöjligt att avhjälpa felet eller avhjälpandet skulle orsaka oskäligen kostnader för researrangören. Kostnadernas oskälighet ska bedömas med beaktande av felets omfattning och värdet av resetjänsterna i fråga. Om resenären själv avhjälper ett fel i researrangörens prestation är researrangören inte skyldig att ersätta de kostnader som detta orsakar resenären, om kostnaderna för avhjälpandet av felet är oskäligen. När en researrangör utövar den rätt att vägra som anges i detta moment har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd på det sätt som föreskrivs i 28 och 29 §.

24 §. Erbjudande av alternativa tjänster. I paragrafen föreskrivs om erbjudande av alternativa tjänster när en betydande del av resetjänsterna inte kan fullgöras i enighet med vad som överenskommits.

Enligt 1 mom. ska researrangören i sådana fall, utan extra kostnader för resenären, erbjuda lämpliga alternativa arrangemang för att resan ska kunna fortsätta. Sådana arrangemang ska om möjligt vara av minst samma kvalitet som de överenskomna resetjänsterna. Skyldigheten att erbjuda alternativa arrangemang gäller också fall där resenärens återresa till avreseplatsen inte sker på överenskommet sätt.

I 2 mom. konstateras att om en paketresa som innehåller alternativa arrangemang uppvisar en lägre kvalitet än den paketresa som paketreseavtalet avser, ska researrangören bevilja resenären ett lämpligt prisavdrag.

Genom paragrafens 1 och 2 mom. genomförs första och andra stycket i artikel 13.5 i direktivet.

Enligt 3 mom. får resenären avvisa erbjudna alternativa arrangemang, om de inte är jämförbara med det som överenskommits i paketreseavtalet eller om det prisavdrag som beviljas är otillräckligt. Om resenären avvisar alternativa arrangemang eller om det inte är möjligt att erbjuda sådana, har resenären rätt till lämpligt prisavdrag och skadestånd även i det fall att han eller hon inte häver avtalet. Om resenären utan ovan nämnda godtagbara grunder avvisar de alternativa arrangemang som erbjuds har han eller hon inte rätt till skadestånd eller prisavdrag.

Genom 3 mom. genomförs tredje stycket i artikel 13.5 och andra stycket i artikel 13.6 i direktivet.

25 §. Hävning av avtalet under resan. Om researrangörens prestation innehåller ett fel som har en betydande inverkan på genomförandet av paketresan och researrangören inte avhjälper felet inom en av resenären angiven skälig tid har resenären enligt paragrafen rätt att häva avtalet. Om resenären häver avtalet med stöd av denna paragraf har researrangören inte rätt att kräva en avbokningsavgift enligt 15 § av honom eller henne.

Som betydande fel kan betraktas t.ex. ett fel till följd av vilket resan inte längre uppfyller det ändamål som ursprungligen uppställdes för den. Resenären kan häva avtalet om huvudsyftet med resan är att delta i en viss verksamhet eller ett visst evenemang men detta inte är möjligt på grund av ett fel i researrangörens prestation. Likaså kan resenären ha rätt att häva avtalet om t.ex. en kryssning, som utgör en central del av resan, inte kan genomföras.

Om resenären utövar sin rätt att häva avtalet har han eller hon rätt till prisavdrag enligt 28 § och skadestånd enligt 29—32 §. Om resenären kan anses ha haft nytta av researrangörens prestation ska denna nytta tas i beaktande vid bedömningen av prisavdragets storlek. När huvudsyftet med resan inte uppfylls kan i allmänhet inga transporter eller inkvarteringar i anslutning till resan anses ha varit till nytta för resenären, och därför kan dessa inte beaktas som nytta vid bedömningen av prisavdragets storlek. Om det däremot är fråga om en kombinationsresa, vars ena del inte kan genomföras, ska den nytta som resenären haft av den genomförda delen av resan beaktas i prisavdraget. Måltider som erbjudits under resan och inträdesbiljetter till olika evenemang som resenären använt kan i allmänhet anses ha varit till nytta för resenären.

I praktiken är det möjligt att researrangören och resenären är av olika åsikt om felets väsentlighet och resenärens hävningsrätt, och att researrangören inte går med på att ordna hemtransport. Om resenären då reser hem på egen bekostnad kan han eller hon av researrangören kräva ersättning för sina extra kostnader i efterskott. Den som återvänder hem på eget initiativ reser dock på egen risk, och det är möjligt att resenären får stå för kostnaderna om det senare anses att han eller hon inte haft tillräckliga grunder för att häva avtalet.

Genom paragrafen genomförs första stycket i artikel 13.6 i direktivet.

26 §. Skyldighet att ordna tidigare hemtransport. Om paketresan omfattar transport av resenären, ska researrangören i de fall som avses i 24 § 3 mom. och 25 § utan obefogat dröjsmål och utan extra kostnader för resenären ordna sådan hemtransport som motsvarar avtalet.

Genom paragrafen genomförs tredje stycket i artikel 13.6 i direktivet.

27 §. Extra inkvarteringskostnader. Om det på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte är möjligt att ordna resenärens hemresa enligt vad som överenskommits, ska researrangören enligt 1 mom. stå för kostnaderna för behövlig inkvartering, som om möjligt motsvarar paketreseavtalet, under högst tre nätter. När standarden på den inkvartering som förutsätts i bestämmelsen bedöms kan också omständigheterna på resmålet beaktas. Om det t.ex. finns många resenärer på ett litet resmål och det är omöjligt att ordna inkvartering på avtalsenlig nivå för alla, kan också en inkvartering av lägre standard än den inkvartering som anges i paketreseavtalet betraktas som godtagbar.

Om resenären har rätt till inkvartering för en längre period enligt den unionslagstiftning om passagerarrättigheter som är tillämplig för resenärens hemtransport, ska den lagstiftningen tillämpas. Om resenärens hemtransport enligt överenskommelse ska ske t.ex. med flygplan ansvarar researrangören för extra inkvarteringskostnader som orsakas av ett försenat returflyg. Ansvaret ospänner en lika lång tid som flygbolagets motsvarande ansvar enligt förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter. Antalet nätter har inte begränsats på något sätt i förordningen i fråga, vilket innebär att också researrangörens inkvarteringsansvar är obegränsat. Inte heller i förordning (EG) nr 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer har antalet nätter begränsats.

Researrangören kan fullgöra sin skyldighet enligt bestämmelsen genom att antingen ordna inkvartering eller ersätta resenären för de kostnader som orsakats av att denne själv ordnat inkvartering av avtalsenlig standard.

Enligt 2 mom. får researrangören inte åberopa oundvikliga och extraordinära omständigheter för att begränsa sitt ansvar enligt 1 mom., om leverantören av transporttjänsten inte får åberopa sådana omständigheter med stöd av den tillämpliga unionslagstiftningen.

Begränsningen i fråga om kostnadsansvaret ska enligt 3 mom. inte gälla resenärer med nedsatt rörlighet eller personer som medföljer dem, gravida kvinnor, ensamresande minderåriga eller personer i behov av särskild medicinsk hjälp, om researrangören senast 48 timmar före resans början har informerats om personens särskilda behov av omsorg.

Vad gäller definitionen av personer med nedsatt rörlighet hänvisas det i direktivet till artikel 2 a i förordning (EG) nr 1107/2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. I bestämmelsen i fråga har en ”person med nedsatt rörlighet” definierats som en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare.

Med minderårig avses här detsamma som i lagen om förmyndarverksamhet (442/1999), enligt vilken den som inte har fyllt 18 år är minderårig.

Genom paragrafen genomförs artikel 13.7 och 13.8 i direktivet.

28 §. Prisavdrag. Enligt paragrafen har resenären rätt till lämpligt motsvarande prisavdrag för den period under vilken researrangörens prestation har varit felaktig, om inte researrangören visar att felet beror på resenären.

Resenären har med anledning av ett fel som researrangören gjort sig skyldig till rätt till prisavdrag, om researrangören vägrar att avhjälpa felet med stöd av 23 § 2 mom., om de alternativa arrangemang som researrangören erbjuder med stöd av 24 § leder till en paketresa av sämre kvalitet än vad som överenskommits, om resenären inte erbjuder alternativa arrangemang eller han eller hon avvisar dem med stöd av 24 § 3 mom. eller om resenären häver avtalet under resan i enlighet med 25 §. Resenären har rätt till prisavdrag även med stöd av 17 § 4 mom., om researrangören före resans början gör väsentliga ändringar i avtalet, samt i enlighet med 18 § i proportion till kostnadsminskningen.

När prisavdragets lämplighet bedöms ska felets betydelse i förhållande till hela paketreseavtalet beaktas. Prisavdraget beräknas utgående från paketresans totalpris, inte utifrån priset på den enskilda resetjänst som innehållit ett fel. Prisavdragets storlek kan därför överstiga det ekonomiska värdet av den felaktiga delen av prestationen. Obetydliga ändringar i genomförandet av paketreseavtalet berättigar inte till prisavdrag.

Bedömningen av felets betydelse kan också grunda sig på resenärens subjektiva aspekter. En hiss som konstant är i olag kan i hög grad försvåra semestern för en resenär med nedsatt rörlighet eller en äldre resenär, men kan för en ung och frisk person vara närmast en obetydlig omständighet. Likaså kan brister i köksutrustningen i en hotellägenhet vara till större förfång för en barnfamilj, som hade för avsikt att huvudsakligen själv laga sin mat, än för andra resenärer.

Genom paragrafen genomförs artikel 14.1 i direktivet.

29 §. Skadestånd. I paragrafen föreskrivs om resenärers rätt till ersättning för skada som orsakats av ett fel i researrangörens prestation. Genom paragrafen genomförs artikel 14.2 och 14.3 i direktivet.

Resenären har rätt till skadestånd om resenären frånträder avtalet i enlighet med 17 § 3 mom. eller 18 § 3 mom. på grund av att researrangören gör väsentliga ändringar i avtalsvillkoren eller höjer priset med mer än 8 procent, i enlighet med 23 § 2 mom. på grund av ett fel i researrangörens prestation, om researrangören vägrar att avhjälpa felet, i enlighet med 24 § 3 mom. om resenären inte erbjuder alternativa arrangemang eller han eller hon avvisar dem samt om resenären häver avtalet under resan i enlighet med 25 §.

Enligt 1 mom. har resenären rätt till ersättning för skada som ett fel i researrangörens prestation har orsakat. Researrangören ska betala ersättningen till resenären utan obefogat dröjsmål.

Researrangörens ansvar för en skada som orsakats av en resenär kan liknas vid avtalsrättsligt kontrollansvar. En part som bryter mot ett avtal, i detta fall alltså researrangören, är ansvarig för en skada som orsakats av ett fel i dennas prestation, såvida inte parten kan påvisa i lag angivna, ansvarsbefriande omständigheter. Kontrollansvaret framkallar ett ersättningsansvar oberoende av om den ersättningsskyldiga har vållat skadan av oaktsamhet eller inte.

Enligt 2 mom. har resenären dock inte rätt till ersättning om researrangören visar att felet har uppkommit av någon av de orsaker som nämns i momentet. Enligt 1 punkten har resenären inte rätt till ersättning om felet beror på resenären. Enligt 2 punkten har resenären inte heller rätt till ersättning om felet beror på en tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänsterna och felet inte skäligen hade kunnat förutses eller undvikas. Tjänsteleverantörer som researrangören anlitar för att fullgöra avtalet, t.ex. företag som tillhandahåller inkvarterings- eller transporttjänster, är inte sådana tredje parter som avses i 2 punkten. En situation enligt 2 punkten kan komma i fråga t.ex. om en sevärighet som varit ett planerat utfärdsområde helt oväntat är stängt för turister. Enligt 3 punkten har resenären inte rätt till ersättning om felet har uppkommit på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses här motsvarande situationer som de som beskrivits i 14 och 15 § i detaljmotiveringen.

Paragrafen innehåller inga bestämmelser om skadeståndets belopp. Till denna del iakttas i tillämpliga delar bestämmelserna i 5 kap. i skadeståndslagen (412/1974) samt allmänna skadeståndsrättsliga principer. Av principerna i fråga följer bl.a. att eventuella inbesparade utgifter ska dras av från ersättningsbeloppet. Den skadelidande ska dessutom sträva efter att förebygga skadan och begränsa dess omfattning. Ersättningens storlek kan också påverkas av de transporträttsliga bestämmelser som enligt 30 § i den föreslagna lagen ska tillämpas samt av villkoren om begränsning av ansvar enligt 31 §.

Den ersättningsgilla skadan enligt paragrafen kan vara en person-, sak- eller förmögenhetsskada. Enligt skäl 34 i direktivet bör ersättningen också täcka immateriell skada, så som ersättning för att resenären inte har kunnat njuta av resan eller semestern. Immateriella skador som ska ersättas kan vara en följd av såväl person-, sak- som förmögenhetsskador. Till exempel magsjuka som orsakats av hotellmat kan leda till immateriell skada för resenären i form av sveda och värk eller annat tillfälligt men, bestående men eller utebliven res- eller semesterglädje. En sak- eller förmögenhetsskada kan i sin tur orsaka resenären immateriell skada i form av utebliven semesterglädje. Utebliven semesterglädje utan koppling till annan skada kan uppstå exempelvis om resenären ställer in resan på grund av betydande ändringar som researrangören gör i villkoren för paketreseavtalet. I sådana fall orsakas resenären ingen förmögenhetsskada, eftersom han eller hon får tillbaka hela det betalda beloppet av researrangören. Beror på situationen kan resenären dock drabbas av utebliven semesterglädje.

De skador som uppstår till följd av ett fel är i praktiken ofta förmögenhetsskador. De vanligaste ersättningsgilla skadorna är extra utgifter som felet orsakat resenären samt onyttiga utgifter. En fördröjd hemtransport kan orsaka resenären inkomstbortfall eller extra övernattnings-

kostnader. Exempel på ersättningsgilla sakskador är situationer där bagaget försvinner eller skadas. Ersättningsgilla personskador kan uppstå i form av t.ex. olycksfall som föranleds av ett hotellrums bristfälliga skick eller en salmonellainfektion som orsakas av hotellmat som ingår i paketresan.

Resenären har med stöd av 1 mom. rätt till ersättning också för att bagaget inte kan användas till följd av att transporten av det fördröjs, om detta med hänsyn till dröjsmålets längd och andra omständigheter måste anses ha orsakat resenären olägenhet.

För närvarande erkänns utebliven res- eller semesterglädje, dvs. besvikelse och grämlse till följd av felaktig prestation, inte som något separat ersättningsslag inom finländsk skadeståndsrätt. Av denna anledning finns det ingen rätts- eller ersättningspraxis i fråga om denna typ av immateriella skador. Vid bedömningen av huruvida en skada är ersättningsgill ska man utgå från det som konstateras i skäl 34 i ingressen till direktivet, nämligen att ersättning för utebliven res- eller semesterglädje förutsätter att ett omfattande (*substantial*) problem uppstått vid fullgörandet av resetjänsterna. Inom finländsk skadeståndsrätt bedöms omfattningen av en immateriell skada i allmänhet objektivt, liksom i fråga om exempelvis sveda och värk samt annat tillfälligt men till följd av en personskada. Även skador som orsakas av att resenären inte kunnat njuta av resan eller semestern ska i regel bedömas objektivt. Med hänsyn till arten av ersättningslaget i fråga är emellertid också de subjektiva omständigheterna relevanta vid bedömningen av skadans ersättningsgillhet och ersättningsbeloppet. Resenären kan ha rätt till ersättning på basis av utebliven semesterglädje t.ex. om han eller hon insjuknar i salmonella på grund av måltider som ingått i paketresan och är tvungen att tillbringa en del av sin semester på sitt rum.

Paragrafen innehåller inga bestämmelser om resenärens skyldighet att skaffa fram bevis, utan den bestäms enligt de allmänna bestämmelserna om bevisbörda. För att resenären ska kunna få ersättning måste han eller hon som regel kunna påvisa att researrangörens prestation innehåller ett fel, att resenären har orsakats en skada och att det finns ett orsakssamband mellan skadan och felet i fråga. Den som yrkar på ersättning har också bevisbördan när det gäller skadans omfattning.

30 §. Bestämmande av skadeståndsansvaret i vissa fall. Om researrangören är ansvarig för att resetjänster som ingår i ett paketreseavtal inte fullgörs eller att de fullgörs felaktigt, tillämpas på researrangörens ersättningsansvar för en skada som relaterar till en viss resetjänst vad som föreskrivs i de författningar som räknas upp i paragrafen och som gäller tjänsten i fråga. I paragrafen räknas de författningar upp som gäller i Finland och som grundar sig på de konventioner som nämns i skäl 35 i ingressen till direktivet. Researrangören kan således åberopa alla de bestämmelser som begränsar tjänsteleverantörens ansvar och som har fastställts i dessa internationella konventioner. Förutom sådana ansvarsgrunder och maximibelopp för ersättningar som avviker från lagförslaget kan också t.ex. specialbestämmelser om anmälan om skada och yrkande samt preskription av rätt till ersättning bli tillämpliga.

Genom paragrafen genomförs delvis artikel 14.4 i direktivet.

31 §. Begränsning av skadeståndsansvaret. Enligt paragrafen får researrangören under vissa förutsättningar begränsa sitt ersättningsansvar genom avtalsvillkoren också i andra fall än de som avses i 30 §. Genom paragrafen genomförs delvis artikel 14.4 i direktivet.

I paragrafen konstateras att researrangörens ersättningsansvar genom avtalsvillkoren kan begränsas till ett belopp som motsvarar tre gånger paketresans totala pris. Ansvarsbegränsningen får dock inte gälla personskada, och inte heller annan skada som orsakats uppsåtligt eller genom vårdslöshet. Till denna del innehåller den finskspråkiga versionen av direktivet ett över-

sättningsfel, eftersom det står att ersättningarna kan begränsas genom avtal under förutsättning att begränsningen inte tillämpas på en personskada eller annan skada som orsakats uppsåtligt eller av oaktsamhet. Enligt den engelska ordalydelsen i bestämmelsen (*... as long as that limitation does not apply to personal injury or damage caused intentionally or with negligence...*) är det emellertid under inga omständigheter tillåtet att genom avtal begränsa researrangörens ansvar när det gäller personskador.

32 §. Avdrag av ersättning som erhållits med stöd av annan lagstiftning. Lagen begränsar inte resenärernas rättigheter att yrka på ersättning för fel i resetjänsterna med stöd av andra relevanta EU-rättsakter eller internationella fördrag. En resenär kan således kräva prisavdrag eller ersättning för ett och samma fel eller en och samma skada såväl av researrangören som t.ex. av den som tillhandahåller transporttjänsten. För att undvika överkompensation föreskrivs det i paragrafen att beloppet av ett prisavdrag eller skadestånd som resenären beviljats med stöd av sådan unionslagstiftning eller sådana internationella konventioner som gäller passagerarrättigheter ska dras av från motsvarande ersättning som beviljas med stöd av denna lag.

Till exempel en skada som orsakats av flygförsening kan vara ersättningsgill förutom med stöd av denna lag även enligt artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter. Flygförsening kan i allmänhet orsaka en resenär två olika typer av skador. För det första orsakas alla resenärer immateriell skada i form av förlorad tid, eftersom de blir tvungna att vänta längre än planerat på att få gå ombord på flyget och komma fram till resmålet. Denna skada är likadan för alla resenärer, och den kan ersättas med standardersättningar. För det andra kan en del resenärer också orsakas annan skada, t.ex. förmögenhetsskada, såsom förlorad fortsatt transport som redan betalats eller inkomstbortfall. Standardersättningen enligt förordningen om flygpassagerares rättigheter, som bestäms enligt flygresans och dröjsmålets längd, har i EU-domstolens avgörandepraxis betraktats som ersättning för förlorad tid (t.ex. C—402/07), och det är således inte fråga om samma ersättningsslag som vid ersättning av förmögenhetsskada som orsakats resenären på grund av försening. Däremot beror de ersättningar som flygbolaget och researrangören ska betala för försenat bagage på ett och samma ersättningsslag, och därför kan ersättningen från flygbolaget dras av från den ersättning som researrangören ska betala.

Genom paragrafen genomförs delvis artikel 14.5 i direktivet.

33 §. Skyldighet att tillhandahålla assistans. I paragrafen föreskrivs om researrangörens skyldighet att ge resenärer i svårigheter hjälp. Det kan handla om en resenär som insjuknat under resan, råkat ut för ett olycksfall, blivit offer för ett brott eller lidit annan skada. Skyldigheten att tillhandahålla assistans gäller även i sådana situationer som avses i 27 § 1 mom. Genom paragrafen genomförs artikel 16 i direktivet.

Enligt 1 mom. ska researrangören utan obefogat dröjsmål ge resenärer som befinner sig i svårigheter information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulära tjänster, ordna resenären möjlighet att upprätta distanskommunikation och hjälpa resenären att hitta alternativa researrangemang samt tillhandahålla annan lämplig hjälp.

Avsikten med denna paragraf är inte att påverka researrangörens skyldighet enligt andra paragrafer när det gäller att ordna alternativa researrangemang.

Enligt 2 mom. får researrangören ta ut en skälig avgift för assistansen, om resenären har förorsakat svårigheterna uppsåtligt eller genom vårdslöshet. Avgiften får dock högst motsvara de faktiska kostnader som researrangören haft för assistansen.

34 §. Reseförmedlares ansvar. Enligt paragrafen är reseförmedlaren på samma sätt som researrangören ansvarig för fullgörandet av skyldigheterna enligt detta kapitel, om researrangören är etablerad utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och om reseförmedlaren inte visar att researrangören fullgör sina skyldigheter enligt detta kapitel.

Med etablering avses här den definition av etablering som ges i artikel 4.5 i direktiv om tjänster på den inre marknaden 2006/123/EG, nämligen tjänsteleverantörens faktiska utövande av en ekonomisk verksamhet under en obegränsad tid och genom en stabil infrastruktur varifrån näringsverksamhet för att tillhandahålla tjänster faktiskt bedrivs. Enligt EU-domstolens rättspraxis omfattar begreppet etablering faktiskt idkande av ekonomisk verksamhet från ett fast verksamhetsställe under en obestämd tid.

Genom paragrafen genomförs artikel 20 i direktivet.

35 §. Kontakter med reseförmedlaren. I 1 mom. konstateras att om en resenär lämnar in ett meddelande eller ett klagomål gällande en paketresa till reseförmedlaren, ska också researrangören anses ha tagit emot meddelandet eller klagomålet.

Enligt 2 mom. ska reseförmedlaren utan obefogat dröjsmål vidarebefordra mottagna meddelanden eller klagomål till researrangören.

Om reseförmedlaren underlåter att utan obefogat dröjsmål vidarebefordra en mottagen reklamation till researrangören kan det leda till att researrangören inte kan fullgöra sin skyldighet att avhjälpa ett fel i prestationen. Detta påverkar emellertid inte researrangörens ansvar gentemot resenären. Researrangören och reseförmedlaren kan sinsemellan komma överens om sin inbördes ansvarsfördelning.

Genom paragrafen genomförs artikel 15 i direktivet.

5 kap. Sammanlänkade researrangemang

36 §. Information som ska lämnas till resenären. I paragrafen föreskrivs om skyldigheten för en näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang i enlighet med 4 § att lämna resenären information om vilka i lag föreskrivna rättigheter resenären har efter anskaffning av ett sammanlänkat researrangemang. Informationen ska lämnas innan resenären blir bunden av ett avtal som leder till tillkomsten av ett sammanlänkat researrangemang, dvs. exempelvis i en sådan situation som avses i 4 § 1 mom. 1 punkten innan resenären förbinder sig att betala för en andra resetjänst och i en sådan situation som avses i 2 punkten efter att den första resetjänsten valts, då länken till den andra tjänsteleverantörens webbsidor visas på skärmen. Informationen ska lämnas till resenären på ett klart, begripligt och tydligt sätt.

I 1 mom. anges den information som näringsidkaren ska ge resenären. Enligt 1 punkten ska resenären informeras om att han eller hon inte får sådana i lag föreskrivna rättigheter som gäller för paketresor. Enligt 2 punkten ska resenären informeras om att varje resetjänsteleverantör som hör till det sammanlänkade researrangemanget svarar endast för fullgörandet av sina egna tjänster. Enligt 3 punkten ska resenären informeras om att han eller hon skyddas genom det lagstadgade insolvensskydd som gäller för sammanlänkade researrangemang. Närmare bestämmelser om vad skyddet vid insolvens innehåller ingår i laget om leverantörer av kombinerade resetjänster som har beretts vid arbets- och näringsministeriet.

Enligt 2 mom. ska informationen lämnas på ett lämpligt formulär för standardinformation, om ett sådant formulär finns. Närmare bestämmelser om formulär för standardinformation utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Genom paragrafen genomförs artikel 19.2 i direktivet.

37 §. Information som ska lämnas till en annan näringsidkare. I paragrafen konstateras att när ett sammanlänkat researrangemang följer av ett avtal om resetjänster som en näringsidkare ingått, ska näringsidkaren informera den näringsidkare som underlättat tillkomsten av det sammanlänkade researrangemanget om att avtalet ingåtts.

När det gäller en näringsidkare som underlättar tillkomsten av sammanlänkade researrangemang ligger det i denna näringsidkares intresse att de andra näringsidkarna, vars försäljning av tjänster näringsidkaren i fråga underlättar, är medvetna om att de ska meddela näringsidkaren i fråga om tillkomsten av ett sammanlänkat researrangemang i sådana situationer som avses i 4 § 1 mom. 2 punkten.

I likhet med vad som konstaterats i fråga om 11 § i detaljmotiveringen kan en näringsidkare oberoende av bestämmelserna om dataskydd lämna också sådana uppgifter som avses i denna paragraf till den näringsidkare som underlättat tillkomsten av ett sammanlänkat researrangemang.

Genom paragrafen genomförs artikel 19.4 i direktivet.

38 §. Tillämpning av vissa bestämmelser om paketresor. I paragrafen föreskrivs om vilka följer det får för en näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang, om näringsidkaren i fråga inte har ställt i lagen om leverantörer av kombinerade resetjänster föreskriven säkerhet i händelse av insolvens eller inte har fullgjort informations-skyldigheterna enligt 36 §. På sammanlänkade researrangemang tillämpas i sådana fall vad som föreskrivs om paketresor i 13—16 och 20—35 §.

Om en näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang försummar sin informationsskyldighet enligt denna lag eller sin skyldighet att ställa i lagen om leverantörer av kombinerade resetjänster föreskriven säkerhet, tillämpas på näringsidkaren de skyldigheter och rättigheter som gäller för researrangörer och som fastställs i de ovannämnda paragraferna. Resenären har då bl.a. rätt att överlåta en resa till en annan resenär och frånträda avtalen i anslutning till researrangemanget på samma grunder och med samma följder som fastställts i fråga om paketresor. Dessutom har den näringsidkaren som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang samma ansvar för genomförandet av de resetjänster som hör till det sammanlänkade arrangemanget som en researrangör har för genomförandet av de tjänster som hör till en paketresa. Näringsidkaren ansvarar således också för genomförandet av resetjänster som andra tjänsteleverantörer säljer till resenären. Resenären kan till en näringsidkare som underlättat anskaffning av ett sammanlänkat researrangemang rikta också sådana prisavdrags- och skadeståndskrav som gäller tilläggstjänster som säljs av andra tjänsteleverantörer. Samtidigt har också näringsidkaren i fråga samma rättigheter som en researrangör och kan därför bl.a. ta ut en ersättning enligt 13 § för överlåtelse av paketreseavtalet, ställa in en resa i enlighet med 14 § och i det fall att resenären ställer in resan ta ut en avbokningsavgift enligt 15 §.

Genom paragrafen genomförs artikel 19.3 i direktivet.

6 kap. **Särskilda bestämmelser**

39 §. Skadestånd vid bokningsfel. Genom paragrafen genomförs artikel 21 i direktivet. Enligt 1 mom. är näringsidkaren, om det finns tekniska brister i en näringsidkares system för bokning av paketresor eller sammanlänkade researrangemang, skyldig att utan obefogat dröjsmål betala ersättning till resenären för skada som följer av ett bokningsfel. En näringsidkare som har förbundit sig att sköta bokningen av en paketresa eller av resetjänster som ingår i ett sammanlänkat researrangemang har motsvarande skyldighet att betala ersättning för skada som beror på ett fel under bokningsförfarandet.

De senare är bl.a. så kallade mänskliga fel och kan t.ex. handla om att näringsidkaren på ett felaktigt sätt i bokningsskedet för in de uppgifter som kunden lämnat i systemet.

Det definieras inte närmare i direktivet vilken typ av fel som avses i artikeln. Ett fel kan i detta sammanhang t.ex. innebära att fel avresedag införs, fel namn antecknas på biljetten, fel hotell införs eller resenärens bokning försvinner i systemet. Ansvaret för ett fel ligger hos den näringsidkare i vars bokningssystem felet uppstår till följd av ett tekniskt fel eller som åtagit sig att registrera bokningen och i samband därmed har gjort ett fel.

Ansvaret för bokningsfel är i princip strikt och förutsätter inte att näringsidkaren gjort sig skyldig till vållande.

I 2 mom. föreskrivs om de grunder på vilka näringsidkaren befrias från ersättningsansvar när det gäller bokningsfel. Enligt mom. har resenären inte rätt till ersättning, om bokningsfelet beror på resenären eller har orsakats av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

Ett bokningsfel kan tillskrivas resenären t.ex. om han eller hon för den näringsidkare som registrerar bokningen uppger sitt tilltalsnamn i stället för det namn som antecknats i passet. Resenären ska också i enlighet med den normala omsorgsplikten granska de dokument som resenären får, såsom bokningsbekräftelsen. Om resenären försummar denna granskningsskyldighet och orsakas skada på grund av detta, kan det faktum att resenären bidragit till skadan i enlighet med de allmänna skadeståndsrättsliga principerna beaktas vid fastställandet av det skadestånd som ska betalas till honom eller henne.

Begreppet oundvikliga och extraordinära omständigheter har definierats i 5 § 6 punkten.

40 §. Regressrätt. I 1 mom. konstateras att om en researrangör eller reseförmedlare med stöd av denna lag blir tvungen att betala skadestånd eller bevilja prisavdrag eller annan gottgörelse till en resenär på grund av ett fel i en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang, har researrangören och reseförmedlaren rätt att få ersättning för sin skada av den näringsidkare vars felaktiga prestation har lett till att resenären har fått rätt till skadestånd, prisavdrag eller annan gottgörelse.

Genom detta moment genomförs artikel 22 i direktivet.

Direktivet innehåller inga separata bestämmelser om ansvarsfördelningen i sådana fall där flera näringsidkare ansvarar för ett fel eller en skada. Paragrafens 2 mom. innehåller för tydlighetens skull en bestämmelse om ansvarsfördelningen. I momentet konstateras att om orsakerna till felet i paketresan eller i det sammanlänkade researrangemanget eller till den skada som har uppstått genom felet kan hänföras till ansvarsområdet för flera än en näringsidkare, ska vars och ens skadeståndsskyldighet bestämmas enligt vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

I motsats till bestämmelserna om resenärens rättigheter är bestämmelserna i denna paragraf dispositiva, och parterna kan avtala om regressrätt avvikande från vad som konstaterats i bestämmelsen.

41 §. Tillämpning av vissa bestämmelser i konsumentskyddslagen. Bestämmelserna i konsumentskyddslagen (38/1978) gäller bortsett från vissa undantag också paketreseavtal som ingås av konsumenter. Den föreslagna lagens tillämpningsområde omfattar förutom paketreseavtal som ingås av konsumenter också vissa avtal som ingås av affärsresande. I paragrafen föreskrivs om tillämpningen av vissa bestämmelser i konsumentskyddslagen även i sådana fall där resenären är någon annan än en konsument.

Enligt paragrafen vad som i 2 kap. 10 a § i konsumentskyddslagen föreskrivs om tilläggsavgifter som tas ut av konsumenter och i 2 kap. 14 § i den lagen föreskrivs om kostnader för telefonkommunikation som tas ut av konsumenter ska också tillämpas på marknadsföring av paketrese till andra denna lag avsedda resenärer än konsumenter. Om en sådan resenär blir betalningsskyldig genom ett paketreseavtal som ingås på elektronisk väg, iakttas också vad som föreskrivs om konsumenter i 6 kap. 12 § 2 och 3 mom. i denna lag.

Enligt 2 kap. 10 a § i konsumentskyddslagen ska näringsidkaren innan ett avtal ingås begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla tilläggsavgifter som inte ingår i det angivna priset för konsumtionsnyttigheten. Som ett uttryckligt samtycke betraktas inte det att konsumenten inte har avvisat det av näringsidkaren tillämpade standardvalet för godkännande av tilläggsavgift. En konsument som inte har gett sitt uttryckliga samtycke till en tilläggsavgift är inte skyldig att betala den.

Enligt 2 kap. 14 § i konsumentskyddslagen får näringsidkaren vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren har ingått inte anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller kostnader som överstiger en kalkylmässig normaltaxa som motsvarar taxan i anslutningsavtalet och som beräknas av kommunikationsverket. Om näringsidkaren bryter mot bestämmelserna i paragrafen i fråga har konsumenten rätt att få ersättning av näringsidkaren för de telefonkostnader som överstigit den högsta möjliga taxan.

I 6 kap. 12 § 2 och 3 mom. i konsumentskyddslagen konstateras att om konsumenten blir betalningsskyldig genom ett avtal som ingås elektroniskt ska konsumenten på ett klart sätt och omedelbart innan han eller hon gör beställningen informeras om bl.a. konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper, konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller grunderna för prissättningen, kostnader som inte ingår i totalpriset eller möjligheten att sådana extra kostnader kan uppstå. Näringsidkaren ska också säkerställa att konsumenten uttryckligen godkänner den betalningsskyldighet som är förenad med beställningen. Om näringsidkaren inte har iakttagit vad som ovan föreskrivs om konsumentens uttryckliga godkännande är avtalet inte bindande för konsumenten. Om konsumenten vill åberopa att avtalet inte är bindande, ska konsumenten meddela näringsidkaren detta inom ett år från det att avtalet ingicks. Om avtalet förfaller på grund av att konsumenten har åberopat att det inte är bindande, ska näringsidkaren utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att ha mottagit meddelandet betala tillbaka vad som har betalats samt betala konsumenten ersättning för kostnaderna för att återsända varan.

Genom paragrafen genomförs artikel 27.2 i direktivet.

7 kap. Påföljder och ikraftträdande

42 §. Påföljder vid brott mot vissa informationsskyldigheter. Om en researrangör, reseförmedlare eller någon annan näringsidkare inte lämnar den information om tilläggskostnader

som avses i 7 § 1 mom. 4 punkten innan ett paketreseavtal ingås, är resenären enligt paragrafen inte skyldig att betala dem.

Genom paragrafen genomförs artikel 6.2 i direktivet.

43 §. Övriga påföljder. I 1 mom. föreskrivs om de påföljder som orsakas researrangörer, reseförmedlare eller andra näringsidkare som bryter mot bestämmelserna i denna lag. Om det är nödvändigt med hänsyn till konsumentskyddet, kan en researrangör, reseförmedlare eller annan näringsidkare förbjudas att fortsätta eller upprepa ett sådant förfarande som strider mot bestämmelser i denna lag, eller ett därmed jämförbart förfarande. Förbudet ska förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt.

I 2 mom. föreskrivs om sådana förbud enligt 1 mom. som meddelas av marknadsdomstolen. Marknadsdomstolen kan även meddela temporärt förbud som gäller tills saken är slutligt avgjord. Bestämmelser i övrigt om handläggningen av ärenden i marknadsdomstolen finns i lagen om rättegång i marknadsdomstolen (100/2013)

I 3 mom. föreskrivs om förbud som meddelas av konsumentombudsmannen. Konsumentombudsmannen får meddela förbud som avses i 1 mom. och interimistiska förbud i enlighet med vad som i lagen om Konkurrens- och konsumentverket (661/2012) föreskrivs om förbud som meddelas av konsumentombudsmannen.

Genom paragrafen genomförs artikel 25 i direktivet.

44 §. Ikraftträdande. I 1 mom. föreskrivs om lagens ikraftträdande.

Direktivet innehåller inga särskilda övergångsbestämmelser. Lagen ska emellertid innehålla en övergångsbestämmelse. På avtal som ingåtts innan lagen träder i kraft tillämpas enligt 2 mom. de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

Om avtalet har ingåtts före ikraftträdandet av lagen ska de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet således tillämpas även om den resa som avtalet gäller sker efter att lagen trätt i kraft.

Enligt 3 mom. upphävs lagen om paketresor (1079/1994) genom denna lag.

1.2 Konsumentskyddslagen

6 kap. Hemförsäljning och distansförsäljning

Enligt artikel 3.3 g i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter ska direktivet i fråga inte tillämpas på avtal som omfattas av tillämpningsområdet för rådets direktiv 90/314/EEG om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang.

Genom artikel 27.2 i paketresedirektivet ändras ledet i fråga i direktivet om konsumenträttigheter så att direktivet inte tillämpas på avtal som gäller sådana paketresor som definieras i artikel 3.2 i direktivet om paketresor. Artikel 6.7 (nationella språkrav), artikel 8.2 (skyldighet att informera om ett distansavtal är förenat med betalningsskyldighet) och artikel 8.6 (distansavtals bindande karaktär då avtalet ingås per telefon) samt artiklarna 19 (avgifter för olika betalningssätt), 21 (avgifter för telekommunikationstjänster) och 22 (tilläggsbetalningar) i direktivet om konsumenträttigheter tillämpas emellertid i tillämpliga delar på de paketresor som definieras i artikel 3.2 i direktivet om paketresor när det gäller sådana resenärer som avses i artikel 3.6.

På grund av bestämmelsen ovan är det också nödvändigt att ändra de bestämmelser i konsumentskyddslagen som baserar sig på de ovannämnda bestämmelserna i direktivet om konsumenträttigheter.

2 §. Begränsningar av tillämpningsområdet. Genom denna lag upphävs 7 punkten i paragrafen, enligt vilken bestämmelserna i 6 kap. inte tillämpas på avtal som hör till tillämpningsområdet för lagen om paketresor.

4 §. Tillämpning av bestämmelserna på vissa tjänster. Till 1 mom. fogas en mening där det konstateras att på paketresor tillämpas endast konsumentskyddslagens 6 kap. 12 § 2 mom. (näringsidkarens informationsskyldighet då konsumenten åläggs betalningsskyldighet i ett avtal som ingås elektroniskt) och 3 mom. (påföljderna vid försummelse av den ovannämnda informationsskyldigheten) samt 25 § (påföljderna vid brott mot bestämmelserna i 6 kap.).

2 Närmare bestämmelser

Med stöd av 2 kap. 7 § 3 mom. i lagförslag 1 i propositionen ska närmare bestämmelser utfärdas genom förordning av justitieministeriet när det gäller den information som researrangören ska ge resenären innan paketreseavtalet ingås och de formulär för standardinformation som ska lämnas till resenärerna. Genom förordningen genomförs artikel 5 i direktivet och de standardinformationsformulär som finns i bilaga I till direktivet.

Med stöd av 2 kap. 10 § 3 mom. i lagförslaget ska närmare bestämmelser om den information som ska ingå i ett paketreseavtal eller i en avtalsbekräftelse utfärdas genom förordning av justitieministeriet. Genom förordningen genomförs artikel 7.2 i direktivet.

Med stöd av 5 kap. 36 § 2 mom. i lagförslaget utfärdas närmare bestämmelser genom förordning av justitieministeriet i fråga om de formulär för standardinformation som en näringsidkare som underlättar anskaffning av ett sammanlänkat researrangemang ska lämna till resenären innan han eller hon blir bunden av ett avtal som leder till tillkomsten av ett sammanlänkat researrangemang. Genom förordningen genomförs artikel 19.2 i direktivet och standardinformationsformulären i bilaga II till direktivet.

3 Ikraftträdande

Medlemsstaterna ska godkänna och offentliggöra de bestämmelser som utfärdas för genomförandet av direktivet senast den 1 januari 2018, och de ska tillämpa dessa bestämmelser senast den 1 juli 2018. Följaktligen föreslås att lagarna träder i kraft den 1 juli 2018.

4 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning

Propositionen innehåller bestämmelser som begränsar näringsverksamhet och som ska bedömas med hänsyn till näringsfriheten enligt 18 § 1 mom. i grundlagen. De bestämmelser som begränsar näringsverksamhet ska uppfylla de allmänna förutsättningarna för lagar som innebär en begränsning av de grundläggande fri- och rättigheterna. Reglering som begränsar eller gör intrång i en grundläggande fri- eller rättighet ska ha godtagbara grunder och vara påkallad av ett vägande samhälleligt behov, stå i proportion till sitt syfte samt vara nödvändig för uppnående av ett godtagbart syfte. Vidare ska regleringen vara exakt och väl avgränsad så att det väsentliga innehållet i begränsningen framgår tillräckligt exakt av bestämmelserna i lagen.

De föreslagna bestämmelserna som begränsar näringsidkares avtalsfrihet har ett godtagbart syfte med tanke på de grundläggande fri- och rättigheterna. Med andra ord uppfyller främjand-

det av konsumentskyddet och bestämmelserna även de andra förutsättningar som krävs av reglering som begränsar en grundläggande fri- eller rättighet.

De föreslagna 2 kap. 7 § 3 mom. och 10 § 3 mom. samt 5 kap. 36 § 2 mom. i lagförslag 1 innehåller ett bemyndigande att utfärda förordning, enligt vilket närmare bestämmelser kan utfärdas genom förordning av justitieministeriet när det gäller den information som researrangören ska lämna till resenären innan paketreseavtalet ingås, den information som ska ges i paketreseavtalet eller avtalsbekräftelsen samt de formulär för standardinformation som researrangören eller en näringsidkare som underlättar anskaffning av ett sammanlänkat researrangemang ska lämna till resenären innan avtalet ingås.

Det föreslagna bemyndigandet att utfärda förordning ska bedömas med hänsyn till 80 § i grundlagen. Enligt paragrafens 1 mom. kan ministerierna utfärda förordningar med stöd av ett bemyndigande i grundlagen eller i någon annan lag. Genom lag ska dock utfärdas bestämmelser om grunderna för individens rättigheter och skyldigheter samt om frågor som enligt grundlagen i övrigt hör till området för lag.

Artikel 5 i direktivet innehåller en förteckning över de uppgifter som en researrangör ska lämna resenären innan paketreseavtal ingås och en bestämmelse enligt vilken researrangören också ska lämna resenären sådana standardinformationsformulär som finns i bilaga I till direktivet. Artikel 7 i direktivet innehåller en förteckning över de uppgifter som ska ingå i ett paketreseavtal. Enligt artikel 19.2 i direktivet ska en näringsidkare som underlättar anskaffning av ett sammanlänkat researrangemang innan ett avtal ingås som leder till tillkomsten av ett sammanlänkat arrangemang ge resenären ett standardinformationsformulär enligt bilaga II till direktivet. Grundläggande bestämmelser om informationsskyldighet finns i 2 kap. 7 och 10 § samt 5 kap. 36 § i lagförslag 1, och syftet är att genom en förordning av justitieministeriet precisera dessa bestämmelser och genomföra de standardinformationsformulär som finns i bilagan till direktivet. Även de föreslagna bestämmelserna om bemyndigande i lagen är exakta och väl avgränsade.

Av ovannämnda skäl uppfyller lagförslagen de krav som ställs i grundlagen, och lagarna kan stiftas i normal lagstiftningsordning.

Med stöd av vad som anförts ovan föreläggs riksdagen följande lagförslag:

1.

Lag

om kombinerade resetjänster

I enlighet med riksdagens beslut föreskrivs:

1 kap.

Allmänna bestämmelser

1 §

Tillämpningsområde

Denna lag tillämpas på paketresor och sammanlänkade researrangemang, utom när

- 1) resan varar mindre än 24 timmar och inte innefattar inkvartering över natten,
- 2) resetjänster marknadsförs tillfälligt för en begränsad grupp resenärer utan att ekonomisk vinning eftersträvas, eller
- 3) resetjänster köps på basis av ett allmänt avtal om affärsresor.

2 §

Resetjänst

Med *resetjänst* avses i denna lag

- 1) transport av resenärer,
- 2) inkvartering som inte är avsedd för bostadsändamål och inte utgör en integrerad del av transport av resenärer,
- 3) uthyrning av bilar och av andra motorfordon som avses i artikel 3.11 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/46/EG om fastställande av en ram för godkännande av motorfordon och släpvagnar till dessa fordon samt av system, komponenter och separata tekniska enheter som är avsedda för sådana fordon, samt av motorcyklar som kräver körkort för kategori A,
- 4) andra turisttjänster som inte utgör en integrerad del av en sådan transport-, inkvarterings- eller uthyrningstjänst som avses i 1—3 punkten.

3 §

Paketresa

Med *paketresa* avses i denna lag en kombination av minst två olika typer av resetjänster som köps för samma resa eller semester, om dessa tjänster kombinerats av en enda näringsidkare

antingen på näringsidkarens initiativ eller på begäran av resenären eller i enlighet med resenärens urval, innan ett enda avtal om alla tjänster ingåtts. Med paketresa avses dessutom separata avtal om enskilda resetjänster som ingås med tjänsteleverantörer när

1) tjänsterna köps från ett enda försäljningsställe och väljs ut innan resenären förbinder sig att betala dem,

2) tjänster marknadsförs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris,

3) tjänster marknadsförs med beteckningen *paketresa* eller en liknande beteckning,

4) tjänsterna kombineras efter det att näringsidkaren med resenären har ingått ett avtal som ger resenären rätt att välja tjänster bland ett urval av olika typer av resetjänster, eller

5) tjänsterna köps från separata näringsidkare genom sådana länkade bokningsprocesser via internet där resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress överförs från den näringsidkare som sålt den första resetjänsten till en annan näringsidkare och det avtal som gäller den andra resetjänsten ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

Om en transport-, inkvarterings- eller fordonsuthyrningstjänst kombineras med andra turisttjänster, betraktas kombinationen av resetjänster dock inte som en paketresa, om inte de turisttjänster som ingår i kombinationen står för en betydande del av värdet av kombinationen eller om de inte på något annat sätt utgör ett väsentligt inslag i kombinationen eller marknadsförs som ett sådant inslag. Transport-, inkvarterings- eller fordonsuthyrningstjänster i kombination med andra turisttjänster betraktas inte heller som en paketresa om de andra turisttjänsterna väljs och köps först efter det att fullgörandet av transport-, inkvarterings- eller fordonsuthyrningstjänsten har inletts.

4 §

Sammanlänkat researrangemang

Med *sammanlänkat researrangemang* avses i denna lag minst två olika typer av resetjänster köpta för samma resa eller semester vilka inte utgör en paketresa och om vilka en resenär ingår separata avtal med de enskilda tjänsteleverantörerna, om en näringsidkare

1) underlättar resenärens separata urval och betalningar för var och en av resetjänsterna under en enda kontakt, eller

2) på ett riktat sätt underlättar köp av minst en ytterligare resetjänst från en annan näringsidkare när avtalet med den andra näringsidkaren ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

Transport-, inkvarterings- eller fordonsuthyrningstjänster sammanlänkade med övriga turisttjänster utgör dock inte ett sammanlänkat researrangemang, om inte de köpta övriga turisttjänsterna står för en betydande del av de köpta resetjänsternas värde eller om de inte på något annat sätt utgör ett väsentligt inslag i den helhet som tjänsterna bildar eller marknadsförs som ett sådant inslag.

5 §

Övriga definitioner

I denna lag avses med

1) *näringsidkare* en fysisk person eller en enskild eller offentlig juridisk person som vid ingående av avtal som omfattas av tillämpningsområdet för denna lag agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, oavsett om personen agerar i egenskap av researrangör, reseförmedlare, aktör som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang eller i egenskap av resetjänsteleverantör,

2) *researrangör* en näringsidkare som kombinerar paketresor och säljer eller på annat sätt erbjuder dem antingen direkt eller genom en annan näringsidkare eller tillsammans med en

annan näringsidkare eller som överför uppgifter om resenären till en annan näringsidkare genom sådana länkade bokningsprocesser via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten,

3) *reseförmedlare* en sådan annan näringsidkare än researrangören som säljer eller på annat sätt erbjuder paketresor som kombinerats av en researrangör,

4) *resenär* en person som med en näringsidkare avser att ingå ett avtal som omfattas av tillämpningsområdet för denna lag eller som har rätt att resa på grundval av ett sådant avtal,

5) *lämnande av information i varaktig form* lämnande av information personligen antingen skriftligt eller elektroniskt så att mottagaren kan bevara och återge informationen i oförändrad form,

6) *oundvikliga och extraordinära omständigheter* omständigheter utom kontroll för den som åberopar sådana, och vars konsekvenser inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits,

7) *hemtransport* transport av resenären till avreseplatsen eller någon annan plats som avtalsparterna har kommit överens om.

6 §

Bestämmelsernas tvingande natur

Ett avtalsvillkor som till resenärens nackdel avviker från bestämmelserna i denna lag är utan verkan, om inte något annat föreskrivs nedan.

2 kap.

Informationsskyldigheter och ingående av paketreseavtal

7 §

Förhandsinformation

Researrangören och reseförmedlaren ska innan ett paketreseavtal ingås lämna resenären standardinformation om resenärens lagenliga rättigheter samt information om följande omständigheter:

- 1) researrangör,
- 2) reseförmedlare,
- 3) de erbjudna resetjänsternas huvudsakliga egenskaper,
- 4) paketresans totalpris och eventuella tilläggskostnader samt betalningsvillkor,
- 5) minimiantalet resenärer som krävs och följderna om minimiantalet inte uppnås inom utsatt tid,
- 6) resehandlingar,
- 7) resenärens rätt att frånträda avtalet före avresa,
- 8) obligatorisk eller frivillig reseförsäkring.

Om de resetjänster som ingår i en paketresa köps genom sådana bokningsprocesser via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten, ska researrangören och den näringsidkare till vilken researrangören överfört resenärens uppgifter lämna information om de omständigheter som nämns i 1 mom. i fråga om de resetjänster de erbjuder.

Förhandsinformationen ska lämnas på ett klart, begripligt och tydligt sätt. Om informationen ges skriftligt, ska den vara i en läsbar form. Standardinformation ska dock lämnas genom ett formulär, utom när ett paketreseavtal ingås per telefon. Närmare bestämmelser om den information som ska lämnas och om formulär för standardinformation utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

8 §

Förhandsinformationens bindande karaktär

Den information som lämnats med stöd av 7 § 1 mom. 1—5 och 7 punkten utgör en del av paketreseavtalet och får inte ändras, om inte avtalsparterna uttryckligen kommer överens om något annat.

9 §

Paketreseavtal

Paketreseavtal ska vara klart och begripligt utformade samt, om de är skriftliga, i en läsbar form.

10 §

Bekräftelse av avtalsvillkor och av information

Researrangören eller reseförmedlaren ska i samband med att ett paketreseavtal ingås eller utan obefogat dröjsmål därefter ge resenären en kopia av avtalet eller en avtalsbekräftelse i varaktig form. Paketreseavtalet eller avtalsbekräftelsen ska innehålla

- 1) information om de omständigheter som avses i 7 § 1 mom.,
- 2) särskilda önskemål från resenären som researrangören har godkänt,
- 3) övriga avtalsvillkor,
- 4) uppgift om researrangörens ansvar och skyldigheter,
- 5) information om resenärens rättigheter samt behövlig handledning och kontaktinformation för utövande av rättigheterna.

Resenären har rätt att på begäran få en kopia av avtalet eller en avtalsbekräftelse på papper, om paketreseavtalet har ingåtts så att båda parterna samtidigt är närvarande. Om det är fråga om ett sådant hemförsäljningsavtal som avses i 6 kap. 6 § i konsumentskyddslagen (38/1978), ska resenären ges ett exemplar av paketreseavtalet eller en avtalsbekräftelse på papper eller, med resenärens samtycke, i någon annan varaktig form. Om en paketresa uppkommer genom sådana länkade bokningsprocesser via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten, ska researrangören ge resenären information om de omständigheter som avses i 1 mom. 2, 4 och 5 punkten utan dröjsmål efter det att researrangören har informerats om att en paketresa har uppkommit.

Närmare bestämmelser om den information som ska ingå i ett paketreseavtal eller i en avtalsbekräftelse utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

11 §

Skyldighet att lämna uppgifter till researrangören

Den näringsidkare till vilken uppgifter om resenären har överförts genom en sådan bokningsprocess via internet som avses i 3 § 1 mom. 5 punkten och som ingått ett avtal om rese-tjänster med resenären, ska utan dröjsmål informera researrangören om ingående av ett avtal som lett till att en paketresa har uppkommit. Näringsidkaren ska lämna researrangören den information som behövs för att denne ska kunna fullgöra sina skyldigheter som researrangör.

12 §

Övrig information och handlingar som ska lämnas före resan

Researrangören ska i god tid före resans början tillhandahålla resenären nödvändiga biljetter, kvitton och övriga handlingar samt information om transportförbindelser med tidtabeller och uppehåll.

3 kap.

Ändring av paketreseavtal före resans början

13 §

Överlåtelse av paketreseavtal

Resenären har rätt att överlåta sin rättigheter enligt paketreseavtalet till en person som uppfyller de villkor som eventuellt uppställts för deltagande i resan. Researrangören ska i varaktig form informeras om överlåtelsen senast sju dagar före resans början. Denna information kan dock lämnas senare, om det inte förorsakar researrangören oskälig olägenhet.

Researrangören får ta ut en ersättning för överlåtelsen. Ersättningen får högst motsvara de faktiska kostnader som överlåtelsen förorsakat researrangören och får inte vara oskälig. Researrangören ska informera överlåtaren om de kostnader som uppkommit och tillhandahålla överlåtaren bevis för dem.

Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga för att resans pris och den ersättning som eventuellt tas ut betalas till researrangören.

14 §

Researrangörens rätt att ställa in resan

Researrangören har rätt att ställa in resan, om antalet anmälda deltagare är mindre än det minimiantal som anges i avtalsvillkoren. Information om att resan ställts in ska ges resenären inom den tidsfrist som anges i avtalet och senast

- 1) 20 dagar före resans början, om resan varar längre än 6 dagar,
- 2) 7 dagar före resans början, om resan vara mellan 2 och 6 dagar,
- 3) 48 timmar före resans början, om resan varar högst 2 dagar.

Researrangören har dessutom rätt att ställa in resan, om oundvikliga och extraordinära omständigheter hindrar researrangören från att genomföra resan på avtalat sätt. Resenären ska informeras om en inställd resa utan obefogad dröjsmål före resans början.

15 §

Resenärens rätt att frånträda avtalet före resans början

En resenär har rätt att frånträda ett paketreseavtal när som helst före resans början.

Om resenären frånträder avtalet med stöd av 1 mom., får researrangören av resenären ta ut en skälig och motiverad avbokningsavgift. Researrangören har dock ingen rätt till avbokningsavgift, om resenären frånträder paketreseavtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedelbara närhet vilka i väsentlig grad påverkar transporten av resenärer till resmålet eller annars påverkar fullgörandet av paketresan på avtalat sätt, eller om resenären annars har vägande skäl att anta att researrangörens prestation kommer att ha ett betydande fel.

Avbokningsavgiften får högst motsvara paketresans pris, med avdrag för kostnadsbesparingar på grund av frånträdandet och intäkter från det alternativa utnyttjandet av resetjänsterna. Om det i paketreseavtalet har avtalats om en standardiserad avbokningsavgift, ska avgiften vara skälig och grunda sig på tidpunkten för frånträdandet av avtalet samt förväntade kostnadsbesparingar och intäkter från ett alternativt utnyttjande av resetjänsterna. Researrangören ska på resenärens begäran lägga fram en motivering till avbokningsavgiftens belopp.

16 §

Återbetalningar till resenären

Researrangören ska återbetala de belopp som resenären betalat utan obefogat dröjsmål och senast 14 dagar från det att paketreseavtalet frånträtts med stöd av 14 eller 15 §. Om resenären avbokar resan, får researrangören dock från det belopp som återbetalas dra av en avbokningsavgift enligt 15 § 2 och 3 mom.

17 §

Andra betydande ändringar i avtal än prisändringar

Researrangören ska utan obefogat dröjsmål på ett klart, tydligt och begripligt sätt meddela resenären, om researrangören innan resan börjar måste göra betydande ändringar i de huvudsakliga egenskaperna hos resetjänsterna eller om researrangören inte kan uppfylla de särskilda önskemål från resenären som researrangören har godkänt.

Meddelandet till resenären ska lämnas i varaktig form. Av meddelandet ska det framgå vilka ändringar researrangören avser göra, huruvida ändringarna försämrar paketresans kvalitet eller sänker dess värde samt hur stort prisavdrag resenären får på grund av ändringarna. Det ska också nämnas att resenären anses ha godkänt de föreslagna ändringarna om resenären inte inom en i meddelandet nämnd skälig tid meddelar att han eller hon frånträder avtalet. Om researrangören erbjuder en alternativ paketresa i det fall att resenären frånträder ett ingånget avtal, ska meddelandet innehålla uppgifter om den erbjudna alternativa paketresan och dess pris.

Resenären har på grund av ändringarna rätt att frånträda avtalet genom att informera researrangören om detta inom den tidsfrist som nämns i det meddelande som avses i 2 mom. Researrangören ska återbetala alla betalningar utan obefogat dröjsmål och senast 14 dagar efter det att resenären frånträtt avtalet. Bestämmelser om resenärens rätt till skadestånd utfärdas separat.

Om resenären inte frånträder avtalet anses resenären ha godkänt ändringarna. Resenären har dock rätt till ett prisavdrag som motsvarar försämringen i paketresans kvalitet eller minskningen i researrangörens kostnader.

18 §

Prisändringar

Researrangören får i avtalsvillkoren förbehålla sig rätten att höja resans pris efter det att avtalet ingåtts, om det i avtalsvillkoren anges att resenären har lagenlig rätt till prisavdrag på samma grund. I avtalsvillkoren ska det anges hur prisändringarna beräknas. En prishöjning får inte vara större än kostnadsstegringen och får enbart basera sig på

- 1) en sådan ändring i transportkostnaderna som beror på priserna på bränsle eller andra energikällor,
- 2) ändringar i skatter som avser resetjänsterna eller avgifter som tredje parter tar ut för resetjänsterna,
- 3) en sådan valutakursändring som är relevant för paketresan.

Researrangören får endast höja priset om researrangören meddelar resenären om höjningen i varaktig form senast 20 dagar före resans början och i meddelandet klart och begripligt redogör för prishöjningens storlek, grund och beräkningssätt.

Om priset höjs med mer än 8 procent av paketresans totalpris, ska det i meddelandet dessutom anges att resenären har rätt att utan avbokningsavgift frånträda avtalet inom en skälig tid. På prishöjningar tillämpas då dessutom vad som föreskrivs i 17 § 3 mom.

Ett prisavdrag ska minst motsvara minskningen av kostnaderna. Researrangören får dock från prisavdraget dra av de faktiska administrationskostnader som förorsakas av återbetalningen. Researrangören ska på resenärens begäran lägga fram bevis för dessa administrationskostnader.

19 §

Obetydliga ändringar

En researrangör får före resans början göra andra ändringar i ett paketreseavtals villkor än de som avses i 17 och 18 § förutsatt att researrangören i avtalsvillkoren har förbehållit sig rätten att göra sådana ändringar och förutsatt att ändringen är av ringa betydelse. Researrangören ska i varaktig form informera resenären om ändringen på ett klart, tydligt och begripligt sätt.

4 kap.

Genomförande av paketresa

20 §

Researrangörens ansvar för att avtalet fullgörs

En researrangör ansvarar gentemot resenären för att ett paketreseavtal fullgörs också i det fall researrangören anlitar någon annan aktör för fullgörandet av avtalet.

21 §

Fel i researrangörens prestation

Researrangörens prestation är felaktig, om

- 1) resetjänsterna inte motsvarar det som överenskommits,
- 2) researrangören har försummat att ge resenären den information som avses i 7 § och detta kan antas ha påverkat resenärens beslut, eller
- 3) researrangören har försummat sin skyldighet enligt 33 § 1 mom. att tillhandahålla resenärens assistans.

22 §

Reklamation

Resenären ska utan obefogat dröjsmål, med beaktande av omständigheterna underrätta researrangören om ett fel. Om felet inte behöver avhjälpas omedelbart, ska resenären ange en skälig tid för avhjälpandet av felet.

Resenären får inte åberopa ett fel, om resenären inte underrättar researrangören om felet i enlighet med 1 mom. Även om resenären skulle ha underlåtit att göra reklamation, får han eller hon dock åberopa fel, om researrangören eller någon annan aktör som researrangören har anlitat vid fullgörandet av avtalet har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder.

23 §

Avhjälpande av fel

Researrangören ska avhjälpa felet omedelbart eller, om omedelbart avhjälpande inte behövs, inom en av resenären angiven skälig tid och på ett sådant sätt att detta inte orsakar resenären kostnader eller väsentlig olägenhet. Om researrangören förklarar att researrangören inte kommer att avhjälpa felet, eller om felet inte avhjälps omedelbart eller inom en av resenären angiven skälig tid, har resenären rätt att göra det själv. Resenären har då rätt att av researrangören få ersättning för de kostnader som avhjälpanDET av felet förorsakar.

Researrangören får vägra avhjälpa felet, om det är omöjligt att avhjälpa felet eller avhjälpanDET skulle orsaka oskäligen kostnader med beaktande av felets omfattning och värdet på resetjänsterna. På motsvarande sätt har researrangören rätt att vägra betala för oskäligen kostnader som förorsakats av avhjälpanDET i det fall att resenären själv har avhjälpt felet. När en researrangör utövar den rätt att vägra som anges i detta moment, har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd på det sätt som föreskrivs nedan.

24 §

Erbjudande av alternativa tjänster

Om en betydande del av resetjänsterna inte kan fullgöras i enighet med vad som överenskommits, ska researrangören, utan extra kostnader för resenären, erbjuda lämpligen alternativa arrangemang för att resan ska kunna fortsätta. Sådana arrangemang ska om möjligt vara av minst samma kvalitet som de överenskomna resetjänsterna. Skyldigheten att erbjuda alternativa arrangemang gäller också fall där resenärens återresa till avreseplatsen inte sker på överenskommet sätt.

Om en paketresa som innehåller alternativa arrangemang uppvisar en lägre kvalitet än den paketresa som paketreseavtalet avser, ska researrangören bevilja resenären ett lämpligt prisavdrag.

Resenären får avvisa erbjudna alternativa arrangemang, om de inte är jämförbara med det som överenskommits i paketreseavtalet eller om det prisavdrag som beviljas är otillräckligt. Om resenären avvisar alternativa arrangemang eller om det inte är möjligt att erbjuda sådana, har resenären rätt till lämpligt prisavdrag och skadestånd.

25 §

Hävning av avtalet under resan

Om ett fel har en betydande inverkan på genomförandet av paketresan och researrangören inte avhjälper det inom en av resenären angiven skälig tid, har resenären rätt att häva avtalet. Om resenären häver avtalet, har han eller hon rätt till prisavdrag och skadestånd på det sätt som föreskrivs nedan.

26 §

Skyldighet att ordna tidigare hemtransport

Om paketresan omfattar transport av resenären, ska researrangören i de fall som avses i 24 § 3 mom. och 25 § utan obefogat dröjsmål och utan extra kostnader för resenären ordna sådan hemtransport som motsvarar avtalet.

27 §

Extra inkvarteringskostnader

Om det på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte är möjligt att ordna resenärens hemresa enligt vad som överenskommits, ska researrangören stå för kostnaderna för behövlig inkvartering, som om möjligt motsvarar paketreseavtalet, under tre nätter. Om resenären har rätt till inkvartering för en längre period enligt den unionslagstiftning om passage-rättigheter som är tillämplig på hemresan, ska den lagstiftningen tillämpas.

Researrangören får inte åberopa oundvikliga och extraordinära omständigheter för att begränsa sitt ansvar enligt 1 mom., om leverantören av transporttjänsten inte får åberopa sådana omständigheter med stöd av den tillämpliga unionslagstiftningen.

Begränsningen i fråga om kostnadsansvaret gäller inte heller resenärer med nedsatt rörlighet eller personer som medföljer dem, gravida kvinnor, ensamresande minderåriga eller personer i behov av särskild medicinsk hjälp, om researrangören senast 48 timmar före resans början har informerats om personens särskilda behov av omsorg.

28 §

Prisavdrag

Resenären har rätt till lämpligt prisavdrag för den period under vilken researrangörens prestation har varit felaktig, om inte researrangören visar att felet beror på resenären.

29 §

Skadestånd

Resenären har rätt till ersättning för skada som ett fel i researrangörens prestation har orsakat. Researrangören ska betala ersättningen till resenären utan obefogat dröjsmål.

Resenären har dock inte rätt till ersättning, om researrangören visar att

- 1) felet beror på resenären,
- 2) felet beror på en tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänsterna och felet inte skäligen hade kunnat förutses eller undvikas,
- 3) felet har uppkommit på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

30 §

Bestämmande av skadeståndsansvaret i vissa fall

Trots vad som föreskrivs i 29 § ska på researrangörens ersättningsansvar för skador vid transport tillämpas vad som om transporten i fråga föreskrivs i sjölagen (674/1994), Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss, lagen om befordran med luftfartyg (289/1937), lagen om luftbefordringsavtal (45/1977), lufttransportlagen (387/1986), järnvägs-transportlagen (1119/2000), rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, konventionen om internationella järnvägstransporter (Cotif, FördrS 5/1985), konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (FördrS 76/2004) eller 2002 års protokoll till 1974 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods (FördrS 70/2017).

31 §

Begränsning av skadeståndsansvaret

I andra fall än de som avses i 30 § får researrangörens ersättningsansvar genom avtalsvillkoren begränsas till ett belopp som motsvarar tre gånger paketresans totala pris. Ansvarsbegränsningen får inte gälla personskada och inte heller annan skada som orsakats uppsåtligen eller genom vårdslöshet.

32 §

Avdrag av ersättning som erhållits med stöd av annan lagstiftning

Om en resenär har beviljats prisavdrag eller skadestånd med stöd av sådan unionslagstiftning eller sådana internationella konventioner som gäller passagerarrättigheter, ska ersättningens belopp dras av från motsvarande ersättning som beviljas med stöd av denna lag.

33 §

Skyldighet att tillhandahålla assistans

Researrangören ska utan obefogat dröjsmål ge resenärer som befinner sig i svårigheter, information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulära tjänster, ordna resenären möjlighet att upprätta distanskommunikation och hjälpa resenären att hitta alternativa researrangemang samt tillhandahålla annan lämplig hjälp.

Researrangören får ta ut en skälig avgift för assistansen, om resenären har förorsakat svårigheterna uppsåtligen eller genom vårdslöshet. Avgiften får dock högst motsvara de faktiska kostnader som researrangören haft för assistansen.

34 §

Reseförmedlares ansvar

Reseförmedlaren är på samma sätt som researrangören ansvarig för fullgörandet av skyldigheterna enligt detta kapitel, om researrangören är etablerad utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och om reseförmedlaren inte visar att researrangören fullgör sina skyldigheter enligt detta kapitel.

35 §

Kontakter med reseförmedlaren

Om en resenär lämnar in ett meddelande eller ett klagomål gällande en paketresa till reseförmedlaren, ska också researrangören anses ha tagit emot meddelandet eller klagomålet.

Reseförmedlaren ska utan obefogat dröjsmål vidarebefordra mottagna meddelanden eller klagomål till researrangören.

5 kap.

Sammanlänkade researrangemang

36 §

Information som ska lämnas till resenären

En näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang ska innan resenären blir bunden av ett avtal som leder till tillkomsten av ett sammanlänkat researrangemang lämna resenären följande information på ett klart, begripligt och tydligt sätt:

- 1) resenären får inte sådana i lag föreskrivna rättigheter som gäller för paketresor,
- 2) varje resetjänsteleverantör svarar endast för fullgörandet av sina egna tjänster,
- 3) resenären skyddas genom det lagstadgade insolvensskydd som gäller för sammanlänkade researrangemang.

Informationen ska lämnas på ett lämpligt formulär för standardinformation, om ett sådant formulär finns. Närmare bestämmelser om formulär för standardinformation utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

37 §

Information som ska lämnas till en annan näringsidkare

När ett sammanlänkat researrangemang följer av ett avtal om resetjänster som en näringsidkare ingått, ska näringsidkaren informera den näringsidkare som underlättat tillkomsten av det sammanlänkade researrangemanget om att avtalet ingåtts.

38 §

Tillämpning av vissa bestämmelser om paketresor

Om en näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang inte har ställt i lag föreskriven säkerhet i händelse av insolvens eller inte har fullgjort informations-skyldigheten enligt 36 §, tillämpas på sammanlänkade researrangemang vad som föreskrivs om paketresor i 13—16 och 20—35 §. På näringsidkare som underlättar anskaffning av sammanlänkade researrangemang tillämpas då de skyldigheter och rättigheter som gäller för researrangörer.

6 kap.

Särskilda bestämmelser

39 §

Skadestånd vid bokningsfel

Om det finns tekniska brister i en näringsidkares system för bokning av paketresor eller sammanlänkade researrangemang, är näringsidkaren skyldig att utan obefogat dröjsmål betala ersättning till resenären för skada som följer av ett bokningsfel. En näringsidkare som har förbundit sig att sköta bokningen av en paketresa eller av resetjänster som ingår i ett sammanlänkat researrangemang har motsvarande skyldighet att betala ersättning för skada som beror på ett fel under bokningsförfarandet.

Resenären har dock inte rätt till ersättning, om bokningsfelet beror på resenären eller har orsakats av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

40 §

Regressrätt

Om en researrangör eller reseförmedlare med stöd av denna lag har betalat skadestånd eller beviljat prisavdrag eller annan gottgörelse till en resenär på grund av ett fel i en paketsresa eller ett sammanlänkat researrangemang, har researrangören och reseförmedlaren rätt att få ersättning för sin skada av den näringsidkare vars felaktiga prestation har lett till att resenären har fått rätt till skadestånd, prisavdrag eller annan gottgörelse.

Om orsakerna till felet i paketsresan eller i det sammanlänkade researrangemanget eller till den skada som har uppstått genom felet kan hänföras till ansvarsområdet för flera än en näringsidkare, ska vars och ens skadeståndsskyldighet bestämmas enligt vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

41 §

Tillämpning av vissa bestämmelser i konsumentskyddslagen

Vad som i 2 kap. 10 a § i konsumentskyddslagen föreskrivs om tilläggsavgifter som tas ut av konsumenter och i 2 kap. 14 § i den lagen föreskrivs om kostnader för telefonkommunikation som tas ut av konsumenter ska också tillämpas på marknadsföring av paketsresor till andra i denna lag avsedda resenärer än konsumenter. Om en sådan resenär blir betalningsskyldig genom ett paketreseavtal som ingås på elektronisk väg, iakttas också vad som föreskrivs om konsumenter i 6 kap. 12 § 2 och 3 mom. i denna lag.

7 kap.

Påföljder och ikraftträdande

42 §

Påföljder vid brott mot vissa informationsskyldigheter

Om en researrangör, reseförmedlare eller någon annan näringsidkare inte lämnar den information om tilläggskostnader som avses i 7 § 1 mom. 4 punkten innan ett paketreseavtal ingås, är resenären inte skyldig att betala dem.

43 §

Övriga påföljder

Om det är nödvändigt med hänsyn till konsumentskyddet, kan en researrangör, reseförmedlare eller en annan näringsidkare förbjudas att fortsätta eller upprepa ett sådant förfarande som strider mot bestämmelserna i denna lag, eller ett därmed jämförbart förfarande. Förbudet ska förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt.

Förbud som avses i 1 mom. meddelas av marknadsdomstolen. Marknadsdomstolen kan även meddela temporärt förbud som gäller tills saken är slutligt avgjord. Bestämmelser i övrigt om handläggningen av ärenden i marknadsdomstolen finns i lagen om rättegång i marknadsdomstolen (100/2013).

Konsumentombudsmannen får meddela förbud som avses i 1 mom. och interimistiska förbud i enlighet med vad som i lagen om Konkurrens- och konsumentverket (661/2012) föreskrivs om förbud som meddelas av konsumentombudsmannen.

44 §

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

Genom denna lag upphävs lagen om paketresor (1079/1994).

2.

Lag

om ändring av konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut
upphävs i konsumentskyddslagen (38/1978) 6 kap. 2 § 7 punkten, sådan den lyder i lag 1211/2013, och
ändras 6 kap. 4 § 1 mom., sådant det lyder i lag 1211/2013, som följer:

6 kap.

Hemförsäljning och distansförsäljning

4 §

Tillämpning av bestämmelserna på vissa tjänster

På avtal som gäller passagerartransporttjänster och på sådana paketresor som avses i lagen om kombinerade resetjänster (/) tillämpas endast 12 § 2 och 3 mom. samt 25 §.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

Helsingfors den 19 september 2017

Statsminister

Juha Sipilä

Justitieminister Antti Häkkinen

2.

Lag

om ändring av konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut
upphävs i konsumentskyddslagen (38/1978) 6 kap. 2 § 7 punkten, sådan den lyder i lag
1211/2013, och
ändras 6 kap. 4 § 1 mom., sådant det lyder i lag 1211/2013, som följer:

Gällande lydelse

6 kap.

Hemförsäljning och distansförsäljning

2 §

Begränsningar av tillämpningsområdet

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas
inte på

7) avtal som omfattas av tillämpningsom-
rådet för lagen om paketresor,

4 §

Tillämpning av bestämmelserna på vissa tjänster

På avtal som gäller passagerartransport-
tjänster tillämpas endast 12 § 2 och 3 mom.
samt 25 §.

Föreslagen lydelse

6 kap.

Hemförsäljning och distansförsäljning

(upphävs)

4 §

Tillämpning av bestämmelserna på vissa tjänster

På avtal som gäller passagerartransport-
tjänster *och på sådana paketresor som avses
i lagen om kombinerade resetjänster (/)*
tillämpas endast 12 § 2 och 3 mom. samt
25 §.

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

Denna lag träder i kraft den
20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdan-
det av denna lag tillämpas de bestämmelser
som gällde vid ikraftträdandet.

Justitieministeriets förordning

om information som ska lämnas resenärer om kombinerade resetjänster

I enlighet med justitieministeriets beslut föreskrivs med stöd av 7 § 3 mom., 10 § 3 mom. och 36 § 2 mom. i lagen om kombinerade resetjänster (xxx/2017):

1 §

Information som ska lämnas innan ett paketreseavtal ingås

Researrangören och reseförmedlaren ska innan ett paketreseavtal ingås lämna resenären standardinformation enligt bilaga 1 om resenärens lagenliga rättigheter. Dessutom ska resenären ges följande information:

- 1) researrangörens och vid behov reseförmedlarens firma och adress samt telefonnummer och vid behov e-postadress,
- 2) resmål, resplan och vistelseperiod med datum samt, om inkvartering ingår i paketresan, antalet övernattningar som ingår,
- 3) transportmedel, typ av transport och transportkategori samt tid och plats för avresa och hemkomst eller en uppskattning av längd och plats för uppehåll under resan samt anslutande transporter,
- 4) plats för inkvarteringen, utmärkande kännetecken och, vid behov, kategori enligt destinationslandets regler,
- 5) måltider som ingår,
- 6) besök, utflykter och andra tjänster som ingår i det avtalade totalpriset för paketresan,
- 7) om det inte redan framgår av sammanhanget huruvida någon av resetjänsterna kommer att tillhandahållas resenären som en del av en grupp och i så fall, om möjligt, gruppens ungefärliga storlek,
- 8) om resenärens tillgång till turisttjänster är beroende av effektiv muntlig kommunikation, det språk som dessa tjänster kommer att utföras på,
- 9) huruvida resan eller semestern allmänt sett är lämplig för personer med nedsatt rörlighet och, på resenärens begäran, exakta uppgifter om huruvida resan eller semestern är lämplig med hänsyn till resenärens behov,
- 10) paketresans totalpris inklusive skatter och, vid behov, alla tilläggsavgifter och övriga kostnader eller, om dessa kostnader inte rimligen kan beräknas innan avtalet ingås, uppgift om den typ av tilläggskostnader som resenären kan komma att behöva betala,
- 11) information om betalningssätt, inklusive belopp eller procentandelar av priset som ska erläggas som delbetalning samt de tidpunkter då den resterande delen av priset ska betalas eller säkerhet som resenären ska ställa,
- 12) det minsta antal deltagare som krävs för att paketresan ska genomföras och den tidsfrist som avses i 14 § 1 mom. i lagen om kombinerade resetjänster för inställande av resan före paketresans början om inte minimiantalet har uppnåtts,
- 13) allmän information om pass- och viseringskrav i destinationslandet, inbegripet ungefärlig tid för att erhålla visering, samt information om hälsobestämmelser i destinationslandet,

14) information om att researrangören, om resenären i enlighet med 15 § 1 mom. i lagen om kombinerade resetjänster frånträder avtalet före paketresans början, av resenären får ta ut en skälig och motiverad avbeställningsavgift som bestäms i enlighet med 15 § 2 och 3 mom.,

15) information om frivillig eller obligatorisk försäkring som täcker kostnaden om resenären frånträder avtalet eller kostnaden för assistans och hemtransport i händelse av olycka, sjukdom eller dödsfall.

2 §

Information som ska nämnas i paketreseavtalet eller i avtalsbekräftelsen

Följande information ska nämnas i paketreseavtalet eller avtalsbekräftelsen:

- 1) den information som avses i 1 § 1—15 punkten,
- 2) särskilda önskemål från resenären som researrangören har godkänt,
- 3) andra eventuella avtalsvillkor,
- 4) information om att researrangören är ansvarig för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs och för bistånd till resenärer i svårigheter i enlighet med 4 kap. i lagen om kombinerade resetjänster,
- 5) namn, adress, telefonnummer, e-postadress och, vid behov, faxnummer till researrangörens lokala representant eller till researrangörens kontaktpunkt eller till en annan tjänst som gör att resenären snabbt kan kontakta researrangören och effektivt kommunicera med denne, för att begära hjälp då resenären hamnat i svårigheter eller för att klaga över brister som resenären upplever när paketresan fullgörs,
- 6) information om att resenären utan obefogat dröjsmål måste meddela researrangören varje brist som han eller hon upplever när paketresan fullgörs,
- 7) namn, adress och annan kontaktinformation till Konkurrens- och konsumentverket eller någon annan aktör som svarar för skydd vid insolvens,
- 8) om en minderårig reser utan förälder eller någon annan ansvarig person och paketreseavtalet inbegriper inkvartering, information som möjliggör direkt kontakt med den minderårige eller den person som är ansvarig för den minderårige på den plats där den minderårige vistas,
- 9) information om interna förfaranden för hantering av klagomål som resenären har till sitt förfogande samt information om minst ett sådant tvistlösningsorgan som har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG och som är behörig att behandla tvister mellan näringsidkare och resenärer och om plattformen för tvistlösning online enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013,
- 10) information om resenärens rätt att överlåta avtalet till en annan person i enlighet med 13 § i lagen om kombinerade resetjänster.

3 §

Formulär för standardinformation som ska ges före tillkomsten av ett sammanlänkat researrangemang

Innan resenären blir bunden av ett avtal som leder till tillkomsten av ett sådant sammanlänkat researrangemang som avses i 4 § i lagen om kombinerade resetjänster, ska den näringsidkare som underlättar de sammanlänkade researrangemangen lämna resenären standardinformation om resenärens lagenliga rättigheter genom att använda ett relevant formulär för information i bilaga 2. Om inget av de formulär som finns i bilaga 2 gäller denna typ av sammanlänkat researrangemang, ska näringsidkaren på annat sätt lämna resenären den information som formuläret innehåller.

Denna förordning träder i kraft den _____ 20 .

Del A

Standardinformationsformulär för paketreseavtal när det är möjligt att använda hyperlänkar

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketsresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paktresor. Företag(en) XY kommer att ansvara fullt ut för att paktresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företag(en) XY, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina betalningar och, när transport ingår i paktresan, säkerställa din hemtransport om det eller de hamnar på obestånd.

Mer information om centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302 [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk]

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

— Resenärer kommer att få all väsentlig information om paktresan innan de ingår paketreseavtalet.

— Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.

— Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller reseförmedlaren.

— Resenärer får överlåta paktresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.

— Paktresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepris), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paktresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på paktresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

— Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paktresans huvudsakliga egenskaper än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paktresan ställer in paktresan före paktresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.

— Resenärer kan under extraordinära omständigheter säga upp avtalet före paktresans början utan att betala en avbeställningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paktresan.

— Dessutom kan resenärer när som helst före paktresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbeställningsavgift.

— Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta på ett betydande sätt inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälper problemet.

— Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om rese-tjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.

— Arrangören måste tillhandahålla stöd om resenären befinner sig i svårigheter.

— Om arrangören eller, i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag]. Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, b-söksadress, e-postadress och telefonnummer) om tjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK]

Del B

Standardinformationsformulär för paketreseavtal i andra situationer än de som omfattas av del A

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketrese. Företag(en) XY kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företag(en) XY, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina betalningar och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om det eller de hamnar på obestånd.

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

— Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet.

— Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.

— Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller reseförmedlaren.

— Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.

— Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepris), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på paketresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

— Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans huvudsakliga egenskaper än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.

— Resenärer kan under extraordinära omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbeställningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.

— Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbeställningsavgift.

— Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta på ett betydande sätt inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälpel problemet.

— Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om rese-tjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.

— Arrangören måste tillhandahålla stöd om en resenär befinner sig i svårigheter.

— Om arrangören eller, i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag]. Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, b-söksadress, e-postadress och telefonnummer) om tjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

[Webbplats där man hittar direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt.]

Del C

Standardinformationsformulär när en arrangör överför uppgifter till en annan näringsidkare i enlighet med artikel 3.2 b v

Om du ingår ett avtal med företag AB senast 24 timmar efter att ha mottagit bokningsbekräftelsen från företag XY kommer de resetjänster som tillhandahålls av XY och AB att utgöra en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketresenärer. Företag XY kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företag XY, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina kostnader och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om den eller de hamnar på obestånd.

Mer information om centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302 [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk]

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

— Resenärer kommer att få all väsentlig information om resetjänsterna innan paketreseavtalet ingås.

— Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.

— Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller reseförmedlaren.

— Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.

— Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepris), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset för paketresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

— Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans huvudsakliga egenskaper än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.

— Resenärer kan under extraordinära omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbeställningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.

— Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbeställningsavgift.

— Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang anordnas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta på ett betydande sätt inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälpel problemet.

— Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.

— Arrangören måste tillhandahålla stöd om resenärer befinner sig i svårigheter.

— Om arrangören eller, i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag]. Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, bösöksadress, e-postadress och telefonnummer) om tjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK].

Del A

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 a är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du, efter att ha valt ut och betalat för en resetjänst, bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via vårt företag/XY omfattas du INTE av paketresenärers rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302.

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att de ytterligare resetjänsterna fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster under samma besök på vårt företags/XY:s bokningswebbplats kommer resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd och, vid behov, din hemtransport. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk].

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter än XY som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK]

Del B

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 a är en annan näringsidkare än en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du, efter att ha valt ut och betalat för en resetjänst, bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via vårt företag/XY omfattas du INTE av de rättigheter som är tillämpliga på paketresor enligt direktiv (EU) 2015/2302.

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att de enskilda resetjänsterna fullgörs

korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster under samma besök på vårt företags/XY:s bokningswebbplats kommer resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk]

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK].

Del C

Standardinformationsformulär vid sammanlänkade researrangemang, i den mening som avses i artikel 3.5 a, om avtalen ingås i näringsidkarens (som inte är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett) och resenärens samtida fysiska närvaro

Om du, efter att ha valt ut och betalat för en resetjänst, bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via vårt företag/XY omfattas du INTE av paketresenärens rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302.

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att de enskilda resetjänsterna fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster under samma besök på eller kontakt med vårt företag/XY kommer resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag] (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer).

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

[Webbplats där direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt återfinns.]

Del D

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 b är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via denna länk/dessa länkar omfattas du INTE av de rättigheter som är tillämpliga på paketresor enligt direktiv (EU) 2015/2302.

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att dessa ytterligare resetjänster fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster via denna länk/dessa länkar senast 24 timmar efter det att du mottagit bokningsbekräftelsen från vårt företag/XY kommer dessa resetjänster emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd och, vid behov, din hemtransport. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk].

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter än XY som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK].

Del E

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang, i den mening som avses i artikel 3.5 b, är en annan näringsidkare än en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via denna länk/dessa länkar omfattas du INTE av de rättigheter som är tillämpliga på paketresor enligt direktiv (EU)

2015/2302.

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att dessa ytterligare resetjänster fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster via denna länk/dessa länkar senast 24 timmar efter mottagandet av bekräftelsen av din bokning från vårt företag/XY kommer de resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk].

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter än XY, som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i relevant nationell lagstiftning [HYPERLÄNK].