



PAKKEREJSER

*Betænkning
afgivet af Justitsministeriets udvalg
vedrørende pakkerejser m.v.*

BETÆNKNING NR. 1240

København 1992

*Publikationen kan købes hos
boghandleren eller hos*

STATENS INFORMATION

Postboks 1103
1009 København K

Tlf. 33 37 92 28(9-16)
Fax 33 37 92 99

ISBN 87-601-3456-9

Ju 00-244-bet.
Stougaard Jensen/ København

BETÆNKNING OM PAKKEREJSER M.V.

INDHOLD:

	Side
KAPITEL I: INDLEDNING	
.....	7
1. Udvalgets nedsættelse og kommissorium	7
2. Udvalgets sammensætning	9
3. Udvalgets arbejde.....	11
 KAPITEL II: UDVALGETS OVERVEJELSER	
.....	13
 KAPITEL III: DEN GÆLDENDE RETSTILSTAND	
.....	25
1. Indledning	25
2. Markedsføring	26
2.1. Indledning	26
2.2. Brochurer og annoncer, m.v.	27
2.3. Forbud mod særlige former for markedsføring	29
3. Rejsegarantifonden	31
3.1. Indledning	31
3.2. Rejsegarantifondlovens anvendelsesområde	31
3.3. Registrering og garantistillelse	33
3.4. Rejsegarantifondens bistand til rejsekunden	34
4. Den civilretlige regulering og praksis	36
4.1. Indledning	36
4.2. Aftalens indgåelse	38

4.2.1.	Aftalegrundlaget	38
4.2.2.	Aftalens parter	40
4.3.	Ændringer i aftalen	41
4.3.1.	Ændringer på arrangørens foranledning	41
4.3.1.1.	Prisændringer	41
4.3.1.2.	Andre ændringer i aftalen	42
4.3.2.	Ændringer på kundens foranledning	43
4.4.	Arrangørens misligholdelse	44
4.4.1.	Forsinkelse	44
4.4.2.	Eksempler på mangler ved arrangementet	45
4.4.3.	Kundens misligholdelsesbeføjelser ved misligholdelse inden afrejsen	46
4.4.4.	Kundens misligholdelsesbeføjelser ved misligholdelse efter pakkerejsens påbegyndelse	48
4.4.4.1.	Forholdsmæssigt afslag	48
4.4.4.2.	Afhjælpning	49
4.4.4.3.	Hævedgang	50
4.4.5.	Erstatning	54
4.4.5.1.	Ansvarsgrundlag	54
4.4.5.2.	Erstatningens omfang	55
4.4.6.	Hæftelsesspørgsmål	59
4.4.7.	Reklamation	60
4.5.	Kundens misligholdelse	61
4.5.1.	Manglende opfyldelse af aftalen	61
4.5.2.	Dårlig opførsel m.v.	61
5.	Afbestillingsvilkår	62
5.1.	Generelt	62
5.2.	Pakkerejser	63
5.3.	Andre feriearrangementer	64
5.4.	Afbestillingsforsikring	66
5.5.	Afbestillingssikring	67
6.	Transportretlige regler	67
6.1.	Indledning	67
6.2.	Luftfart	68
6.2.1.	International luftfart	69
6.2.2.	Indenrigs luftfart	72
6.3.	Søtransport	73
6.4.	Jernbanetransport	78

6.4.1.	Lov om DSB	78
6.4.2.	Jernbaneanerstatningsloven	79
6.4.3.	Konventionen om internationale jernbanebefordringer	80

KAPITEL IV: ERSTATNINGSANSVAR

.....		85
1.	Erstatning for misligholdelse af aftalen	85
1.1.	Ansvarsgrundlaget	85
1.2.	Erstatningens omfang	97
2.	Erstatning for skader	98
2.1.	Ansvarsgrundlaget	98
2.2.	Erstatningsudmålingen	106
2.3.	Erstatningsbegrænsning	108

KAPITEL V: UDKAST TIL LOV OM PAKKEREJSER OG ANDRE PAKKEARRANGEMENTER

111

Kap. 1 (S 1) :	Anvendelsesområde	112
Kap. 2 (SS 2-4):	Definitioner	112
Kap. 3 (SS 5-8):	Aftalens indgåelse og indhold	113
Kap. 4 (SS 9-13):	Afbestilling, overdragelse og ændringer i prisen	114
Kap. 5 (SS 14-16):	Kundens beføjelser ved arrangørens misligholdelse m.v. inden pakkerejsens påbegyndelse	116
Kap. 6 (SS 17-23):	Kundens beføjelser ved arrangørens misligholdelse m.v. efter pakkerejsens påbegyndelse	117
Kap. 7 (S 24) :	Flere ansvarlige og regres	119
Kap. 8 (SS 25-26):	Reklamation	120
Kap. 9 (SS 27-28):	Kundens misligholdelse	121
Kap. 10 (SS 29-31):	Andre bestemmelser	122

KAPITEL VI: BEMÆRKNINGER TIL LOVUDKASTET

.....	123
Til kapitel 1	124
Til kapitel 2	126
Til kapitel 3	136
Til kapitel 4	149
Til kapitel 5	167
Til kapitel 6	179
Til kapitel 7	202
Til kapitel 8	205
Til kapitel 9	207
Til kapitel 10	210

BILAG:

1. Rådets direktiv af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (dansk tekst)	217
2. Direktivtekst på engelsk	223
3. Direktivtekst på	229
4. Direktivtekst på tysk	235
5. Råds- og	241
6. Rådets forordning af 4. februar 1991 om en ordning for kompensation til ruteflypassagerer, der afvises på grund af overbooking	247
7. RID's almindelige betingelser	251
8. DRF's almindelige betingelser	261
9. Brochureregler for selskabsrejser	269
10. Forbrugerombudsmandens retningslinier for markedsføring af selskabsrejser	279
11. Vejledning fra Rejsegarantifonden til danske rejsear- rangører	281
12. Assurandør-Societetets notat om eksisterende ferierejse- forsikringer	283

KAPITEL I

INDLEDNING

1. Udvalgets nedsættelse og kommissorium

Den 31. januar 1991 nedsatte justitsministeren et udvalg, der fik til opgave at overveje de spørgsmål, som en gennemførelse af Rådets direktiv om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, giver anledning til. Udvalget fik følgende kommissorium:

"1. Den 13. juni 1990 vedtog Rådet direktiv om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (90/314/EØF).

Direktivet regulerer det retlige forhold mellem køberen af en pakkerejse (forbrugeren) og rejsearrangøren eller -formidleren.

Direktivet indeholder civilretlige regler om kontraktens indgåelse og opfyldelse, om misligholdelse og reklamation, erstatningsansvar, m.v. Endvidere indeholder direktivet regler om krav til brochurers indhold og om arrangørens eller formidlerens garanti for tilbagebetaling i tilfælde af insolvens.

2. Civilretligt gælder for dette område i dag dansk obligationsrets almindelige regler, herunder analogier fra f.eks. købeloven. Disse regler kan imidlertid være fraveget ved parternes aftale. Aftalens indhold og gyldighed bestemmes efter almindelige aftaleretlige principper, herunder aftalelovens regler. Standardvilkår, som er særlig byrdefulde for den ene part, vil i almindelighed ikke blive anset for vedtaget mellem parterne, medmindre vilkårene er særligt fremhævet i kontrakten. Produktansvar for tjenesteydelser som f.eks. pakkerejser er ikke reguleret ved lov. I forbindelse med behandlingen af lov om produktansvar bemærkede et flertal i Folketingets Retsudvalg imidlertid, at loven skulle have en afsmittende virkning, således at produktansvaret for tjenesteydelser i et vist omfang objektiveres i tilfælde, hvor tjenesteydelsen har en høj grad af lighed med de produkter, der er omfattet af produktansvarsloven.

Pakkerejseområdet er i øvrigt reguleret af markedsføringslovens bestemmelser om god markedsføringsskik m.v. og undergivet Forbrugerombudsmandens tilsyn. Endvidere er området reguleret ved lov om en rejsega-

rantifond. Efter denne lov har enhver, der erhvervsmæssigt sælger eller formidler selskabsrejser, pligt til at foretage anmeldelse til rejsegarantifonden. Ved anmeldelsen skal der stilles en garanti på 200.000 kr. Det registrerede rejsebureau skal endvidere indbetale et garantibeløb på 5 kr. pr. rejse til fonden. Fonden bistår rejsekunder med tilbagebetaling af forudbetalte beløb, hjemtransport, overnatning, m.v., i tilfælde, hvor rejsebureauet på grund af økonomiske vanskeligheder ikke kan opfylde sine forpligtelser over for kunden.

Da pakkerejser navnlig på det civilretlige område i vidt omfang er ulovreguleret, vil gennemførelsen af direktivet i dansk ret kræve lovgivning.

Også andre ferieformer end pakkerejser er i vidt omfang ulovreguleret.

3. Justitsministeriet har på denne baggrund besluttet at nedsætte et udvalg til at overveje de spørgsmål, som en gennemførelse af direktivet giver anledning til.

4. Det er et hovedspørgsmål for udvalget at tage stilling til, hvilke typer af aftaler, de nye regler skal omfatte. Det ledende synspunkt for udvalget bør være, at reglerne ikke blot skal omfatte egentlige pakkerejser, men alle kontraktstyper, som almindeligvis henregnes til køb og salg af ferie. Det bør derfor overvejes også at medtage regulering af erhvervsmæssig udlejning af ferieboliger i udvalgets lovudkast, selv om der her mangler det transportelement eller andet element, som indgår i direktivets definition af en pakkerejse.

Området med køb og salg af ferie er præget af, at der i vidt omfang anvendes selvstændige medhjælpere og mellemhandlere af forskellig art og ofte i forskellige lande. Disses forhold vil forbrugeren som regel ikke have nogen som helst mulighed for nærmere at undersøge. Hensynet til en effektiv beskyttelse af forbrugerne på dette område nødvendiggør, at reglerne beskytter forbrugerne i forhold til alle led, der medvirker til feriearrangementet, uanset om de er leverandører af selve tjenesteydelsen eller blot ønsker at indtage en stilling som formidler.

I forbindelse med udarbejdelsen af lovudkastet skal udvalget endvidere overveje forholdet til Kommissionens direktivforslag om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Justitsministeriet vil holde udvalget løbende orienteret om arbejdet med direktivforslaget.

Udvalget må endvidere være opmærksom på de gældende regler om personbefordring og i denne forbindelse overveje, hvordan den videregående forbrugerbeskyttelse, som følger af direktivet og udvalgets øvrige overvejelser, kan afstemmes med de almindelige regler

herom.

Opmærksomheden henledes på, at direktivet åbner mulighed for at fastsætte regler, der yder forbrugeren større beskyttelse end efter direktivets bestemmelser. Justitsministeriet forudsætter denne mulighed udnyttet, og udvalget anmodes derfor om for de enkelte bestemmelser i direktivet at overveje behovet for en sådan udvidelse, også på baggrund af de regler, der i dag gælder herhjemme på de pågældende og beslægtede områder. F.eks., finder Justitsministeriet, at det på baggrund af gældende ret, jf. ovenfor, og den gennemførte produktansvarsløvs bør overvejes at udforme reglerne om produktansvar ved pakkerejser på en måde, der går videre end direktivets regler. Det samme gælder med hensyn til spørgsmålet om afbestillingsbeskyttelse for forbrugerne.

Det vil endvidere i et vist omfang kunne vise sig naturligt at medtage regler om pligt til tegning af forsikring, og Justitsministeriet forudsætter, at udvalget nærmere overvejer behovet for forsikringer inden for dette område.

Udvalget skal også tage stilling til, i hvilket omfang de regler, der foreslås, skal være ufravigelige, og hvordan eventuel fravigelse i givet fald skal kunne ske.

5. Den eksisterende ordning med en rejsegarantifond vil som følge af direktivet skulle udbygges, således at den kommer til at omfatte flere arrangører end i dag. Udvalget bør i denne forbindelse tage stilling til, om det lovteknisk vil være mest hensigtsmæssigt at integrere beskyttelsen mod leverandørens insolvens i udvalgets samlede lovudkast, der jo også skal indeholde regler om andre former for anticiperet eller aktuel misligholdelse.

Justitsministeriet forudsætter, at udvalget indbyder repræsentanter for Rejsegarantifonden til i fornødent omfang at deltage i drøftelser, der vedrører fondens virksomhed.

6. Direktivet skal være gennemført i dansk ret ved udgangen af 1992. Justitsministeriet skal derfor anmode om at modtage udvalgets betænkning senest den 1. juni 1992."

2. Udvalgets sammensætning

Udvalget havde ved arbejdets afslutning følgende sammensætning:

Formand: Landsdommer Marianne Levy

Øvrige medlemmer:

Advokat Johan A. Asmussen, Advokatrådet

Cand.jur. Louise Holck, Forbrugerrådet

Kontorchef Åse Kogsbøll, Assurandør-societetet

Fuldmægtig Susanne Koren, Industriministeriet

Kontorchef Kaspar Linkis, Justitsministeriet

Direktør Bente Olsen, Turismens Fællesråd

Personaleudviklingschef Henrik Specht, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark

Generalsekretær Karin Aagesen, Danmarks Rejsebureau Forening

Sekretær: Fuldmægtig Birgit Kleis, Justitsministeriet.

Kontorchef Kaspar Linkis afløste i juni 1991 kontorchef Michael Elmer, Justitsministeriet, som medlem af udvalget. I november 1991 indtrådte fuldmægtig Susanne Koren i udvalget og afløste herved fuldmægtig Hanne H. Thomsen, Industriministeriet.

Overassistent Grethe Kishore, Justitsministeriet, har varetaget tekstbehandlingsopgaverne i forbindelse med betænkningens udarbejdelse.

3. Udvalgets arbejde

Udvalget har afholdt 21 møder.

Kontorfuldmægtig Lis Frisenette, Forbrugerrådet, har deltaget i udvalgets møder fra og med det 6. møde.

Udvalgets formand og sekretær deltog i januar 1992 i et møde mellem Kommissionen og EF's medlemslande om gennemførelsen af pakkerejsedirektivet i de enkelte medlemsstater.

I maj 1992 deltog formanden i et møde i Stockholm med repræsentanter fra myndigheder i Sverige, Norge og Finland, der ligeledes arbejdede med udfærdigelse af regler på pakkerejseområdet.

Formanden for Rejsegarantifonden, vicedirektør Bente Saltorp har sammen med afdelingsleder Henrik Sørensen deltaget i to af udvalgets møder.

Udvalget har indhentet udtalelser fra Trafikministeriet om forskellige spørgsmål vedrørende luftfart og jernbanetransport. Endvidere har lektor Lise Skovby ydet bistand ved udarbejdelsen af betænkningens kap. III, afsnit 6, om transportretlige regler.

Hovedvægten i udvalgets arbejde har været lagt på udarbejdelsen af et udkast til lov om pakkerejser m.v. (betænkningens kap. V) og bemærkninger til lovudkastet (kap. VI).

I kap. II redegøres imidlertid for udvalgets øvrige overvejelser om behovet for fastsættelse af regler for køb og salg af pakkerejser og beslægtede former for ydelser. Disse overvejelser er foranlediget af en række problemer, der er rejst i kommissoriet.

Som grundlag for drøftelserne om indførelse af en lovregulering af pakkerejseområdet har udvalget foretaget en gennemgang af gældende ret, som er medtaget i betænkningen som kap. III.

Endelig behandler kap. IV forskellige spørgsmål vedrørende arrangørens og formidlerens erstatningsansvar.

København, den 23. november 1992.

Marianne Levy /

Birgit Kleis

KAPITEL II

UDVALGETS OVERVEJELSER

1. I overensstemmelse med kommissoriet har udvalget udarbejdet et *udkast til lov om pakkerejser og andre pakkearrangementer*, jf. betænkningens kap. V. Kap. VI indeholder udvalgets bemærkninger til lovudkastet.

Under hensyn til, at lovudkastet må antages på en række punkter at lovfæste gældende ret, samt henset til at pakkerejser på det civilretlige område i vidt omfang har været ulovreguleret, har udvalget fundet det hensigtsmæssigt at søge at fremkomme med en kort fremstilling af gældende ret på området. Denne fremstilling, der fremgår af kap. III, tilsigter ikke at være udtømmende.

2. Udvalgets arbejde med udformning af de danske regler til gennemførelse af direktivet har i betydelig grad været vanskeliggjort af *direktivets opbygning*. Denne består af få artikler, der hver indeholder en række regler, og hvis systematik og rækkevidde i mange tilfælde kan forekomme uklar. Hertil kommer, at den sproglige udformning af reglerne ofte har efterladt tvivl om den rette fortolkning.

Udvalget har søgt at afbøde de mange tvivlsspørgsmål, som direktivet rejser, og har tillige ved fortolkningen heraf søgt at inddrage den målsætning, der antages at ligge bag direktivet. Udvalget har endvidere sammenlignet forskellige sproglige versioner, der alle er autentiske.

De forskellige tvivlsspørgsmål og udvalgets fortolkning heraf fremgår af bemærkningerne til lovudkastet. Udvalget er opmærksom på, at det i tvivlstilfælde vil være EF-domstolen, der foretager den endelige fortolkning af direktivets rækkevidde set i forhold til de danske gennemførel-

sesregler. I det omfang udvalget har valgt at gå videre end direktivets regler, er det imidlertid de danske domstole, der foretager den endelige fortolkning.

3. Det er i udvalgets kommissorium forudsat, at det overvejes at fastsætte bestemmelser om ~~afbestillingsbeskyttelse~~ af kunderne, selv om direktivet ikke indeholder regler herom.

I dansk ret eksisterer der ingen almindelige regler om en aftaleparts adgang til, efter at aftalen er bindende indgået, at meddele den anden part, at han ønsker at træde tilbage fra aftalen erstatningsfrit. Der gælder således ikke en generel fortrydelsesret, hvorfor tilbagetræden vil blive betragtet som uberettiget annulation. For visse specielle forbrugeraftaler indgået udenfor den erhvervsdrivendes faste forretningssted er der ved lovebekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 givet særlig hjemmel til tilbagetræden fra en aftale. En begrænset tilbagetrædelsesret er foreslået i betænkning nr. 1110/1987 ved aftaler om køb af fast ejendom og opførelse af bygning og i betænkning nr. 1133/1988 om forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom (forbrugertjenester). Betænkningerne har endnu ikke resulteret i lovforslag.

I forbindelse med en lang række forbruger køb er det almindeligt, at sælgeren indrømmer en eller anden form for fortrydelsesret, selv om sælgeren ikke er forpligtet hertil.

Indenfor rejsebranchen har der i mange år været kutyme for at give en rejsekunde adgang til at afbestille en rejse mod betaling af et vederlag, der stiger i takt med, at tidspunktet for rejsen nærmer sig. Ved afbestilling på grund af sygdom etc. gælder der særlige regler, jf. bemærkningerne til lovudkastets § 11.

Det er udvalgets opfattelse, at det bør fremgå udtrykkeligt af lovudkastet, at der er en adgang til at afbestille en pakkerejse, således som det hidtil har været kutyme inden for branchen.

Udvalget har overvejet, om der i lovudkastet bør fastsættes afbestillingsvilkår for alle arrangementer, der er omfattet heraf, men har under hensyn til, at lovudkastet omfatter mange ofte helt forskelligartede arrangementer, ikke fundet det hensigtsmæssigt at fastsætte ensartede vilkår for alle disse typer af arrangementer.

Det er udvalgets opfattelse, at betingelserne for afbestilling bør være mere standardiserede inden for sammenlignelige pakkerejseområder. Dette forudsættes opnået ved, at de forskellige brancheorganisationer samarbejder om at fastsætte ensartede vilkår. Såfremt der ikke herved opnås den ønskede standardisering, åbner lovudkastets § 9, stk. 4, mulighed for, at der kan fastsættes nærmere regler om afbestillingsvilkår.

4. Ifølge kommissoriet bør udvalget overveje, om lovudkastet også skal omfatte *erhvervsmæssig udlejning af ferieboliger*, selv om der her mangler det transportelement eller andet element, som indgår i direktivets definition af en pakkerejse. Der er som begrundelse herfor henvist til, at det ledende synspunkt bør være, at udvalgets regler ikke blot skal omfatte egentlige pakkerejser, men alle kontraktstyper som almindeligvis henregnes til køb og salg af ferie.

Det er udvalgets opfattelse, at reglerne i direktivet ikke uden videre vil kunne anvendes på udlejning af ferieboliger. Hertil kommer, at også andre ferietyper, som f.eks. leje af kanalbåde, hestekøretøjer, hotelværelser, sejlskibe, m.v. er kontraktstyper, som henregnes til salg og køb af ferie. Det ligger udenfor udvalgets muligheder - også henset til udvalgsarbejdets tidsmæssige rammer - at inddrage og behandle disse meget vanskelige områder, hvortil kommer, at udvalgets sammensætning i så fald næppe kan anses for dækkende. Det er derfor udvalgets opfattelse, at udvalget må afstå fra at foreslå en regulering, der går væsentligt videre i anvendelsesområdet end tilsigtet med direktivet. Udvalget finder dog, at virkningen af de nye

regler bør følges med henblik på at konstatere, om der måtte vise sig behov for en regulering af andre kontraktstyper på området.

5. I kommissoriet er det forudsat, at udvalget overvejer behovet for forsikringer på området for pakkerejser, idet der peges på, at det i et vist omfang kunne være naturligt at medtage regler om pligt til tegning af forsikringer.

I bilag 12 er der en gennemgang af forskellige former for ferierejseforsikringer.

Udvalget har specielt overvejet, om der burde indføres en obligatorisk forsikringsdækning af tab som følge af afbestilling på grund af sygdom m.v. hos kunden selv eller dennes nærmeste.

Under hensyn bl.a. til, at en sådan forsikringspligt næppe kan forenes med den stadig mere udbredte tendens til individuelt sammensatte pakkerejser samt til, at det ikke her ved tages tilstrækkeligt hensyn til de enkelte kunders forskelligartede individuelle forsikringsbehov, har udvalget ikke fundet tilstrækkelig grundlag for indførelse af en forsikringspligt på dette område. Derimod skal arrangøren eller formidleren ifølge udkastets § 11 oplyse kunden om muligheden for at tegne forsikring til dækning af, at kunden på grund af sygdom eller lignende bliver nødt til at afbestille pakkerejsen. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til udkastets § 11.

6. Udvalget har, som angivet i kommissoriet, overvejet, om der burde udformes regler om *produktansvar* ved pakkerejser, der går videre end direktivets regler. Udvalgets overvejelser fremgår nærmere af kap. IV, afsnit 2.

7. I forbindelse med udarbejdelsen af lovudkastet er det i kommissoriet forudsat, at udvalget skal overveje forholdet til EF-kommissionens direktivforslag om *urimelige kontraktsvilkår i forbrugerforhold*.

Under hensyn til, at dette direktivforslag har undergået en række ændringer ofte med korte tidsintervaller, har udvalget ikke fundet det hensigtsmæssigt at inddrage direktivforslaget i forbindelse med udarbejdelsen af lovforslaget. Efter det for udvalget oplyste er der ultimo september 1992 opnået fælles holdning mellem EF-landene om direktivforslaget. Forslaget, der er et minimumsdirektiv, synes på de fleste punkter at være udtryk for en lavere grad af forbrugerbeskyttelse end gældende dansk ret, og på andre punkter at stille krav om mindre justeringer eller præciseringer af den danske lovgivning. Den beskyttelse, der efter gældende dansk ret ydes mod urimelige kontraktvilkår indenfor pakkerejseområdet, må anses for mere vidtgående end direktivforslagets i den nu foreliggende affattelse.

8. I kommissoriet er der peget på, at en effektiv beskyttelse af forbrugerne nødvendiggør, at de regler, der foreslås, beskytter forbrugerne i forhold til alle led, der medvirker til feriearrangementet, uanset om de er leverandører af selve tjenesteydelsen eller alene formidler heraf.

Udvalget har fundet, at en sådan beskyttelse vil kunne opnås, hvis kunden kan vælge, om den pågældende vil rette sit krav mod arrangøren eller mod formidleren eller eventuelt mod dem begge. I lovudkastets § 24 er det derfor foreslået, at *formidleren overfor kunden hæfter for de krav, der kan rejses overfor arrangøren.*

Det er imidlertid udvalgets opfattelse, at et sådant hæftelsesansvar ikke i sig selv skal medføre, at formidlerne i et betydeligt omfang selv kommer til at bære kravet endeligt. Der er derfor tillige givet formidleren fuld regresret, medmindre der har foreligget særlige omstændigheder for nedsættelse eller bortfald af dette regreskrav.

9. Direktivet indeholder alene en bestemmelse om *præceptivitet* i artikel 5, stk. 3. Efter denne kan der ikke i aftalen om pakkerejsen foretages indskrænkninger i arrangørens

pligt til at levere kontraktmæssig ydelse og i kundens mulighed for erstatning herfor samt for person- og tingskade som følge af en mangel ved pakkerejsen. Bestemmelsen i artikel 8, hvorefter medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser til beskyttelse af forbrugere, må imidlertid antages at begrænse mulighederne for fravigelse af direktivets øvrige bestemmelser.

Udvalget har fundet, at de danske regler i overensstemmelse med fast praksis indenfor forbrugerlovgivningen bør være præceptive. Direktivets og dermed lovudkastets formål er at beskytte forbrugere som kunder. Dette formål ville ikke kunne opnås, hvis kunden på forhånd gyldigt kunne fraskrive sig den beskyttelse, som lovudkastet sikrer. Kun i særlige tilfælde giver lovudkastet mulighed for fravigelse. Dette gælder navnlig ved afbestillingsretten i udkastets § 9, stk. 2, og kravet til en aftales udformning i tilfælde af bestilling på et sent tidspunkt eller i sidste øjeblik før pakkerejsens påbegyndelse, jf. udkastets § 6, stk. 2.

10. Efter kommissoriet bør udvalget tage stilling til, om lovudkastet også skal indeholde *regler om beskyttelse mod arrangørens insolvens*.

Ifølge pakkerejsedirektivets artikel 7 skal den arrangør eller formidler, der er part i aftalen, godtgøre, at han stiller tilstrækkelig garanti til i tilfælde af insolvens eller konkurs at sikre tilbagebetaling af erlagte beløb og hjemtransport af kunden.

Rejsegarantifondloven må i det væsentlige antages at opfylde direktivets krav, idet fonden efter denne lovs § 3, stk. 1 og 2, har pligt til at tilbagebetale forudbetalte beløb, hvis rejsen på grund af økonomiske forhold hos arrangøren m.v. ikke kan påbegyndes, eller sørge for hjemtransport, hvis rejsen er påbegyndt.

Udvalget har ikke fundet det hensigtsmæssigt at integrere beskyttelsen mod arrangørens insolvens i udvalgets samlede

lovudkast, men har i stedet peget på nogle områder, hvor direktivet og pakkerejseloven synes at nødvendiggøre ændringer i rejsegarantifondloven. Disse områder er følgende:

10.1. Anvendelsesområdet for rejsegarantifondloven er noget snævrere end pakkerejsedirektivets, hvorfor det vil være nødvendigt at foretage en udvidelse heraf i overensstemmelse med pakkerejselovens anvendelsesområde. Dette kan ske ved at anvende pakkerejselovudkastets § 1, stk. 1, og §§ 2-4. Det er imidlertid udvalgets opfattelse, at der ikke herved bør ske nogen indskrænkning i rejsegarantifondloven i det omfang denne allerede efter de gældende regler giver en videre dækning end udkastet til pakkerejseloven.

10.2. Det forekommer noget tvivlsomt, om bestemmelsen i rejsegarantifondlovens § 3, stk. 3, er i overensstemmelse med direktivet, idet der alene er en fakultativ adgang til en rimelig kompensation, hvis rejsearrangørens økonomiske forhold medfører, at der indtræder væsentlig misligholdelse under rejsens forløb. Kunden har således ikke noget retskrav på at få tilbagebetalt den erlagte købesum, hvis rejsen må afbrydes eventuelt kort efter påbegyndelsen. Det er ikke efter direktivets tekst klart, om der også i artikel 7 er tænkt på denne situation, men under hensyn til direktivets intentioner sammenholdt med, at det vil være en tilfældighed, om pakkerejsen er påbegyndt eller ej, forekommer det nærliggende at fortolke direktivet således, at der også er pligt til at sikre tilbagebetaling, hvis pakkerejsen er påbegyndt, og kunden må sendes hjem før tiden. Dette kan dog ikke gælde i alle tilfælde, idet en hjemtransport nogle timer eller et par dage tidligere end aftalt ikke generelt bør udløse krav om tilbagebetaling af samtlige erlagte beløb, men i stedet kun et forholdsmæssigt afslag. Sondringen mellem tilbagebetaling af hele pakkerejsens pris eller alene et forholdsmæssigt afslag må bero på den pågældende pakkerejses karakter og tidsmæssige udstrækning. Eventuelt vil der i lovteksten kunne anvendes formuleringen "hvis formålet med pakkerejsen er forfejlet"

som afgørende kriterium for, hvornår der skal ske tilbagebetaling af det fulde beløb.

10.3. I udkastet til pakkerejseloven § 24 er der fastsat en regel, hvorefter formidleren hæfter over for kunderne for krav, der i medfør af loven kan rejses mod en arrangør. Hensigten med denne bestemmelse er at stille kunderne bedst muligt, således at disse i overensstemmelse med andre forbrugerbeskyttelsesbestemmelser selv kan vælge, hvor de vil indtale deres krav. Har kunden f.eks, selv måtte afholde hoteludgifter, fordi hotellet har krævet dette på grund af arrangørens manglende betaling, kan kunden få dækket beløbet hos formidleren.

Er betalingen af hotellet i stedet ydet af Rejsegarantifonden, fordi den manglende betaling skyldes arrangørens økonomiske forhold, jf. lovens § 3, indtræder fonden ifølge lovens § 5, stk. 1, i kundens krav mod arrangøren. På grund af den foreslåede hæftelsesregel i pakkerejselovens § 24 indtræder Rejsegarantifonden principielt også i en kundes krav mod en eventuel formidler, hvilket ville være en betydelig forbedring af fondens retsstilling, og en utilsigtet skærpelse af formidlerens økonomiske ansvar.

Under hensyn til, at formålet med hæftelsesreglen i udkastets § 24 ikke har været at give Rejsegarantifonden en bedre retsstilling end efter de gældende regler, er det udvalgets opfattelse, at det bør sikres, at formidlerne ikke kommer til at hæfte for arrangørernes insolvens m.v. i videre omfang, end tilfældet er efter de gældende regler.

Det vil derfor efter udvalgets opfattelse være nødvendigt at ændre rejsegarantifondlovens § 5, stk. 1, således at der ikke er tvivl om, at fonden efter denne bestemmelse alene kan indtræde i kundens krav mod den *arrangør*, hvis insolvens m.v. er skyld i, at aftalen ikke opfyldes. Endvidere bør der tilføjes en ny bestemmelse, hvorefter en formidler, der i medfør af hæftelsesreglen i udkastets § 24 har opfyldt en kundes krav, kan indtræde i det krav,

som kunden kunne have rejst overfor fonden efter rejsegarant i fondlovens § 3.

10.4. På grund af det ændrede anvendelsesområde vil der skulle ske en udvidelse af registreringspligten.

Under hensyn til, at registreringen er betinget af garantistillelse på 200.000 kr., bør der formentlig indføres en adgang til graduering af dette beløb, eventuelt med mulighed for helt at fritage nogle arrangører for garantistillelse, f.eks, skoler og sportsklubber. Virksomheden skal dog registreres og garantibidraget opkræves hos disse arrangører, idet fonden hæfter, uanset om garantien er stillet eller ej.

11. Ifølge kommissoriet skal udvalget være opmærksom på de gældende regler om personbefordring og i denne forbindelse overveje betydningen af den videregående forbrugerbeskyttelse, som følger af direktivet og udvalgets øvrige overvejelser.

Udvalget har som følge heraf i kap. III, afsnit 6, foretaget en gennemgang af de transportretlige regler, der må antages at finde anvendelse på de væsentligste transportformer omfattet af pakkerejsedirektivet.

Udvalget har i udkastets § 22 fastsat, at den erstatning, der tilkommer en kunde, er begrænset i overensstemmelse med de internationale konventioner, der gælder for pakke- rejsen eller dele deraf. Denne bestemmelse tager først og fremmest sigte på de særlige internationale transportkonventioner indenfor luftfarts- og jernbaneområdet.

Industriministeriets medlem af udvalget har afgivet følgende udtalelse:

"Det fremgår indirekte af betænkningen, at der er en række divergenser mellem det i betænkningen indeholdte lovforslag og de gældende bestemmelser i søloven vedrørende passagerer, der er baseret på den internationale konvention, "Athenkonventionen"¹¹ fra 1974 om transport af passagerer og deres gods til søs.

Dansk søfart er, som følge af sin internationale karakter, meget afhængig af, at der i videst muligt omfang gælder internationalt fastsatte regler på området. Specielt for så vidt angår passagertransport, er der mellem de nordiske lande nu opnået enighed om en snarlig ratifikation af Athenkonventionen med de i 1990 foretagne ændringer.

En gennemførelse af det i betækningsudkastet udarbejdede lovudkast, specielt § 20 vedrørende ansvarsgrundlaget, vil antagelig skabe store problemer i forbindelse med en dansk ratifikation af Athenkonventionen. Dette ville være lidet hensigtsmæssigt, og ville samtidig udsende et helt forkert signal om Danmarks interesse for de internationale regler, der udarbejdes af IMO, FN's internationale søfartsorganisation.

På denne baggrund finder Industriministeriet, at lovudkastet bør ændres, således at man på samme måde som i Sverige fastsætter, at skader, der er omfattet af bestemmelserne i søloven, erstattes i henhold til denne lov i stedet for i henhold til den foreslåede pakkerejselovs erstatningsbestemmelser. På tilsvarende måde har man i Finland givet sølovens erstatningsbestemmelser forrang for den finske pakkerejselov. Man skal i denne forbindelse henvise til, at såvel Sverige som Finland har den samme forpligtelse som Danmark til at indarbejde det rådsdirektiv, der danner grundlag for lovforslaget . "

De øvrige medlemmer af udvalget har heroverfor fremhævet, at der ikke, udover hvad der er kommet til udtryk i udkastets § 22, i direktivet findes at være hjemmel til at undtage søtransporter fra ansvarsgrundlaget i direktivets art. 5, stk. 2, som fastsat i udkastets §§ 20 og 21. Disse medlemmer er opmærksom på, at det i præamblen er angivet, at ansvaret for manglende eller mangelfuld præstation kan begrænses i overensstemmelse med de internationale konventioner, som gælder for de ydelser, der indgår i pakkerejsen. Dette er imidlertid i modstrid med direktivets ordlyd både på dansk, engelsk, fransk og tysk, hvoraf det klart fremgår, at det alene er erstatningen, der kan begrænses.

Det bemærkes i den forbindelse, at de engelske gennemførelsesregler, som udvalget er gjort bekendt med, i lighed med de foreslåede danske regler, giver hjemmel til at begrænse erstatningen (compensation), men ikke omtaler ansvaret (liability).

Udvalgets øvrige medlemmer peger derfor på, at spørgsmålet om direktivets betydning for en eventuel ratifikation af Athenkonventionen, vil skulle rejses overfor EF-kommissionen, idet der ikke er tale om et rent dansk problem.

12. Under hensyn til det omfattende arbejde, der har været forbundet med udredelsen af direktivets omfang og gældende ret på pakkerejseområdet, har udvalget ikke haft mulighed for at afgive betænkning inden for den meget snævre tidsmæssige ramme, der var fastsat i kommissoriet for udvalgets arbejde.

KAPITEL III

DEN GÆLDENDE RETSTILSTAND

1. Indledning

Hensigten med gennemgangen i dette kapitel er at søge at beskrive gældende ret, men ikke at tage stilling til hensigtsmæssigheden af de regler og den praksis, der i dag gælder for området.

Beskrivelsen har dannet grundlag for udvalgets vurdering af, i hvilket omfang de eksisterende regler opfylder direktivets bestemmelser, og for udvalgets stillingtagen til, hvilke regler der bør fastsættes på området.

Beskrivelsen af gældende ret omfatter først og fremmest reguleringen af aftaler om køb af pakkerejser, men også retstilstanden på andre, beslægtede områder vil i et vist omfang blive berørt. Gennemgangen omfatter såvel offentligretlig regulering som civilretlige regler, aftalevilkår og praksis.

Den offentligretlige regulering, der har betydning i denne sammenhæng, er markedsføringsloven, der er omtalt i afsnit 2, og lov om en rejsegarantifond, der er omtalt i afsnit 3.

Gennemgangen af de civilretlige spørgsmål er for overskuelighedens skyld opdelt i flere afsnit. I afsnit 4 gennemgås den generelle civilretlige regulering og praksis gennem en beskrivelse af aftalen, dens opfyldelse og misligholdelse, misligholdelsesbeføjelser, erstatning, m.v.

Vilkår om afbestilling beskrives i afsnit 5 sammen med afbestillingsvilkår for andre typer af feriearrangementer. Baggrunden for denne særlige behandling af afbestillings-

vilkår er, at det i udvalgskommissoriet er forudsat, at udvalget overvejer fastsættelse af regler om afbestilling, uanset at sådanne regler ikke er indeholdt i EF-direktivet. Det er derfor fundet hensigtsmæssigt at foretage en nærmere gennemgang af afbestillingsvilkår for forskellige typer af feriearrangementer.

Uanset at der ikke er fastsat særlige regler for arrangementet som sådan, vil der ofte være særlige transportretlige regler, f.eks, (internationale) regler om luftfart eller jernbanebefordring, der regulerer dele af et pakke-rejsearrangement. Det er således nødvendigt at tage højde for disse - navnlig internationale - regler. På denne baggrund er der i afsnit 6 foretaget en særskilt gennemgang af de vigtigste transportretlige regler, der kan være aktuelle for dele af en pakkerejse.

En beskrivelse af de forsikringstyper, der i dag findes på pakkerejseområdet, er medtaget som bilag 12 til betænkningen.

2. Markedsføring

2.1. Indledning

Generelle regler om markedsføring findes i markedsføringsloven, lovbekendtgørelse nr. 594 af 27. juni 1992. Loven gælder i privat erhvervsvirksomhed og i offentlig virksomhed, som kan sidestilles hermed. Markedsføring af pakke-rejser og andre feriearrangementer er således reguleret af loven.

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at de erhvervsdrivende overholder lovens bestemmelser. Hvis Forbrugerombudsmanden bliver opmærksom på, at loven ikke overholdes, kan han ved forhandling med de pågældende virksomheder søge at formå disse til at handle i overensstemmelse med loven. Hvis der ikke opnås et forhandlingsresultat, kan Forbrugerombudsmanden anlægge sag med påstand om f.eks, forbud mod

handling, der er i strid med loven. Markedsføringsloven indeholder endvidere hjemmel til at straffe tilsidesættelse af forbud eller påbud, som retten har udstedt, med bøde eller hæfte.

2.2. Brochurer og annoncer, m.v.

Efter markedsføringslovens § 1 må der ikke i erhvervsvirksomhed foretages handlinger, der strider mod *god markedsføringsskik*. Der må ikke i brochurer og annoncer m.v. anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgslen, jf. lovens § 2, stk. 1.

I 1981 indgik Forbrugerombudsmanden aftale med Danmarks RejsebureauForening om *brochureregler for selskabsrejser*. Det fremgår heraf, hvilke oplysninger, der skal være i en brochure for selskabsrejser. Der skal blandt andet være oplysninger om, hvilken rejsearrangør, der er ansvarlig for de udbudte rejser, og der skal være generelle oplysninger om afbestillingsbeskyttelse, rabatter, rejseledelse og indkvarteringsforhold.

Endvidere skal der være mere specifikke oplysninger om de enkelte rejser, herunder om visum- og vaccinationskrav for danske statsborgere, særlige forhold vedrørende indkvarteringsstedet og dets faciliteter, eventuelle bademuligheder, afstande, støj, inkluderede måltider, m.v.

Endelig skal selve rejseformen beskrives. For hver rejse skal angives en grundpris, der inkluderer alle obligatoriske afgifter og tillæg, og der skal være oplysninger om tillæg for ydelser, der ikke er omfattet af grundprisen. Oplysninger om arrangørens adgang til at forhøje prisen skal angives på et fremtrædende sted i brochuren. Retslinierne indeholder endvidere regler om oplysning om hoteller, transport af bagage, særlige oplysninger vedrørende skirejser o.lign., samt oplysninger om hotelklassificeringssystemer.

I januar 1986 udsendte Forbrugerombudsmanden nye retningslinier for markedsføring af selskabsrejser. Retningslinierne er stort set uændrede i forhold til tidligere retningslinier fra 1979, der var udarbejdet efter forhandlinger med branchen. Retningslinierne gælder for markedsføring, der finder sted i form af annoncering, og indeholder blandt andet regler om prisangivelser og angivelse af antal ledige pladser, rejse-sers varighed og afrejsested.

Efter retningslinierne skal prisangivelser i annoncer omfatte alle obligatoriske tillæg og afgifter, d.v.s. der skal være tale om den pris, som rejsen kan købes til. Som eksempel kan nævnes en sag, hvor et rejsebureau ved Sø- og Handelsretten blev idømt en bøde på 3.000 kr. for at have annonceret med priser, der ikke inkluderede charterskat (Forbrugerombudsmandens sag 1980-1552-133) .

Hvis der annonceres med priseksempler, der kun omfatter bestemte afrejsedatoer, skal det være angivet i annoncen, hvilke datoer eller tidsrum prisen vedrører. Forbrugerombudsmanden har fastslået, at annoncering, hvor dette ikke var tydeligt angivet, var i strid med markedsføringslovens § 2, stk 1, (Forbrugerombudsmandens sager 1976-321-313 og 1977-314-277).

Endvidere må der efter retningslinierne ikke i annoncer anvendes angivelsen "medlem af Rejsegarantifonden" eller andre lignende angivelser med henvisning til Rejsegarantifonden. Baggrunden for bestemmelsen er, at nogle bureauer også sælger arrangementer, som ikke er omfattet af rejsegarantifondlovens bestemmelser. Forbrugerombudsmanden har adskillige gange grebet ind over for rejsearrangører, der benyttede sådanne angivelser.

Forbrugerombudsmanden har også reageret over for andre former for vildledende annoncering. I sagen 1981-1652-12 henstillede Forbrugerombudsmanden til et rejsebureau at ophøre med at reklamere med "rute-fly og hotelophold til halv pris". Det havde vist sig, at arrangementet kun var

en anelse billigere, end hvis kunden selv havde bestilt ydelserne uden om bureauet, og arrangementet kunne ved udnyttelse af flyselskabernes rabatter endda gøres noget billigere end rejsebureauets pris.

Forbrugerombudsmanden har også anset det for vildledende og dermed i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, at reklamere med rabat, når der i virkeligheden kun blev givet rabat på rejser med ophold på bestemte hoteller og på bestemte afgang, og ikke på alle de udbudte rejser (1977-420-17) . Også i et tilfælde, hvor det viste sig, at der kun blev givet rabat på rejser, der var købt direkte hos det arrangerende bureau, men ikke ved køb af rejse gennem en agent, fandt Forbrugerombudsmanden en generel annoncere om rabat i strid med markedsføringslovens § 2, stk 1, (1978-311-296) .

Vildledende oplysninger i brochurer eller annoncer om f.eks, hotellets beliggenhed eller standard vil tillige kunne få indflydelse på den civilretlige bedømmelse af kontraktsforholdet, idet kontrakten blandt andet må fortolkes i lyset af de oplysninger, der er givet i en brochure eller annonce, jf. nedenfor afsnit 4.2.1.

2.3. Forbud mod særlige former for markedsføring

Efter markedsføringslovens § 6 må en erhvervsdrivende *ikke yde tilgift* eller *hvad der må sidestilles hermed*, medmindre tilgiften er af ganske ubetydelig værdi. Det er som følge heraf ligeledes forbudt at reklamere med ulovlig tilgift. Efter § 6, stk. 2, anses en ydelse, der er af ganske samme art som hovedydelsen, ikke som tilgift.

Forbrugerombudsmanden har i flere tilfælde grebet ind over for rejsebureauer, der reklamerede med ulovlig tilgift, f.eks, i form af gratis todfri varer. Et rejsebureau har i Sø- og Handelsretten vedtaget en bøde på 15.000 kr. for at reklamere med, at kunden ved køb af en rejse fik todfri varer for 300 kr., jf. Forbrugerombudsmandens årsbe-

retning for 1989, s. 45.

En tidligere sag vedrørte reklamering med en gratis udflugt ved deltagelse i en bestemt rejse. Forbrugerombudsmanden fandt, at der forelå overtrædelse af markedsføringslovens § 6, stk. 1, (1977-314-274).

I en sag vedrørende samme rejsebureau fandt Forbrugerombudsmanden, at der forelå ulovlig tilgift i forbindelse med et tilbud om, at kunden kun skulle betale halvdelen af prisen for billetter til en fodboldlandskamp ved køb af en bestemt rejse, mens bureauet afholdt den anden halvdel (1978-416-222).

Derimod fandtes der ikke at være tale om reklamering med ulovlig tilgift i et tilfælde, hvor bureauet havde reklameret med muligheden for at købe billetter til en tenniskamp ved køb af en rejse til Rom, da billetterne blev solgt til den officielle pris (1978-416-216).

Heller ikke en ordning, hvorefter præmie til en rejseforsikring var inkluderet i rejsens pris, blev anset som ulovlig tilgift, ligesom den ikke i øvrigt kunne antages at stride mod markedsføringslovens bestemmelser (1981-1652-27).

Efter markedsføringslovens § 8, stk. 1, må erhvervsdrivende ikke fordele gevinster ved lodtrækning, præmiekonkurrencer eller anden foranstaltning, hvis udfald helt eller delvis beror på tilfældet.

I Forbrugerombudsmandens sag 1977-432-47 vedtog et rejsebureau i Sø- og Handelsretten en bøde på 5.000 kr. for at have afholdt lodtrækning om en rejse. I en anden sag anså Forbrugerombudsmanden udlodning af rejser ved hjælp af et lykkeshjul for overtrædelse af markedsføringslovens § 8, stk. 1, (1989-5321-161).

3. Rejsegarantifonden

3.1. Indledning

Lov om en rejsegarantifond, lovekendtgørelse nr. 104 af 28. februar 1986, har først og fremmest *til formål at sikre købere af selskabsrejser hjemtransport og godtgørelse af forudbetalte beløb for rejser*, som et rejsebureau på grund af økonomiske vanskeligheder ikke er i stand til at gennemføre.

Rejsegarantifonden er en privat selvejende institution, jf. lovens § 1. Fonden ledes af en bestyrelse på 3 medlemmer, der udnævnes af industriministeren for 3 år ad gangen. Formanden skal opfylde de almindelige betingelser for at kunne blive dommer. De øvrige 2 medlemmer repræsenterer henholdsvis rejsebureauerhvervet og forbrugerne. Fondens vedtægter og bestyrelsens forretningsorden godkendes af industriministeren.

3.2. Rejsegarantifondlovens anvendelsesområde

Loven omfatter *rejser til eller i udlandet* og rejser til Grønland og Færøerne, jf. § 2, stk. 1. Det er ikke en betingelse, at rejsen er solgt i Danmark. Dette blev fastslået ved Sø- og Handelsrettens dom UFR 1984.1121, hvor en rejse, der var købt gennem en formidler i udlandet, blev anset for omfattet af loven, fordi der var tale om en dansk rejsearrangør. Rejsekunden var bosat i udlandet.

Loven omfatter selskabsrejser, d.v.s. rejser, der arrangeres for en enkelt eller en gruppe af rejsende til en pris, der omfatter transport og mindst 1 overnatning uden for transportmidlet. Ifølge Rejsegarantifondens vejledning af 14. november 1991 omfatter loven også krydstogter og rejser med hotelbusser o.lign., uanset at overnatning foregår i transportmidlet.

Derimod omfatter loven efter denne vejledning ikke rejser, der indebærer færge- eller togtransport med egen bil og

overnatning, eller rejser der omfatter transport og alene reservation af overnatning. Rejser, hvor overnatning foregår i kundens eget telt, er efter vejledningen heller ikke omfattet af loven.

Efter § 2, stk. 2, omfatter loven kun aftaler, der er indgået med en virksomhed, der erhvervsmæssigt arrangerer, sælger eller formidler salg af selskabsrejser. Rejsegarantifonden har i en vejledning af 26. maj 1986 (der stadig må anses for gældende, uanset den nye vejledning af 14. november 1991) redegjort for fortolkningen af begrebet "erhvervsmæssig". Det fremhæves i vejledningen, at fondens bestyrelse ved fortolkningen af begrebet lægger vægt på, at rejsevirksomheden har et ikke ubetydeligt omfang, og/eller at rejseproduktet udbydes til offentligheden (markedsføres).

Det nævnes også, at spørgsmålet om forudbetaling er uden betydning for fortolkningen af begrebet "erhvervsmæssig". Ved afgrænsning af en virksomheds registreringspligt lægger fonden dog en vis vægt på, om forudbetaling har fundet sted.

Endelig fremhæves det i vejledningen, at der principielt er registreringspligt for alle arrangører, uanset hvilken organisationsform, der er tale om.

Rejsegarantifonden har i flere tilfælde haft lejlighed til at tage stilling til, om en bestemt rejsevirksomhed, f.eks. en skole- eller sportsrejse må betegnes som udøvet erhvervsmæssigt. Rejsegarantifonden traf i denne forbindelse afgørelse om, at Århus kommunale skolevæsen havde pligt til at lade sig registrere i fonden. Begrundelsen herfor var rejsevirksomhedens betydelige omfang, idet rejser blev arrangeret i et samarbejde mellem 5 byer med skolevæsenet i Århus som arrangør. Rejserne blev endvidere udbudt til pædagoger og andre med en vis tilknytning til skolevæsenet. Rejsegarantifonden har senere ændret sin beslutning, da skolevæsenet ikke længere udbyder rejser til andre, og da børnene kun betaler et mindre beløb på ca.

200 kr. for en rejse.

Generelt må det antages, at skolerejser kun helt undtagelsesvis vil være omfattet af loven om rejsegarantifonden.

3.3. Registrering og garantistillelse

Efter rejsegarantifondlovens § 6, stk. 1, skal enhver, der erhvervsmæssigt arrangerer eller for udenlandske arrangører sælger eller formidler salg af selskabsrejser, foretage anmeldelse til garantifonden med henblik på registrering. Kun rejsebureauer, der er optaget i rejsegarantifondens register, må erhvervsmæssigt arrangere eller for udenlandske arrangører sælge eller formidle salg af selskabsrejser, jf. § 6, stk. 2, 2. pkt. Overtrædelse af denne bestemmelse straffes med bøde eller hæfte, jf. lovens § 16, stk. 1, nr. 1. Ved udgangen af 1990 var 327 bureauer registreret i fonden.

Rejsebureauet registreres i fonden på betingelse af, at der over for fonden stilles en garanti på 200.000 kr. Endvidere skal de registrerede rejsebureauer indbetale et garantibidrag på 5 kr. pr., rejse til fonden, jf. § 7, stk. 1.

Rejsegarantifonden yder bistand i forbindelse med rejser, der er omfattet af loven, uanset om rejsebureauet har foretaget indbetaling til fonden eller ej.

Hvis fonden har søgt sig fyldestgjort i den stillede garanti på 200.000 kr., slettes rejsebureauets registrering i fonden, medmindre bureauet inden for en af fonden fastsat frist bringer garantibeløbet op på den oprindelige størrelse, jf. lovens § 12.

I tilfælde, hvor den stillede garanti opsiges, eller hvor bureauet ophører med at drive rejsevirkksomhed, slettes bureauet i medfør af § 13 fra registrering og garantibeløbet frigives, når det må anses for udelukket, at krav fra rej-

sekunder vil fremkomme.

Hvis et rejsebureau undlader at indbetale garantibidrag, eller hvis fonden ikke på forlangende modtager oplysninger om bureauets virksomhed, kan fondens bestyrelse beslutte, at registreringen slettes, jf. § 14. Garantien frigives, når det må anses for udelukket, at der vil fremkomme krav fra rejsesekunder, og kun i det omfang garantibeløbet ikke måtte være anvendt af fonden til dækning af krav på rejsebureauet for ikke indbetalt garantibidrag med renter. Et rejsebureau, hvis registrering er slettet i medfør af § 12 eller § 14, kan først optages i fonden igen, når det skyldige beløb er betalt, eller de fornødne oplysninger er afgivet, jf. lovens § 15.

3.4. Rejsegarantifondens bistand til rejsekunden

Rejsekunden kan efter lovens § 3, stk. 1, kræve et forudbetalt beløb godtgjort af fonden i tilfælde, hvor en rejse ikke kan påbegyndes på grund af de økonomiske forhold hos den virksomhed, der har arrangeret, solgt eller formidlet salget af rejsen.

Alle forudbetalinger og tilgodehavender, der kan dokumenteres, kan forlanges refunderet. Gavekort refunderes dog kun, hvis kortets indhold er konkretiseret, således at der ikke er tvivl om, at rejsen er omfattet af lovens § 2, og at kravet ikke er forældet. Gavekort, der er udstedt f.eks, som kompensation for mangler ved en rejse, refunderes ikke.

Hvis arrangørens økonomiske forhold bevirker, at kunden ikke kan få en passende hjemtransport, skal fonden inden for rimelig tid sørge for hjemtransport, jf. § 3, stk. 2. Vælger en kunde at tage hjem før eller efter dette tidspunkt, vil der kun undtagelsesvis blive ydet godtgørelse.

Medens fonden har en *egentlig pligt til at yde bistand* efter § 3, stk. 1 og 2, regulerer § 3, stk. 3 og 4, situationer, hvor *bi-*

standen er fakultativ, således at den i højere grad beror på en rimelighedsvurdering. Efter stk. 3 kan fonden yde rejsekunden en rimelig godtgørelse, hvis arrangørens økonomiske forhold medfører, at der indtræder væsentlig misligholdelse under rejsens forløb. Det er normalt en forudsætning for at opnå dækning fra fonden, at kunden kan dokumentere sit krav. Det fremgår dog af Rejsegarantifondens årsberetning for 1989, at der i tilfælde af manglende dokumentation kan ydes erstatning ud fra en sandsynlighedsbetragtning.

Hvis ferien bliver afkortet, er det fondens praksis, at rejser på mindst 1 uge, der afbrydes inden for de første 4 dage, erstattes fuldt ud. Ved senere afbrydelse sker der en forholdsmæssig afkortning i erstatningen. Forkortelsen beregnes i forhold til rejsens fulde pris, d.v.s. uden fradrag af flyprisen.

Fonden kan også yde en rimelig godtgørelse i tilfælde, hvor kunden på grund af rejsearrangørens forhold har været tvunget til at flytte til et ringere hotel. Endvidere kan fonden dække udgifter til nødvendige telefonopkald og taxikørsel i udlandet samt til forplejning, der ellers skulle have været inkluderet i rejsens pris.

Endelig kan fonden efter § 3, stk. 4, sørge for, at rejsekunden sikres passende overnatningsmuligheder samt andre fornødenheder, hvis arrangøren på grund af økonomiske problemer ikke er i stand til at levere ydelserne.

I nogle tilfælde indebærer dette, at rejsen gennemføres i overensstemmelse med den indgåede aftale. Fonden lægger herved vægt på dels kundens interesse i og den praktiske mulighed for at fuldføre rejsen og dels de økonomiske aspekter. I andre tilfælde sikres kunden ophold og forplejning, indtil hjemtransport kan arrangeres efter § 3, stk. 2.

Efter lovens § 4 skal anmodning om godtgørelse i henhold til § 3, stk. 1 og 3, fremsættes over for fonden *inden* 3

måneder efter, at den rejse, som kravet vedrører, efter aftalen skulle være afsluttet.

4. Den civilretlige regulering og praksis

4.1. Indledning

Der findes *ingen civilretlige regler*, som specifikt regulerer området for pakkerejser. Derimod finder almindelige obligationsretlige principper og generelle regler i f.eks, aftaleloven og købeloven anvendelse ved bedømmelsen af kontraktsforholdet.

Der er ikke ved pakkerejseområdet tale om et almindeligt køb i købelovens forstand, men derimod om bestilling af en tjenesteydelse, som leveres kortere eller længere tid efter, at aftalen er indgået. Der er således tale om en fravigelse af samtidighedsgrundsætningen, idet kunden skal betale for den fremtidige ydelse nogen tid før ydelsen præsteres. Kunden har derfor ikke den beskyttelse, der ligger i, at betalingen kan holdes tilbage, hvis ydelsen ikke præsteres, ligesom kunden ikke kan tilbageholde sin betaling i tilfælde af misligholdelse fra tjenesteyderens side.

Beskrivelsen nedenfor af *gældende ret* på det civilretlige område er i vidt omfang baseret på den praksis, der gennem årene har dannet sig på området. *Retspraksis*, især den trykte, er meget sparsom, mens *ankenævnspraksis* til gengæld er omfattende.

Efter § 12 i lov om Forbrugerklagenævnet kan Forbrugerklagenævnet godkende, at klager, der ellers kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved klage- eller ankenævn, der omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

Rejsebureau-Ankenævnet, der blev oprettet i 1966 og godkendt i 1974, fungerede frem til oktober 1988. Ankenævnet

behandlede klager over alle typer af pakkerejser.

Efter nedlæggelsen af Rejsebureau-Ankenævnet blev Ankenævnet for Flypakkerejser godkendt. Nævnet behandlede klager over flyrejser, omfattende transport og mindst én overnatning. Sager vedrørende andre former for pakkerejser blev behandlet af Forbrugerklagenævnet.

Ankenævnet for Flypakkerejser blev nedlagt i forbindelse med etableringen og godkendelsen af Rejse-Ankenævnet, der har fungeret fra starten af 1991. Ankenævnet behandler klager over alle rejser med mindst én overnatning og enhver rejse eller transport til udlandet. Ankenævnet behandler kun klager over ferieboliger, hvis der følger et arrangement i form af f.eks, færgetransport med.

Derimod behandler ankenævnet ikke spørgsmål vedrørende HT-kort, indenrigs bus- eller togbefordring, camping eller hotelophold uden transportydelse samt toldfrit varesalg. Klager over sådanne ydelser behandles af Forbrugerklagenævnet.

Beskrivelsen nedenfor af gældende ret på det civilretlige område bygger i vidt omfang på kendelser fra Rejsebureau-Ankenævnet (RBA), Ankenævnet for Flypakkerejser (AFP), Rejse-Ankenævnet (RA) og Forbrugerklagenævnet (FKN).

Gennemgangen af de civilretlige spørgsmål er inddelt i hovedafsnit om aftalens indgåelse, aftaleændringer, arrangørens misligholdelse og kundens beføjelser i den anledning samt om kundens misligholdelse.

Som anført i indledningen til kapitlet er det fundet hensigtsmæssigt at udskille visse civilretlige spørgsmål til særskilt behandling (i afsnit 5-6).

4.2. Aftalens indgåelse

4.2.1. Aftalegrundlaget

Aftalens indhold vil som udgangspunkt *fremgå af det deltagerbevis, der udstedes til rejsekunden*. Ofte vil angivelserne i deltagerbeviset imidlertid ikke være særlig udførlige, og i tilfælde af en konkret tvist kan der derfor blive tale om at se på andre momenter, f.eks. eventuelle mundtlige aftaler, brochurens angivelser, de almindelige rejsebetingelser, m.v.

En brochure vil således ofte udgøre en væsentlig del af aftalegrundlaget. Brochurens oplysninger om f.eks. forholdene på rejsemålet vil blive lagt til grund ved vurderingen af aftalens indhold, medmindre det godtgøres, at kunden har fået andre oplysninger i forbindelse med aftalens indgåelse. Hvis forholdene således afviger fra det i brochuren anførte, kan dette udløse misligholdelsesbeføjelser, som f.eks. forholdsmæssigt afslag. Som eksempel kan nævnes et tilfælde, hvor den rejsende blev indkvarteret i et gæstehus 4-500 meter fra det hotel, der i brochuren var beskrevet som "et af Tyrols bedste hoteller" (RA 53/91). I et andet tilfælde tilkendte Rejse-Ankenævnet kunden nedslag i prisen, da hverken indkvarteringen eller omgivelserne, herunder miljøet på rejsemålet, svarede til, hvad man med rette kunne forvente ud fra brochurematerialets beskrivelser (RA 59/91).

Aftalegrundlaget vil herudover som regel være rejsebureauets "*almindelige betingelser*" (eller "generelle betingelser"), som enten kan være optrykt i brochuren eller som eventuelt udleveres særskilt til kunden.

Nogle arrangører benytter deres egne almindelige betingelser, men formentlig sælges de fleste pakkerejser i dag af arrangører, der er tilsluttet én af de to store rejsebureauorganisationer, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark (RID) og Danmarks Rejsebureau Forening (DRF), og som anvender disse foreningers almindelige betingelser.

De almindelige betingelser indeholder blandt andet regler om betaling af depositum, rejsens pris og betaling, om kundens og arrangørens adgang til at foretage ændringer i aftalen, afbestillingsvilkår samt ansvarsregler.

RID's og DRF's almindelige betingelser, der er medtaget som bilag 7 og 8 til betænkningen, er ikke helt ens. Der er blandt andet forskelle i adgangen til at ændre prisen, afbestillingsvilkår og reklamationsreglerne. Kun DRF's almindelige betingelser er tiltrådt af Forbrugerrådet.

De almindelige betingelser er i praksis blevet lagt til grund i tilfælde, hvor andre for kunden mere byrdefulde vilkår ikke har været klart aftalt. Såfremt en arrangør, der f.eks. er medlem af DRF, vil påberåbe sig andre betingelser end DRF's almindelige betingelser, forlanges det i praksis, at der foreligger en skriftlig aftale herom. Hvis vilkårene i de almindelige betingelser fraviges, skal dette fremhæves udtrykkeligt for at kunne anses som vedtaget (RBA 225/80).

Efter Rejsebureau-Ankenævnets praksis kræves det ikke, at den rejsende rent faktisk har sat sig ind i de enkelte vilkår, blot vilkårene har været tilgængelige for den pågældende (RBA 233/80, 384/81, 31/82).

Det er imidlertid en betingelse, at kunden rent faktisk har modtaget de almindelige betingelser eller ved fremmøde i rejsebureauet er blevet opfordret til at gøre sig bekendt hermed. I dommen UfR 1963.222 Ø fandt landsretten det ikke godtgjort, at disse betingelser var opfyldt, selv om det fremgik af brochuren, at de almindelige betingelser var gældende for aftalen. En ansvarsfrihedsklausul i betingelserne fandtes herefter ikke at være vedtaget mellem parterne.

Urimelige kontraktvilkår vil eventuelt kunne tilsidesættes efter aftalelovens § 36. Dette skete ved dommen UfR 1988.72 V, hvor rejsemålet umiddelbart efter rejsens påbe-

gyndelse blev ændret fra Jugoslavien til Italien på grund af overbooking på det jugoslaviske hotel. Efter arrangørens almindelige betingelser havde kunden bevisbyrden for, at der forelå ansvarspådragende forhold hos arrangøren, ligesom dennes ansvar begrænsedes. Retten fandt ikke, at de almindelige betingelser i den foreliggende situation kunne påberåbes af arrangøren, ligesom denne ikke kunne påberåbe sig, at kunderne ved at tage med på pakkerejsen havde givet afkald på at gøre mangelsbeføjelser gældende, jf. i det hele aftalelovens § 36.

4.2.2. Aftalens parter

Det almindelige aftaleretlige udgangspunkt er, at det er de parter, der indgår aftalen, som bliver bundet af denne. Såfremt den ene part (rejsebureauet) optræder på vegne af en anden, må dette gøres klart for kunden. Det er rejsebureauet, der har bevisbyrden for, at kunden har fået de fornødne oplysninger om, at bureauet alene optræder som agent, og at det er et andet rejsebureau, der er arrangør af rejsen og som sådan hæfter for aftalens opfyldelse, jf. nedenfor under afsnit 4.4.6.

Hvis det ikke klart fremgår af rejsebeviset eller lignende, hvem der er arrangør af rejsen, og at formidleren alene optræder som agent for arrangøren, vil formidleren blive anset som arrangør.

I dommen UfR 1973.901 H havde agenten optrådt på en sådan måde over for den rejsende, at denne måtte gå ud fra, at agenten var arrangør og ikke formidler. I Sø- og Handelsrettens dom, der blev stadfæstet af Højesteret, er det bl.a. fremhævet, at rejsebureauet "ikke ved sin annoncering, på sit brevpapir eller i andre skriftlige udførelser (har) tilkendegivet, at det kun optrådte som bookingagent", og at det endvidere ikke kunne anses for godtgjort, at kunden ved sin henvendelse til bureauet var gjort opmærksom på dette forhold. Også i den foran omtalte UfR 1963.222, blev det anført i præmisserne, at der ikke i

brochuren var givet udtryk for, at den pågældende kun stod som agent for et transportforetagende.

4.3. Ændringer i aftalen

Som udgangspunkt er vilkårene i en aftale bindende for begge parter, når aftalen er indgået. Det er imidlertid sædvanligt, at der i de almindelige betingelser er givet såvel arrangøren som kunden adgang til at få foretaget ændringer i aftalen.

4.3.1. Ændringer på arrangørens foranledning

4.3.1.1. Prisændringer

Ofte vil rejsearrangøren ved indgåelsen af aftalen have betinget sig mulighed for at ændre rejsens pris inden afrejsen.

Efter RID's almindelige betingelser forbeholder arrangøren sig ret til at ændre prisen som følge af ændringer i tariffer, priser, afgifter, valutakurser eller i øvrigt som følge af forhold, som beror på omstændigheder uden for arrangørens kontrol. Den rejsende skal senest 8 dage før afrejsen underrettes skriftligt om prisforhøjelser, og hvis prisforhøjelsen udgør 10% eller mere, kan kunden annullere rejsen og få det allerede erlagte tilbagebetalt. Kunden skal give meddelelse herom til arrangøren umiddelbart efter, at kunden har fået underretning om prisforhøjelsen.

I DRF's almindelige betingelser findes lignende vilkår, dog skal prisforhøjelser meddeles kunden senest 14 dage før afrejsen.

Selv om det ikke fremgår af de almindelige betingelser, har Rejsebureau-Ankenævnet i praksis lagt til grund, at adgangen for arrangøren til at forhøje prisen alene hjemler ret til prisforhøjelse som følge af omstændigheder,

der er indtruffet efter aftalens indgåelse (f.eks. RBA 190/80).

Kunden har også i visse tilfælde krav på nedsættelse af prisen. Det gælder, hvis skatter eller afgifter til det offentlige, som er indregnet i rejsens pris, og som udgør mere end 100 kr., nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, jf. RID's almindelige betingelser pkt. III. Rejse-Ankenævnet har således statueret, at charterafgift skulle tilbagebetales, da rejseruten blev ændret, således at flyafgang ikke skete fra Kastrup, men fra Hamborg (RA 43/91 og 113/91).

Derimod fremgår det af RBA 29/83, at en kunde ikke kan kræve en aftalt pris nedsat med henvisning til, at andre rejsende har betalt mindre for samme arrangement, f.eks, fordi prisen er blevet ændret i de sidste dage før afrejsen.

4.3.1,2. Andre ændringer i aftalen

Efter såvel DRF's som RID's almindelige betingelser har arrangøren ret til at foretage ændringer i rejseprogrammet (f.eks, vedrørende hotel, transport, fartplaner m.v.), såfremt dette nødvendiggøres af forhold, der ligger uden for rejsearrangørens kontrol. Kunden har ikke i sådanne tilfælde krav på erstatning.

De almindelige betingelser giver også arrangøren ret til at aflyse eller afbryde rejsen, hvis dette sker på grund af begivenheder, der har karakter af force majeure eller på grund af, at der ikke er et tilstrækkeligt antal tilmeldinger til at gennemføre rejsen. I sidstnævnte tilfælde skal arrangøren give besked til kunden senest 14 dage før afrejsen.

Hvis rejsen aflyses af disse årsager, har kunden krav på tilbagebetaling af det erlagte uden fradrag, men kunden har efter de almindelige betingelser ikke herudover krav

på erstatning.

Hvis rejsen aflyses af andre grunde, eller hvis den aflyses efter den aftalte frist, kan der efter omstændighederne blive tale om at tilkende kunden erstatning.

Dommen i UfR 1978.1016 0 vedrørte et tilfælde, hvor der skete aflysning af rejsen senere end de 7 dage før afrejsen, som var aftalt som sidste frist for aflysninger. Ankenævnet havde tilkendt en erstatning på 300 kr., men landsretten fandt ikke, at der var dokumenteret et økonomisk tab for kunden, og fandt heller ikke, at der efter gældende ret, herunder ankenævnspraksis, forelå en pligt for arrangørerne til at erstatte ikke-økonomisk skade. Kunden blev derfor ikke tilkendt erstatning.

4.3.2. Ændringer på kundens foranledning

Efter RID's almindelige betingelser kan kunden mod betaling af administrationsgebyr foretage ændringer i aftalen indtil 28 dage før den oprindeligt aftalte rejsedag. Ændringer, der meddeles senere end 28 dage før afrejsen, kan af arrangøren betragtes som afbestilling (jvf. nedenfor afsnit 5) og ny indtegnning.

Efter DRF's almindelige betingelser kan ændringer indtil 28 dage før afrejsen bortset fra afbestilling foretages gratis. Senere ændringer samt ændringer af rejsemål og af rejsedato betragtes som afbestilling og nybestilling.

Endvidere åbner begge sæt almindelige betingelser mulighed for, at kunden kan afbestille rejsen, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage inden afrejsen indtræffer krigshandlinger, borgerkrig, smitsom sygdom eller lignende indgribende begivenheder på rejsemålet. Det erlagte tilbagebetales herefter mod fradrag af depositum. Afbestillingsadgangen gælder kun, indtil rejsen er påbegyndt. I RID's almindelige betingelser er det endvidere fremhævet, at kunden ikke har ret til at afbestille rejsen, hvis den pågældende

allerede ved bestillingen af rejsen var klar over, at begivenhederne var indtrådt eller nært forestående.

4.4. Arrangørens misligholdelse

På grund af pakkerejsers særegne karakter, hvor arrangørens ydelse består i at sammensætte en række forskelligartede tjenesteydelser til et samlet arrangement, har man ikke anvendt købelovens misligholdelsesformer og misligholdelsesbeføjelser parallelt. Der har i stedet i vidt omfang udviklet sig en fast ankenævnspraksis omkring de forskellige former for misligholdelse.

4.4.1. Forsinkelse

Ved rejser, hvori der typisk indgår et transportelement, vilder oftest kunne opstå større eller mindre forsinkelser, hvilket kunden må være forberedt på. En betydelig forsinkelse ved afrejsen, vil indebære en forkortelse af den aftalte ferie og derfor blive betragtet som en mangel, mens en forsinkelse, der ikke går ud over, hvad man som rejsende normalt må være forberedt på, ikke konstituerer en mangel, uanset at der altid vil være gener forbundet med ventetid. Grænsen for, hvornår der må antages at foreligge en mangel, må ifølge ankenævnets praksis nok antages at ligge på 5-6 timer, afhængig af rejsens art og planlagte længde.

Sker forsinkelsen derimod i forbindelse med hjemrejsen, vil hovedformålet med rejsen være opfyldt, og der sker som følge af forsinkelsen ingen afkortning i den aftalte ydelse, hvorfor misligholdelsen som udgangspunkt ikke vil kunne karakteriseres som en mangel. Hvilke beføjelser, kunden har i sådanne tilfælde, er der ikke generelt taget stilling til i ankenævnets praksis. Rejse-Ankenævnets afgørelse RA 64/91 berører spørgsmålet. I denne sag havde kunden ønsket at få dækket sin regning fra et gasthof i Tyskland, hvor en ufrivillig ventetid på 5 timer blev tilbragt. 3 af nævnets medlemmer fandt ikke, at dette kunne

betegnes som en mangel, der kunne give grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt. 2 af nævnets medlemmer fandt, at 5 timers ventetid på hjemtransport berettigede til et mindre nedslag i prisen på 300 kr. I Forbrugerklagenævnets sag FKN 90-50-175 blev udgifter til ekstra forplejning i forbindelse med forlængelse af både ud- og hjemturen erstattet. Da opholdet på rejsemålet reelt blev forkortet med 2 skidage, blev der også givet kompensation for ikke udnyttet skikort og skileje. Under hensyn til, at kunden havde købt en skiferie på 8 dage men kun fik 6 dage, blev der tillige givet et forholdsmæssigt afslag i rejsens pris på 25%.

4.4.2. Eksempler på mangler ved arrangementet

Den typiske misligholdelse fra arrangørens side vil, når rejsener påbegyndt, være forskellige former for afvigelse i forhold til aftalegrundlaget i såvel brochuren, de almindelige betingelser og kundens eventuelle mundtlige præciseringer af de forudsætninger, under hvilke rejsen blev bestilt. Sådanne afvigelser betragtes som mangler.

Der foreligger da også et stort antal ankenævnskendelser, der illustrerer, dels de mangler, der kan være ved et pakerejsearrangement, og dels hvilke beføjelser kunden har som følge af den pågældende mangel.

Som eksempler på mangler, kan nævnes :

indlogering i mindre eller dårligere værelse (f.eks, uden bad og toilet) end det bestilte (RA 17/91, 50/91, 60/91),

manglende swimmingpool (RBA 159/79, 259/79),

manglende skandinavisk guide (RBA 387/81, 294/81),

byggestøj ved hotellet (RA 6/91),

begrænsede skimuligheder (RA 39/91),

mangler ved bustransport: manglende toilet i bussen (RA 16/91), uprofessionel og mangelfuld bustransport i forhold til brochurens udvisende (RA 70/91), ingen stewardesse eller video i bussen, problemer med samkørsel (FKN 90-50-159).

utilstrækkelig opvarmning (RA 51/91),

indlogering på hotel, der i modsætning til det bestilte ikke havde specielt børnevenlige omgivelser (FKN 89-50-65)

ændring af rejsemålet oplyst efter rejsens påbegyndelse (ændring fra Jugoslavien til Italien, UfR 1988.72 V (omtalt ovenfor i afsnit 4.2.1., ændring af rejsemålet måtte efter rettens opfattelse anses som en væsentlig mangel), ændring fra Mexico til Los Angeles, RA 79/91).

I disse tilfælde forelå der en mangel ved rejsen, fordi kunden ved aftalens indgåelse med føje kunne forvente en anden (og i de fleste tilfælde kvalitetsmæssigt bedre) ydelse.

Hvis kunden derimod får den ydelse, der er bestilt, og denne ikke afviger væsentligt fra f.eks, beskrivelsen i brochuren, anses der ikke at foreligge en mangel ved arrangementet. Det er således ikke i sig selv en mangel, at kunden ikke er tilfreds med det købte arrangement, jf. RA 64/91, hvor værelserne var spartanske, men dog indeholdt de aftalte faciliteter.

4.4.3. Kundens misligholdelsesbeføjelser ved misligholdelse inden afrejsen

Hvis arrangøren aflyser en rejse eller ændrer væsentligt på rejsearrangementet inden rejsens påbegyndelse, har kunden ret til

at *hæve* aftalen, hvilket indebærer, at arrangøren har pligt til at tilbagebetale samtlige beløb, som kunden har indbetalt.

Opdager kunden inden pakkerejsen påbegyndes, at rejsen vil lide af væsentlige mangler, kan aftalen således hæves, og det indbetalte beløb kræves tilbagebetalt, jf. RBA 104/80. Her viste det sig ved nærmere studier af brochuremateriale, at det købte hotel ikke lå 700 m, men 4 km fra centrum, og at halvpensionen var kvartpension.

Efter omstændighederne vil der også kunne tilkendes kunden erstatning, men dette kræver efter almindelige erstatningsretlige grundsætninger, at der er et ansvarsgrundlag, og at der er lidt et økonomisk tab, f.eks, udgift til visum, vaccination etc. Dette fremgår også af den førnævnte dom UFR 1978.1016 Ø, hvor rejsebureauet havde aflyst en rejse med en kortere frist end den, der var angivet i bureauets almindelige betingelser. Der var således et ansvarsgrundlag, men da rejsekunden ikke havde godtgjort at have lidt noget økonomisk tab ved aflysningen, blev bureauet frifundet for det rejste erstatningskrav.

Derimod kan der blive tale om erstatning, hvis kunden har foretaget et dækningskøb, f.eks, har købt en lidt dyrere rejse af samme kvalitet og varighed hos et andet bureau (RBA 151/83), og dette i øvrigt skønnes rimeligt. Den erstatning, der ydes, vil normalt svare til prisdifferencen.

Også andre former for misligholdelse kan foreligge inden pakkerejsens påbegyndelse. I RBA 80/81 påtog rejsebureauet sig at ordne de fornødne visa, men begik herunder en fejl, der bevirkede, at arrangementet ikke kunne gennemføres planmæssigt. Bureauet måtte derfor yde kunden erstatning for de udgifter og ulemper, der blev påført ham som følge af fejlviseringen. I RBA 246/81 havde kunden endnu ikke modtaget billetterne med posten den dag, rejsen skulle påbegyndes, og kunden fandtes derfor at have krav på tilbagebetaling af hele det indbetalte beløb.

4.4.4. Kundens misligholdelsesbeføjelser ved misligholdelse efter pakkerejsens påbegyndelse

Efter rejsens påbegyndelse vil den typiske misligholdelse fra arrangørens side bestå i uoverensstemmelse mellem den aftalte og den præsterede ydelse, som eksemplificeret ovenfor under 4.4.2.

4.4.4.1. Forholdsmæssigt afslag

Foreligger der en uoverensstemmelse af ikke ubetydeligt omfang, er det almindeligt, at kunden har krav på en vis *økonomisk kompensation*.

Denne er af og til blevet betegnet som en erstatning, men det bør formentlig mest korrekt betegnes som et forholdsmæssigt afslag i prisen under hensyn til, at arrangementet findes at være mindre værd for kunden end forudsat, ligesom kompensationen principielt ydes på objektivt grundlag uden hensyn til, om manglen kan bebrejdes arrangøren eller dennes underleverandører. I ankenævnspraksis tales også om nedslag i prisen eller om økonomisk kompensation, hvilket er udtryk for, at det forholdsmæssige afslag udmåles skønsmæssigt.

Uanset at der som omtalt nedenfor under punkt 4.4.4.3. er forekommet tilfælde, hvor kunden ud fra et hævebeføjelsessynspunkt har haft krav på tilbagebetaling af hele rejsens pris, vil man som regel finde, at rejsen trods alt har haft en vis værdi for kunden. Dette er baggrunden for, at forholdsmæssigt afslag er langt den hyppigst anvendte misligholdelsesbeføjelse. Arrangørens subjektive forhold, herunder især kendskab til en mangel ved arrangementet, vil imidlertid kunne få indflydelse på kompensationens størrelse, afhængig af den konkrete situation. I RA 17/91 fik en familie refunderet ca. 3/4 af rejsens samlede pris, idet familien ikke som forudsat ved bestillingen, blev indlogeret i et nærmere angivet og bestilt 3-stjernet ho-

tel, men i et langt ringere 1-stjernet hotel på grund af overbooking, hvilket var arrangøren bekendt 1 uge inden afrejsen. Hertil kom, at arrangøren allerede havde dækket klagerens positive udgifter til ophold på et andet hotel i 3 døgn, således at den samlede økonomiske kompensation oversteg rejsens pris.

I RBA 206/79 fik kunderne godtgjort 4.000 kr. i forbindelse med et ophold på Korfu, hvor der på grund af overbooking på hotellerne kun blev stillet et yderst ringe værelse til rådighed. Et flertal i nævnet fandt ikke at kunne frakende opholdet enhver nytteværdi, mens mindretallet fandt, at det fulde beløb på 5.784 kr. burde tilbagebetales.

4.4.4.2. Afhjælpning

Under hensyn til, at manglerne typisk først viser sig efter rejsens begyndelse, hyppigst som mangler ved indkvarteringen, må de afgørende misligholdelsesbeføjelser i praksis være *kundens ret til at kræve afhjælpning* og dermed *arrangørens afhjælpningspligt*. På tilsvarende måde vil arrangøren for at undgå misligholdelse og følgerne heraf have en *ret til afhjælpning* i det omfang, dette kan ske uden væsentlig ulempe for kunden.

Efter RID's almindelige betingelser har arrangøren ret og pligt til at søge en påberåbt mangel afhjulpet hurtigst muligt uden udgifter for den rejsende og med mindst mulige gener for denne. Afhjælpning kan dog afvises, hvis ulejligheden eller omkostningerne derved er uforholdsmæssigt store i forhold til manglens betydning for den rejsende.

I sagen AFP 90042 fandt ankenævnet, at kunderne havde fået en ringere indkvartering end den, der var bestilt og betalt for. Det er fremhævet i kendelsen, at afhjælpning var forsøgt. Både i denne sag og i sagen RA 19/91, hvor afhjælpning af manglerne varede flere dage, blev der givet kunderne nedslag i prisen. I AFP 90048 var der ikke fore-

taget reservation på det hotel, som kunden havde bestilt, og denne fik derfor en langt ringere indkvartering. Ankenævnet fandt, at rejsebureauet havde søgt at afhjælpe manglen, og at rejsen ikke havde været uden værdi for kunden, til trods for den "uheldige og utilsigtede" indkvartering. Nævnet fandt således ikke, at kunden kunne hæve eller kræve erstatning. Derimod fandt nævnet, at der burde gives et prisafslag, der skønsmæssigt fastsattes til 50% af rejsens pris.

En pakkerejse vil typisk have et rekreativt formål, og henset til det afgrænsede tidsrum, den strækker sig over, vil det være i alles interesse, at manglen hurtigst muligt udbedres. Dette udelukker dog ikke kunden fra at kræve en økonomisk kompensation afhængig af de gener, der har været forbundet med afhjælpningen. Mens ankenævnspraksis klart har anerkendt afhjælpningsretten og ladet dette influere på størrelsen af den økonomiske kompensation, synes det ikke at fremgå klart af ankenævnspraksis, om arrangøren har pligt til at søge at foretage afhjælpning. Imidlertid må det antages, at kunden, hvis arrangøren intet har gjort for at afhjælpe manglen, lettere har kunnet få tilkendt erstatning for udgifter, kunden selv har afholdt til afhjælpning.

Ved højesteretsdommen UfR 73.901 blev et rejsebureau dømt til at erstatte udgifter til en flybillet som følge af, at kunden ved hjemrejsen blev afvist på grund af overbooking. Det fandtes ikke at kunne bebrejdes kunden, at hun valgte at tage hjem med det først afgående rutefly uden først at sætte sig i forbindelse med bureauet.

4.4.4.3. Hæveadgang

Inden for pakkerejseområdet gælder det i lighed med andre tjenesteydelsesområder, at der som hovedregel ikke vil kunne ske tilbagegivelse af den ydelse, som arrangøren har præsteret. Såvel værdispildsbetragtninger som hensynet til arrangøren taler derfor normalt for at afskære kunden fra at kunne hæve aftalen, efter at

pakkerejsen er påbegyndt. I det omfang, der indrømmes en hæveadgang for kunden, vil arrangøren principielt have krav på en godtgørelse for den værdi, som pakkerejsen må antages at have haft for kunden. Kun i de tilfælde, hvor pakkerejsen har været helt uden værdi for kunden, kan hele rejsens pris kræves tilbagebetalt.

Det er efter ankenævnspraksis ikke ganske klart, hvornår en økonomisk godtgørelse er udtryk for et nyttesynspunkt kombineret med en principiel hæveadgang, og hvornår det alene er ydet som et forholdsmæssigt afslag. Det må imidlertid antages, at der i de tilfælde, hvor den økonomiske godtgørelse udgør mere end halvdelen af rejsens pris, har ligget hævebeføjelsessynspunkter til grund for den fastsatte godtgørelse, jf. den under 4.4.4.1. nævnte ankenævnspraksis.

Selv hvor forholdene på pakkerejsen har været overordentlig ringe, har man ikke udtrykkeligt givet adgang til at hæve, men derimod ikendt et erstatningsbeløb på ca. 2/3 af rejsens pris ud fra det synspunkt, at man ikke kunne frakende opholdet enhver *nytteværdi*. Kunden får i sådanne tilfælde *tilbagebetalt rejsens pris med fradrag af den nytte*, kundens skønnes at have haft af arrangementet. Man har som nævnt valgt ikke at anvende ophævelseskonstruktionen, men derimod et erstatningssynspunkt i form af økonomisk godtgørelse eller prisnedslag, afhængig af manglens karakter og arrangørens subjektive forhold.

Hæveadgang er dog udtrykkeligt indrømmet i et tilfælde, hvor den rejsende ikke kunne få den ferielejlighed, han havde bestilt, og heller ikke blev tilbudt anden indkvartering. Arrangøren blev pålagt at tilbagebetale det erlagte med fradrag af en vis nytteværdi (RBA 168/81).

I et andet tilfælde blev der indrømmet flere rejsende adgang til at hæve aftalen og afbryde en rundrejse i Sovjetunionen, da det undervejs viste sig, at en væsentlig del af rejsen ville blive ændret. Arrangøren blev pålagt at tilbagebetale det erlagte med fradrag af nytteværdi, selv

om manglen ikke kunne lægges arrangøren til last (RBA 122/83).

I sagen RBA 181/85 fik kunden i bussen på vej til rejsemålet at vide, at rejsen gik til en anden by i Harzen end den, der var bestilt. Et flertal af ankenævnets medlemmer fandt kunden berettiget til et afslag svarende til halvdelen af rejsen pris, men fandt dog, at kunden havde haft noget udbytte af rejsen med hensyn til hotelophold og forplejning. Et mindretal fandt, at misligholdelsen berettigede kunden til at hæve aftalen.

Må den købte pakkerejse imidlertid antages at kunne *frakendes enhver nytteværdi* eller har *formålet* hermed været *forfejlet*, har ankenævnspraksispålagt arrangøren at *tilbagebetale hele rejsens pris*, hvorved man implicit har anerkendt kundens hæveadgang.

I sagen RBA 343/79 havde en kunde, der var rekonvalescent efter en operation, bestilt værelse på et førsteklases hotel. Han fik imidlertid et yderst ringe kælderværelse i et tilstødende annex. Efter reklamation fik han i stedet et værelse i stueetagen med larm om aftenen fra en tilstødende udendørs biograf. Et flertal af ankenævnets medlemmer fandt ikke, at kundens formål med rejsen var tilgodeset. Kunden havde ikke opnået nogen nytte af rejsen, og bureauet måtte på den baggrund tilbagebetale hele rejsens pris.

I RBA 357/81 havde kunden købt en "ferie i egen bil", men da han nåede frem til det hotel, som bureauet havde indlogeret ham på, viste det sig at være lukket. Han fik oplyst på stedet, at andre kunder havde været ude for det samme, og at rejsebureauet ugen før havde fået telefonisk underretning om hotellets lukning. Ankenævnet fandt, at kunden havde krav på tilbagebetaling af hele det indbetalte beløb, herunder også betalingen for færgebilletterne. Disse fandtes ikke at have haft nogen værdi for ham, idet han slet ikke ville være rejst, hvis han havde været klar over, hvilke primitive forhold, han kom til at bo under.

I RBA 137/88 havde to skoleklasser købt en rejse til Budapest, hvor eleverne skulle deltage i frugtplukning i et statskollektiv. Det viste sig, at indkvarteringen fandt sted 25 kilometer fra kollektivet, og der var tale om 8-sengsværelser med meget ringe toiletforhold, rotter på værelset, m.v., samt ikke som lovet helpension. Eleverne blev sat til andet arbejde end frugtplukning, og planlagte ture var på grund af svigtende guide-service mangelfulde eller kunne ikke gennemføres. Endvidere var den anvendte bus langt ringere end lovet, og der var ikke pladser nok. Ankenævnet fandt ikke, at brochurematerialets løfter om afviklingen af rejsen var opfyldt, og bureauet fandtes at burde tilbagebetale hele rejsens pris.

I RBA 288/87 blev en familie indkvarteret i en anden pension end den bestilte. De måtte sammen med en anden dansk familie dele badeværelse med værtsfamilien, og der blev ikke skiftet sengetøj eller håndklæder i de 14 dage, ferien varede. I modsætning til brochurens angivelser var der ingen badestrand, der blev ikke udlejet vandski, og der var 6-7 kilometer til udlejning af sejlbåde og windsurfere. Ankenævnet fandt, at indkvarteringen og rejsens afvikling var langt ringere, end hvad der kunne forventes ud fra brochurematerialet, og at rejsen havde været uden værdi for kunden. Som følge heraf fandt ankenævnet, at hele rejsens pris skulle tilbagebetales.

Sagerne RBA 143/88 og 176/88 drejede sig om en busrejse til EM i fodbold i Vesttyskland. De rejsende blev indlogeret langt fra fodboldkampen i en katolsk valfartsby, der blev benyttet som rekreatiionssted for ældre mennesker. Efter et par dages ophold på hotellet anmodede værten dem om at forlade hotellet, og samme aften fik de rejsende besked på, at de ville blive kørt hjem til Danmark. Nogle af de rejsende betalte 150 kr. ekstra for at blive. Andre blev efter eget ønske sat af på vejen hjem og måtte selv finde natlogi. De øvrige rejsedeltagere kom hjem fire dage før fastsat ankomst. Ankenævnet fandt ikke, at rejsen havde svaret til de rejsendes berettigede forventninger. Af-

viklingen af rejsen var endvidere uprofessionel og under al kritik, og bureauet fandtes ikke at kunne påberåbe sig enkelte gæsters eventuelle mindre heldige opførsel på rejsemålet. Ankenævnet fandt på den baggrund, at kunderne kunne hæve købet.

Ankenævnet har endvidere godkendt ophævelse i et tilfælde, hvor arrangøren havde givet fejlagtige oplysninger om visumregler, hvorfor den rejsende ikke - som han havde betinget sig - under en rejse til Øst-Berlin kunne aflægge besøg i Vest-Berlin (RBA 49/83).

Hvis der foreligger *svig* eller *lignende forhold* fra arrangørens side har ankenævnet tilladt ophævelse, uanset at betingelserne for ophævelse ikke i øvrigt var opfyldt. Dette var f.eks, tilfældet i sagen RBA 12/84, hvor 2 personer, der havde bestilt en hotellejlighed, måtte nøjes med et langt mindre hotelværelse, fordi arrangøren havde ændret indkvarteringen for at få plads til en familie på 4 personer. Ankenævnet fandt, at denne disposition fra arrangørens side berettigede de rejsende til at hæve aftalen, uden at der i øvrigt foretoges en særskilt vurdering af misligholdelsens væsentlighed eller af, hvorvidt formålet med rejsen var væsentligt forfejlet.

4.4.5. Erstatning

4.4.5.1. Ansvarsgrundlag

Såfremt den rejsende påføres ekstra udgifter i forbindelse med mangler ved arrangementet, kan arrangøren efter omstændighederne blive pålagt at betale erstatning. Som anført ovenfor er forudsætningen herfor dels, at der foreligger et *ansvarsgrundlag*, og dels, at kunden har lidt et *tab*.

Hovedreglen i dansk erstatningsret er en *culparegel*, d.v.s. der lægges vægt på, om skyldneren (eller dennes ansatte eller underleverandører) kan bebrejdes noget. Denne hovedregel fraviges dog i en vis grad ved erstatning i kon-

trakt, hvor der ved bedømmelsen lægges vægt på, om der er tale om en speciesydelse, d.v.s. en ydelse, hvor skyldneren intet valg har med hensyn til, hvad han skal præstere, eller om der er tale om en genussydelse, hvor skyldneren har valgfrihed. Ved generisk bestemte ydelser er ansvaret strengere, idet skyldneren kan ifalde ansvar, også selv om der ikke kan bebrejdes ham noget. Med den store variation af forskelligartede ydelser, der kan være tale om i forbindelse med en pakkerejse, kan der imidlertid næppe siges noget generelt om, hvorvidt en pakkerejse skal betragtes som en speciesydelse eller som en generisk bestemt ydelse. Den nærmere fastlæggelse af ansvaret for misligholdelse med hensyn til enkelte elementer i en pakkerejse må således bero på en konkret vurdering.

Det er en almindelig erstatningsretlig betingelse, at kunden skal *godtgøre*, at der er *lidt et økonomisk tab*, men herudover gælder de almindelige betingelser om kausalitet og adækvans.

4.4.5.2. Erstatningens omfang

Den erstatning, der tilkommer kunden som følge af arrangørens ansvarspådragende adfærd, kan omfatte erstatning for ekstraudgifter som følge af det mangelfulde arrangement samt erstatning for det tab, der er lidt ved misligholdelsen.

Et eksempel på erstatning af *ekstraudgifter* er illustreret ved højesteretsdommen UfR 1973.901, hvor den rejsende ved hjemrejsen blev afvist fra flyet på grund af overbookning. Hun afviste et tilbud om at komme med et fly hjem den følgende uge og købte i stedet en almindelig ruteflybillet. Højesteret stadfæstede Sø- og Handelsrettens dom, hvorefter den pågældende havde krav på erstatning for merudgiften til hjemtransport. Misligholdelsen blev anset for ansvarspådragende, selv om den ikke kunne tilregnes den danske sælger af rejsen. Efter det oplyste kunne tabet eventuelt være begrænset, hvis kunden havde rettet henvend-

delse til arrangøren. Retten fandt imidlertid ikke, det kunne bebrejdes kunden, at hun valgte at tage hjem uden at sætte sig i forbindelse med arrangøren, og på denne baggrund blev kunden tilkendt fuld erstatning.

I FKN 88-51-41 blev et busselskab pålagt erstatningsansvar for ikke nærmere at have angivet, hvor på Rådhuspladsen selskabets bus til Legoland afgik, hvilket bevirkede, at kunden kom for sent til bussen. Der blev tilkendt erstatning for ekstra transportudgifter i forbindelse med, at turen blev gennemført en anden dag, men erstatningen blev nedsat, da nævnet fandt, at de pågældende selv havde udvist en vis skyld ved ikke at søge nærmere oplysninger om afgangsstedet.

I praksis har ankenævnet også givet erstatning for *tabt arbejdsfortjeneste*. Dette er sket i tilfælde, hvor hjemtransporten først skete en dag senere end lovet ved indtegningen (RBA 354/79, 180/80 og 261/82) samt et tilfælde, hvor hjemrejsen blev udskudt i hele 3 dage (RBA 335/80). I hvert fald i de 3 sidstnævnte sager var der tale om, at der først på rejsemålet blev givet besked om, at hjemrejsen var udskudt i forhold til det lovede.

Der gives efter praksis generelt ikke erstatning for *ideel skade* som f.eks, tabt ferie eller andet ikke-økonomisk tab, jf. også den i afsnit 4.3.1.2. nævnte dom UfR 1978.1016, hvor aflysning af rejsen ikke medførte noget økonomisk tab for den rejsende og derfor ikke kunne udløse erstatning.

I denne forbindelse kan også nævnes dommen UfR 1990.616 H, der ikke vedrørte pakkerejseområdet, men vedrørte erstatning i forbindelse med tilskadekomst under arbejde. Den pågældende rejste krav om erstatning i medfør af erstatningsansvarslovens § 1, stk. 1, for den rekreative værdi af en mistet ferie på 1 uge, som han ville have holdt, hvis han ikke havde været uarbejdsdygtig. Højesteret fandt imidlertid ikke, at tabet af ferien kunne anses som "andet tab", jf. erstatningsansvarslovens § 1, stk. 1.

I sagen RBA 282/81 måtte kunden i en del af ferien leve i usikkerhed om, hvorvidt han kunne komme hjem med det lovede fly. Der opstod endvidere i lufthavnen et voldsomt skænderi, som medførte en ubehagelig episode med det italienske politi. Kunden blev dog befordret hjem med den lovede maskine, og på den baggrund fandt ankenævnet ikke, at nævnet - uanset at der fandtes grundlag for klagen - kunne pålægge rejsebureauet at betale erstatning for "svie og smerte" m.v.

Det kan dog ikke udelukkes, at de beløb, der fastsættes af ankenævnet som prisnedslag, i visse tilfælde vil indeholde et vist moment af ulempegodtgørelse. Det er for udvalget oplyst, at der i tilfælde, hvor kunden ikke har fået en bestemt prissat ydelse, foruden prisen herfor ydes et tilsvarende beløb som compensation. Endvidere udtales det af i dommen UfR 1987.72 V, at den omstændighed, at kunderne ikke præcist kunne opgøre deres tab som følge af forringet udbytte ved rejsen, ringere hotelstandard m.v. og øgede opholdsudgifter, ikke fandtes at burde afskære dem fra at gøre et krav gældende, men alene burde medføre, at kravet fastsattes skønsmæssigt.

Praksis vedrørende *erstatning for personskade* er sparsom. Der findes stort set ingen domme eller ankenævnskendelser, der vedrører erstatning for personskade, bl.a. fordi sådanne sager oftest vil være omfattet af en eventuel erhvervsansvarsforsikring tegnet af arrangøren. En enkelt nyere (utrykt) dom fra Vestre Landsret behandler dog spørgsmålet. Ved dommen af 12. december 1986 (6. afd. B 1125/1985) blev et rejsebureau dømt til at betale 50.000 kr. i erstatning til en kunde, der havde pådraget sig lårbensbrud ved at snuble over en skinne på hotellets altan. Retten lagde til grund, at altanens tilstand på uheldstidspunktet havde været uforsvarlig, da den havde frembudt fare for uheld, som det der skete. Endvidere lagde retten til grund, at bureauet havde forsømt at føre tilsyn med altanernes tilstand, således at gæsterne kunne advares mod faren. På den baggrund fandtes bureauet erstatningsansvarlig over for kunden, der ikke fandtes at have udvist

egen skyld.

Der er også givet erstatning for *beskadigelse eller tab af bagage*, jf. bl.a. dommen i UfR 63.222 Ø omtalt under pkt. 4.2.1., hvor kunden blev tilkendt erstatning for en ødelagt kuffert og indholdet heraf, selv om skaden ikke kunne bebrejdes den danske rejsearrangør, men derimod det udenlandske bureau. Skaden antoges at skyldes fejl ved bagagens anbringelse, og arrangøren kunne ikke påberåbe sig ansvarsfrihedsklausuler i de almindelige betingelser, som kunden ikke var gjort bekendt med. Der blev bl.a. lagt vægt på, at arrangøren på ingen måde havde givet udtryk for, at han med hensyn til transporten kun optrådte som agent el.lign. for det udenlandske transportselskab.

I nogle tilfælde er kunden dog blevet henvist til at rette kravet mod flyselskabet. Dette var tilfældet i RBA 276/82, hvor ankenævnet udtalte, at beskadigelsen af kundens kuffert måtte antages at være sket, mens den var i luftfartsselskabets varetægt. Uanset at arrangøren burde have vejledt kunden med hensyn til at rejse kravet over for luftfartsselskabet, fandtes dette dog ikke at kunne begrunde et selvstændigt ansvar for arrangøren. Også i RA 25/91 fandt ankenævnet, at kravet måtte rejses mod det udenlandske luftfartsselskab i overensstemmelse med reglerne i Warszawa-konventionen. Disse afgørelser står i modsætning til en tidligere sag, hvor rejsebureauet, der ikke selv havde begået fejl, fandtes at måtte bære risikoen for forsinkelse af bagage og give et forholdsmæssigt afslag i prisen (RBA 34/80).

I en sag, hvor rejsebureauet betalte erstatning som følge af en kufferts bortkomst under en busrejse, udtalte Rejsebureau-ankenævnet, at kompensation for mistet bagage principielt bør ydes omgående (RBA 107/88).

Ved udmålingen af erstatningen finder i øvrigt erstatningsrettens almindelige regler om f.eks. *tabsbegrænsningspligt* og *adækvans* anvendelse. I sagen RBA 39/83 kom en rejsende på grund af forkert angivet afgangstidspunkt for sent til

et fly fra Billund til Kastrup, hvorfra han skulle videre til Israel. Han hyrede derfor et taxifyly til 12.500 kr. for at nå flyet i København. Ankenævnet fandt arrangøren erstatningsansvarlig, men erstatningen blev nedsat til arrangementets pris, da udgiften til taxifyly fandtes at være af en størrelsesorden, der ikke var påregnelig for arrangøren.

I RBA 250/88 kom kunderne på hjemrejsen for sent til flyet på grund af sparsomme oplysninger på deltagerbeviset. De overnattede herefter på hotel og købte ordinære ruteflybilletter til hjemrejsen. Ankenævnet fandt, at kunderne selv burde have orienteret sig om hjemrejsetidspunktet, da alene hjemkomsttidspunktet til Kastrup fremgik af deltagerbeviset. Endvidere anførte nævnet, at kunderne ikke havde givet de involverede bureauer nogen mulighed for at yde bistand og eventuelt arrangere en billigere hjemtransport. Uanset at bureauerne var ansvarlig for de påførte ekstraudgifter, fandtes de derfor alene at skulle betale kunderne halvdelen af det rejste krav.

4.4.6. Hæftelsesspørgsmål

Udgangspunktet er, at det *er rejsearrangøren, der er ansvarlig for aftalens opfyldelse*, således at det rejsebureau, der alene optræder som agent og formidler købet af rejsen, ikke ifalder ansvar (RBA 209/80) .

Hvis derimod (også) formidleren har udvist forsømmelighed, ifalder denne ansvar (RBA 80/81 og 129/82).

I sagen AFP 90241 havde det formidlende rejsebureau på bagsiden af deltagerbeviset henvist til, at ansvaret for flytransporten påhvilede flyselskabet. Ankenævnet fandt imidlertid ikke, at bureauet ved en sådan henvisning helt kunne fritages for ansvar vedrørende flytransporten. Da transporten var mangelfuld, statuerede ankenævnet, at bureauet måtte yde kunden et nedslag i prisen.

I visse tilfælde er arrangør og formidler blevet anset for solidarisk ansvarlige, enten fordi de begge har udvist forsømmelighed (RBA 257/80), eller fordi det ikke har kunnet klarlægges, hvem der var ansvarlig (RBA 246/81, 63/88, 192/88 og 250/88). I sidstnævnte situation er det dog også forekommet, at alene arrangøren er pålagt ansvar, idet der ikke blev taget stilling til, om arrangøren ikke havde informeret agenterne tilstrækkeligt, eller om der var begået fejl fra agenternes side (RBA 166/81).

Se i øvrigt om aftalens parter ovenfor under 4.2.2.

4.4.7. Reklamation

Efter de almindelige betingelser skal eventuelle reklamationer *straks fremsættes* over for den ansvarlige rejseleder *på rejsemålet*.

Efter RID's almindelige betingelser medfører manglende reklamation på stedet, at der ikke senere kan kræves erstatning. Hvis manglen ikke er eller har kunnet rettes på rejsemålet, skal reklamation fremsættes skriftligt over for arrangøren senest 14 dage efter rejsens afslutning.

Efter DRF's almindelige betingelser skal krav om erstatning rettes skriftligt til rejsebureauet inden en måned efter rejsens afslutning. Under henvisning hertil blev et erstatningskrav i sagen AFP 90191 afvist, da denne frist ikke var overholdt. Rejsen var afsluttet medio oktober 1989, og egentlig klage fremkom først den 24. januar 1990.

Et eksempel på, at manglende reklamation ikke er blevet tillagt betydning, er dog den ovenfor under afsnit 4.4.4.2. omtalte højesteretsdom UfR 1973.901, hvor det ikke kunne bebrejdes kunden, at hun valgte at tage hjem med det først afgående rutefly i stedet for først at tage kontakt til rejsebureauet.

Almindelige obligationsretlige regler om passivitet kan føre til, at selv reklamation indenfor en kortere frist må betragtes som for sent. Det gælder f.eks., hvor manglerne evt. kunne være afhjulpet på stedet, hvis der straks var blevet reklameret til rejselederen, jf. RBA 29/83, hvor kundens krav blev afvist, fordi han ikke havde brugt det bestilte logi og ikke havde klaget over logiet til rejseledelsen på stedet.

4.5. Kundens misligholdelse

4.5.1. Manglende opfyldelse af aftalen

Misligholdelse fra kundens side kan foreligge ved, at kunden f.eks. afbestiller rejsen for sent eller slet ikke møder op på afrejsetidspunktet. Dette vil som regel ikke medføre tab for arrangøren, og kunden vil derfor normalt kun komme til at betale rejsens pris.

Efter RID's og DRF's almindelige betingelser skal kunden selv sørge for de nødvendige visa, pas, vaccinationer m.v. Det fremgår også af de almindelige betingelser, at kunden selv skal erstatte skader, der forvoldes på hoteller, transportmidler, rejsegods m.v. efter de almindelige regler om erstatningsansvar. I RBA 264/86 skyldtes forsinkelser tillige, at 6 af deltagernes pasbilleder ikke var vellydende.

4.5.2. Dårlig opførsel m.v.

Kunden har endvidere pligt til at rette sig efter de anvisninger, der gives fra personalets side, og de ordensregler, der i øvrigt måtte være fastsat for de enkelte dele af arrangementet. Overtrædelse af ordensreglerne f.eks. ved, at kunden optræder stærkt beruset eller i øvrigt generer andre rejsende - kan i alvorlige tilfælde medføre, at kunden udelukkes fra deltagelse i arrangementet (RBA 136/84 og 212/84).

Også i de transportretlige regelsæt er fastsat bestemmelser om kundens pligter, jf. f.eks, sølovens § 178, lov om skibes sikkerhed § 27, luftfartslovens § 43, stk. 3, og DSB-lovens § 8.

5. Afbestillingsvilkår

5.1. Generelt

Som nævnt ovenfor anses en *gyldigt indgået aftale* efter dansk ret for *bindende for begge parter*. Som hovedregel kan ingen af parterne ensidigt ændre eller frigøre sig fra en gyldigt indgået aftale, medmindre det er hjemlet ved særlig lovbestemmelse, eller der er åbnet mulighed herfor i aftalevilkårene.

Dereksisterer imidlertid visse særlige *sædvaner om fri afbestillingsret* ved f.eks, reservationer på restauranter og hoteller og aftaler om persontransport med rutefly, medmindre billetten er købt på særlige vilkår som f.eks, apex-billetter.

Man har også i retspraksis i visse tilfælde accepteret en "afbestillingsret", således f.eks, i dommen UFR 1940.530 Ø, hvor et ophold på et pensionat ansvarsfrit kunne afbestilles på grund af sygdom 18 dage før opholdets start. Landsretten udtalte, at det ved bestillinger af sommerophold som det omhandlede må være en forudsætning, at de kan annulleres, i hvert fald når det sker med passende varsel og af fyldestgørende grund.

For så vidt angår pakkerejser er *afbestillingsvilkår* indeholdt i de almindelige betingelser, jf. nedenfor. Såfremt de almindelige betingelser ikke er aftalt mellem parterne, kan der muligvis i et vist omfang indrømmes kunden ret til afbestilling, hvis afbestillingen sker med passende varsel og på grund af særlige forhold som f.eks, sygdom hos den rejsende selv eller i dennes nærmeste familie, jf. prin-

cippet i den nævnte dom UfR 1940.530 Ø. Udstrækningen af denne afbestillingsret er dog usikker og kan ikke angives nærmere.

Hvis der ikke foreligger særlige forhold, må kundens tilbagetræden fra aftalen betegnes som en annullering, der udløser erstatningspligt. Der foreligger en almindelig tabsbegrænsningspligt for arrangøren, og erstatningens størrelse vil derfor blandt andet bero på arrangørens mulighed for at begrænse tabet ved f.eks. at sælge arrangementet til anden side.

I praksis vil *kundens ret til at træde tilbage* fra en aftale om køb af en pakkerejse ofte være *reguleret i aftalevilkårene*. Det er karakteristisk for de mest anvendte afbestillingsvilkår, der i dag findes på området, at de er forholdsvis detaljerede og giver kunden en ret vidtgående adgang til at træde tilbage fra aftalen.

5.2. Pakkerejser

Både i DRF's og RID's almindelige betingelser er der fastsat regler for, hvornår og under hvilke betingelser afbestilling af rejsen kan finde sted.

Efter RID's almindelige betingelser betales der ved afbestilling senest 22 dage før afrejsen 10% af rejsens pris, dog mindst depositum, samt eventuelt erlagte gebyrer. Ved afbestilling mellem 22 og 14 dage før afrejsen kan arrangøren beregne sig 50% af rejsens pris. Ved afbestilling senere end 14 dage, men mere end 24 timer før afrejsen, kan arrangøren herudover beregne sig depositum, d.v.s. 10% af rejsens pris, dog mindst 400 kr. Ved afbestilling mindre end 24 timer før afrejsen har den rejsende ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af det indbetalte.

Efter DRF's almindelige betingelser kan en rejse afbestilles indtil 28 dage før afrejsen mod betaling af et gebyr, der ikke må overstige 10% af rejsens pris. Hvis afbestilling sker senere, men inden 14 dage før afrejsen, fortabes

det indbetalte depositum. Ved senere afbestilling kan arrangøren ud over depositum beregne sig 50% af rejsens totale pris. Endelig kan arrangøren ved afbestilling indenfor 24 timer før afrejsen beregne sig den totale pris for rejsen.

5.3. Andre feriearrangementer

Ved individuelt sammensatte feriearrangementer og ved særlige ydelser kan der, afhængig af, hvem der er kontraheret med, være fastsat afbestillingsvilkår, der er mere byrdefulde for kunden end de vilkår, der gælder for pakkerejser.

Efter FDM's generelle betingelser medfører afbestillinger mere end 60 dage før afrejsen, at der skal betales et gebyr på 500 kr. Afbestilles rejsen mellem 60 og 30 dage før afrejsen, tilbagebetales 50% af rejsens pris. Ved afbestilling mindre end 30 dage før afrejsen sker der ikke tilbagebetaling.

Ved nogle rejseformer kan der som følge af arrangementets særlige karakter være strengere betingelser. Dette gælder f.eks. bilferier i USA, der forhandles gennem FDM. Her tillægges også den tid, der er gået siden bestillingen, betydning, idet der ved afbestilling senere end 14 dage efter bestillingen skal betales 100 dollars, uanset hvor lang tid inden rejsens start (dog over 30 dage), der afbestilles. Der kan ikke ske afbestilling mindre end 29 dage før afrejsen.

Der forekommer dog eksempler på mere lempelige afbestillingsvilkår ved lignende arrangementer, f.eks. Difborg Rejsers ferier med motorhomes i USA, hvor afbestilling kan ske indtil 15 dage før rejsens påbegyndelse mod betaling af et gebyr på 500 kr.

Ved leje af ferielejligheder gennem FDM betales et gebyr på 200 kr. for afbestilling mere end 8 uger før lejemålets påbegyndelse. Ved senere afbestilling hæfter lejeren for

hele lejebeløbet, men mellem 8 og 4 uger før lejemålets påbegyndelse kan der være mulighed for tilbagebetaling med fradrag af gebyr.

Afbestilling af feriehoteller kan mod betaling af eventuelle omkostninger ske indtil 4 uger før afrejsen. Herefter hæfter kunden som udgangspunkt for hele opholdets pris.

Ved miniferier i ferielejlighed eller -hotel er afbestillingsreglerne lempeligere, idet der ved afbestilling mere end 14 dage før afrejsen betales et gebyr på 200 kr. Senere afbestilling medfører betaling af et højere gebyr, og ved afbestilling mindre end 3 dage før planlagt ankomst må hele beløbet betales.

Som et eksempel på afbestillingsvilkår for leje af sommerhuse kan også nævnes følgende vilkår, der gælder for leje af sommerhuse gennem Dancenter:

Ved afbestilling indtil 90 dage før lejemålets begyndelse betales 10% af lejen, dog mindst 380 kr. Ved afbestilling 89-45 dage før betales 25%, mindst 380 kr. Afbestilling 44-31 dage før påbegyndelse medfører krav på 70% af lejen, og ved senere afbestilling opkræves 100% af lejen. Hvis der ved afbestilling mindre end 45 dage før påbegyndelse sker genudlejning, vil tilbagebetaling dog ske, men med fradrag af et gebyr på 35% af lejen.

Efter det for udvalget oplyste er der ikke på området domspraksis el.lign., der kan belyse spørgsmålet om f.eks, udlejerens tabsbegrænsningpligt.

Også ved særlige arrangementer, som f.eks, flodbådsejls og krydstogter, kan der være særlig stramme frister for afbestilling. Som eksempel kan nævnes et arrangement med flodbådsejls i England, hvor der kun er afbestillingsret indtil 56 dage før afrejsen. Herefter hæfter kunden for betalingen.

Ved krydstogter er der ligesom ved almindelige pakkerejser

ofte en glidende skala, hvor afbestilling f.eks, mere end 60 dage før afrejsen kun medfører pligt til at betale et mindre gebyr. Herefter stiger gebyret, indtil pligt til at betale hele rejsens pris indtræder fra 1 til 14 dage før afrejsen.

5.4. Afbestillingsforsikring

Som udgangspunkt må kunden selv bære tab i forbindelse med afbestilling, men kunden kan dog i et vist omfang sikre sig ved at tegne en *afbestillingsforsikring*. Forsikringen dækker den del af rejsens pris, som rejsearrangøren kan kræve betalt, såfremt afbestillingen foretages *på grund af akut opstået sygdom*, tilskadekomst eller død hos den rejsende, dennes ægtefælle, samlever, søskende, rejseledsager, m.v. Endvidere dækker forsikringen afbestilling på grund af brand eller indbrud i den pågældendes bolig eller virksomhed, m.v. Forsikringen dækker indtil afrejsen.

Forsikringspræmien udgør 3-8% af forsikringssummen, afhængig af, om forsikringen tegnes individuelt eller på gruppebasis.

En afbestillingsforsikring dækker ikke kundens tab, hvis afbestilling skyldes ændrede rejseplaner eller andre årsager, der ikke er anført i forsikringsbetingelserne.

Der henvises i øvrigt til bilag 12 om forsikringer.

I FKN 90-51-115 gjorde en klager gældende, at en "afbestillingsforsikring" dækkede afbestilling uanset årsagen hertil. Forbrugerklagenævnet gav ikke klageren medhold, idet nævnet fandt, at en aftale om "afbestillingsforsikring" måtte fortolkes i overensstemmelse med DRF's almindelige betingelser.

5.5. Afbestillingssikring

Ud over de muligheder for afbestilling, der følger af kontraktvilkårene, kan kunden hos visse arrangører betale et særligt gebyr for at sikre sig ret til at kunne afbestille rejsen i tilfælde af sygdom, også efter udløbet af de almindelige frister. Denne type sikringsvirksomhed har de facto ikke været underlagt lov om forsikringsvirksomhed, uagtet der mod opkrævning af et særligt gebyr er tale om - i lighed med afbestillingsforsikringen - at dække kundens ret til afbestilling i tilfælde af sygdom uden økonomisk tab til følge. Denne form for sikring har udviklet sig som en særlig kutyme inden for rejsebranchen.

6. Transportretlige regler

6.1. Indledning

I det følgende gennemgås en række transportretlige regler, herunder internationale regler, der kan finde anvendelse på en pakkerejse eller dele heraf. Det drejer sig om regler om luftfart, søtransport og jernbanetransport.

Derimod er regler om vejtransport ikke beskrevet nærmere i afsnittet. For så vidt angår vejtransport har udvalget været opmærksom på Geneve-konventionen fra 1973 (CVR-konventionen). Konventionen har imidlertid ikke opnået ratifikation fra et tilstrækkeligt antal lande til at kunne træde i kraft.

Udvalget har i øvrigt i forbindelse med sit arbejde lagt til grund, at transport under en pakkerejse med f.eks. bus vil være reguleret af færdselslovens regler ved kørsel i Danmark og i udlandet af færdselsloven i det pågældende land.

6.2. Luftfart

Luftfartsloven, lovbekendtgørelse nr. 408 af 11. september 1985, som ændret ved lov nr. 117 af 11. marts 1987, lov nr. 429 af 13. juni 1990 og lov nr. 837 af 18. dec. 1991, gælder som hovedregel for luftfart inden for dansk område og for luftfart med dansk luftfartøj uden for dansk område.

Efter luftfartslovens § 22 skal et luftfartøj være luftdygtigt. Det er ejeren eller brugeren af et luftfartøj, der er ansvarlig for, at fartøjet er luftdygtigt, jf. lovens § 28.

Som anført i afsnit 4.5.2. indeholder loven bl.a. bestemmelse om den rejsendes pligter. Efter lovens § 41 skal der om bord på et luftfartøj være en luftfartøjschef, og efter § 43 har luftfartøjschefen opsyn med luftfartøj, besætning, passagerer og gods. Passagererne har pligt til at følge de anvisninger, der gives af luftfartøjschefen for opretholdelse af orden om bord.

De bestemmelser i loven, der især har interesse for udvalgets arbejde, er imidlertid reglerne i kapitel 9 om befordring af passagerer og rejsegods, der bygger på reglerne i Warszawa-konventionen af 12. oktober 1929 om international luftbefordring med de ændringer, der følger af Haag-protokollen fra 1955 og Guadalajara-konventionen fra 1961.

Ved lov nr. 117 af 11. marts 1987 blev reglerne i kapitel 9 ændret med henblik på at muliggøre dansk ratifikation af nogle ændringsprotokoller til Warszawa-konventionen (Montreal-protokollerne 3 og 4). Der er imidlertid endnu ikke opnået et tilstrækkeligt antal ratifikationer til ikrafttrædelse af disse regler.

De nye regler i luftfartsloven er på denne baggrund indtil videre kun sat i kraft for indenrigs luftfart og for international luftfart, der ikke er omfattet af Warszawa-konventionen. I det følgende gennemgås derfor først i af-

snit 6.2.1. de gældende regler om international luftfart (omfattet af Warszawa-konventionen) og derefter i afsnit 6.2.2. reglerne for indenrigs luftfart m.v.

Det bemærkes, at der ved en Rådsforordning er fastsat regler om kompensation til ruteflypassagerer, der afvises på grund af overbooking. Forordningen, der er medtaget som bilag 6 til betænkningen, indeholder regler om passagerens beføjelser i forbindelse med afvisning på grund af overbooking, herunder regler om en vis minimumskompensation.

6.2.1. International luftfart

De i det følgende beskrevne regler om international luftfart gælder kun for international luftfart, der er omfattet af Warszawa-konventionen.

I luftfartslovens §§ 92-93 er fastsat nærmere regler om udstedelse af billetter og rejsegodsbeviser. Reglerne skal ses i sammenhæng med § 122, hvor der er fastsat visse undtagelser herfra for så vidt angår luftbefordringsdokumenter, der er udfærdiget uden for riget, eller som angår international luftbefordring. Manglende overholdelse af §§ 92-93 medfører ikke, at aftalen bliver ugyldig, men befordrerer kan efter omstændighederne blive afskåret fra at påberåbe sig bestemmelserne om ansvarsbegrænsning i lovens §§ 111 og 111 a, jf. nedenfor.

Befordrerer er efter § 106 ansvarlig for død eller personskade, som tilføjes en passager på grund af begivenheder, der er indtruffet om bord i et luftfartøj, eller i forbindelse med passagerens ind- eller udstigning. Det følger af § 109, at befordrerer er fri for ansvar, hvis han beviser, at han selv eller hans folk har taget alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden, eller at dette ikke har været muligt for dem. Efter udenlandsk domspraksis stilles der dog strenge krav til det disculperende bevis.

Efter § 107 er befordrerer ansvarlig for bortkomst eller

beskadigelse af rejsegods, når skaden indtræffer, mens rejsegodset er i beforderens varetægt, enten på flyvepladsen eller ombord i luftfartøjet. Også her er der tale om culpaansvar med omvendt bevisbyrde, jf. § 109.

Også beforderens ansvar for skade som følge af forsinkelse ved luftbefordringen af passagerer eller indskrevet rejsegods er reguleret af § 109, jf. § 108.

Efter § 110 kan erstatningen nedsættes eller bortfalde, hvis beforderen beviser, at skadelidte ved egen skyld har medvirket til skaden.

Ved befordring udført af et dansk lufttrafikforetagende er beforderens ansvar efter § 111 a ved personskade begrænset til 100.000 SDR for hver passager. Denne grænse er væsentlig højere, end hvad der i øvrigt gælder for international luftfart. Efter konventionen er ansvaret således begrænset til 16.600 SDR, jf. også § 111, stk. 1. SDR (Special Drawing Rights) er de særlige trækningsrettigheder, der anvendes af Den internationale Valutafond. 1 SDR har gennem en årrække svaret til omkring 8 kr.

Ved forsinkelse, beskadigelse eller tab af indskrevet rejsegods er beforderens ansvar begrænset til 17 SDR pr. kg, jf. § 111, stk. 2. For håndbagage er ansvaret begrænset til 332 SDR for hver passager, jf. § 111, stk 3. Der er ikke herudover særlige regler om ansvaret for håndbagage.

De nævnte ansvarsgrænser finder ikke anvendelse, hvis det bevises, at beforderen selv eller hans folk under udførelsen af deres tjeneste har forårsaget skaden, enten med forsæt eller groft uagtsomt, vidende om, at skade sandsynligvis ville blive forårsaget, jf. § 113.

Efter luftfartslovens § 112 er forbehold, som tilsigter at fritage beforderen for ansvar eller at fastsætte en lavere ansvarsgrænse end den, der følger af loven, ugyldige. Dette gælder dog ikke forbehold for tab eller beskadigelse

af gods, hvis forbeholdet vedrører godsets egen beskaffenhed eller fejl ved godset.

I lovens §§ 115 ff er der fastsat regler om reklamation og eventuelt sagsanlæg. Ved beskadigelse af rejsegods er reklamationsfristen 7 dage. Sager om erstatning efter reglerne i luftfartslovens kap. 9 skal anlægges inden 2 år fra luftfartøjets (planmæssige) ankomst til bestemmelsesstedet, jf. § 118.

Hvis en befordring, som efter aftalen er at anse som én befordring, udøves af flere efter hinanden følgende befordrere, er enhver af dem efter § 119, stk. 1, når vedkommende modtager passageren og det indskrevne rejsegods, ansvarlig for den del af befordringen, som det påhviler ham at udføre. Ved befordring af indskrevet rejsegods eller gods kan afsenderen tillige holde sig til den første befordrer, mens den, der er berettiget til udlevering af rejsegodset eller godset, tillige kan holde sig til den sidste befordrer, uanset at skaden er indtruffet, mens godset var i en anden befordrers varetægt. Er to befordrere ansvarlige, hæfter de solidarisk, jf. § 119, stk. 2.

Herudover er der i §§ 119a-119f regler om bl.a. ansvar og hæftelse i forbindelse med befordring, der udføres af en anden befordrer end den, der har indgået befordringsaftalen.

Hvis en transport kun delvis gennemføres med luftfartøj, gælder bestemmelserne i luftfartsloven kun for denne del af transporten, jf. § 120.

Efter § 121 kan bestemmelserne i luftfartslovens kap. 9 om den lov, der skal anvendes, eller om værnetinget, ikke gyldigt fraviges ved forbehold eller aftale herom forud for skadens indtræden.

6.2.2. Indenrigs luftfart

Som anført ovenfor blev reglerne i luftfartslovens kap. 9 ændret ved lov nr. 117 af 11. marts 1987. Bestemmelserne trådte den 1. april 1989 i kraft for indenrigs luftbefordring, hvor mellemlanding uden for riget ikke er aftalt, og for anden luftbefordring, som ikke er omfattet af Warszawa -konventionen, jf. bekendtgørelse nr. 117 af 21. februar 1989. De regler, der er omtalt i det følgende, omfatter således også visse former for international luftfart.

De nye regler indebærer bl.a., at kravene til indhold og udfærdigelse af billetter og andre befordringsbeviser er lempet, jf. §§ 92-93.

De afgørende ændringer vedrører imidlertid først og fremmest ansvarsreglerne. Efter de nye regler er befordrerens som udgangspunkt objektivt ansvarlig for personskade og for bortkomst og beskadigelse af indskrevet rejsegods og håndbagage, jf. §§ 106-107.

Kun for skade som følge af forsinkelse gælder fortsat et culpaansvar med omvendt bevisbyrde, jf. § 109.

Efter § 110 skal erstatningen nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte selv forsætligt eller uagtsomt har medvirket til skaden.

Befordrerens ansvar er efter § 111 ved personskade begrænset til 100.000 SDR for hver passager. Ved tab som følge af forsinkelse er ansvaret begrænset til 4.150 SDR for hver passager, og for så vidt angår forsinkelse, beskadigelse eller bortkomst af rejsegods er der en ansvarsbegrænsning på 1.000 SDR pr. passager.

De ansvarsgrænser, der er fastsat i § 111 må ikke overskrides, uanset hvilket ansvarsgrundlag, der påberåbes, jf. herved § 113.

Der kan ikke tages forbehold om fritagelse for ansvar eller begrænsning af ansvar, medmindre forbeholdet drejer sig om befordring af gods og vedrører godsets beskaffenhed eller fejl i dette, jf. § 112.

Reglerne om forældelse og reklamation og bestemmelserne i §§ 119 a-f og § 120 gælder uændret, jf. ovenfor afsnit 6.2.1.

6.3. Søtransport

De danske regler om befordring af passagerer og gods til søs findes i kapitel 6 i søloven, jf. lovebekendtgørelse nr. 653 af 13. oktober 1989. Reglerne er baseret på en konvention af 13. december 1974 om befordring til søs af passagerer og deres bagage (Athen-konventionen). Konventionen er ikke ratificeret af Danmark, idet man i lighed med de øvrige nordiske lande fandt, at de beløb, der var fastsat som begrænsning af erstatningens størrelse (begrænsningsbeløbet) var for lave, men sølovens kap. 6 er herudover i vidt omfang formuleret i overensstemmelse med konventionen.

I marts 1990 blev der vedtaget en revision af konventionen, hvorved begrænsningsbeløbet blev væsentligt forhøjet. Som følge heraf overvejer de nordiske lande for tiden at ratificere konventionen med disse ændringer.

Sølovens bestemmelser finder ikke anvendelse, hvis befordringen er underkastet en international konvention om befordring med andet transportmiddel, jf. lovens § 173. Dette vil være tilfældet, hvis f.eks. en jernbanekonvention finder anvendelse på transporten.

Bortfragterens (transportørens) pligt til at sørge for skibets sødygtighed, bemanning m.v., fremgår af § 175.

Der er endvidere fastsat regler om passagerens pligt til at overholde forskrifter for sikkerhed og orden, og om om-

fanget og arten af rejsegods, herunder gods, der kan volde fare eller ulempe, jf. §§ 178 ff. Det følger herudover af § 27 i lov om skibes sikkerhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 584 af 29. september 1988, at det påhviler enhver ombordværende at respektere de sikkerhedsforanstaltninger, som træffes om bord af hensyn til skibets sødygtighed og de ombordværendes sikkerhed.

Hvis der er aftalt transport med et bestemt skib, og dette går tabt eller ikke kan istandsættes, bortfalder bortfragterens pligt til at udføre befordringen, jf. § 183, stk. 1.

Passageren kan efter § 183, stk. 2, hæve aftalen, hvis skibets afgang bliver væsentligt forsinket. Endvidere kan passageren efter § 184 hæve aftalen under befordringen, hvis skibet går tabt, eller der i øvrigt sker væsentligt ophold i befordringen, og bortfragteren ikke sørger for, at passageren og bagagen omkostningsfrit befordres videre på passende måde.

Hvis en bestemt person er angivet i aftalen som passager, kan denne ikke overdrage sine rettigheder ifølge aftalen til andre, jf. § 177. Hvis passageren ikke påbegynder rejsen, eller hvis han afbryder den, har bortfragteren ret til vederlaget med fradrag af de besparelser, som bortfragteren har eller burde have opnået, jf. § 185. Dette gælder dog ikke, hvis passageren er død eller hindret ved sygdom eller anden rimelig grund, og bortfragteren underrettes herom uden ugrundet ophold.

Hvis det efter aftalens indgåelse viser sig, at udførelse af rejsen vil medføre fare for passageren eller skibet på grund af f.eks. krig eller lignende, kan såvel bortfragteren som passageren i medfør af § 186 ansvarsfrit hæve aftalen, også selv om rejsen er begyndt.

Hvis passageren afbryder rejsen på grund af forhold, der ikke kan lægges ham til last, jf. § 185, eller hvis aftalen hæves i medfør af § 184 eller § 186, har bortfragteren

ret til en forholdsmæssig del af det aftalte vederlag, jf. § 187.

Bortfragteren er efter reglerne i §§ 188-189 ansvarlig for død, personskade, skade på eller bortkomst af bagage, samt tab som følge af forsinkelse, såfremt tabet eller skaden er forvoldt ved fejl eller forsømmelse af bortfragteren selv eller nogen, han svarer for.

Bortfragterens erstatningspligt kan dog nedsættes eller bortfalde, hvis han beviser, at passageren selv ved fejl eller forsømmelse har medvirket til tabet, jf. § 190.

Den, der kræver erstatning, har efter § 191, stk. 2, bevisbyrden for tabets eller skadens størrelse og for, at tabet eller skaden er opstået ved en hændelse under transporten. Ved dødsfald eller personskade har den, som kræver erstatning, også bevisbyrden for, at skaden skyldes fejl eller forsømmelse hos bortfragteren selv eller nogen, han svarer for, jf. stk. 2. Hvis skaden er opstået som følge af forlis, sammenstød, eksplosion, stranding, brand eller som følge af mangler ved skibet, har bortfragteren dog bevisbyrden for, at der ikke er udvist fejl eller forsømmelse. Efter stk. 3 gælder bestemmelsen i stk. 2 tilsvarende for tab af eller skade på håndbagage. Med hensyn til andet rejsegods har bortfragteren bevisbyrden for, at der ikke er udvist fejl eller forsømmelse.

Efter § 192 kan bortfragterens ansvar ikke overstige 100.000 SDR for hver passager, der er død eller kommet til skade. Ansvar for forsinkelse kan ikke overstige 2.000 SDR pr. passager. Der er endvidere fastsat forskellige ansvarsbegrænsninger for tab eller bortkomst af rejsegods. Begrænsningerne strækker sig fra 1.300 SDR pr. passager for håndbagage til 8.000 SDR pr. køretøj. Herudover kan bortfragteren efter § 193 foretage et nærmere angivet fradrag i erstatningen (selvrisiko).

Efter de i 1990 vedtagne ændringer til 1974-konventionen er begrænsningsbeløbene nu på 175.000 SDR for passagerer

ved død eller tilskadekomst, 1.800 SDR pr. passager for håndbagage og 2.700 SDR for andet rejsegods samt 10.000 SDR pr. køretøj. Disse ændringer er dog endnu ikke trådt i kraft.

Ansvarsbegrænsninger og fradrag kan efter § 194 ikke foretages, hvis det bevises, at bortfragteren selv har forvoldt skaden forsætligt eller groft uagtsomt med forståelse af, at sådan skade sandsynligvis ville blive forårsaget.

Hvis en befordring udføres helt eller delvis af en anden end bortfragteren, forbliver denne dog ansvarlig, som om han havde udført hele befordringen, jf. § 196, stk. 1. Ved befordring med skib er den, der udfører befordringen, kun ansvarlig for sin del af befordringen efter samme regler som bortfragteren, jf. stk. 2. Den, der er ansvarlig efter stk. 2, hæfter solidarisk med bortfragteren.

Bestemmelserne om bortfragterens indsigelser og ansvarsbegrænsning gælder tilsvarende for den, som bortfragteren svarer for efter § 196, stk. 1, og efter § 233, jf. nedenfor.

Bestemmelserne i sølovens kap. 6 finder ifølge § 172 kun anvendelse, såfremt andet ikke er aftalt eller følger af sædvane. Dette gælder dog ikke bestemmelsen om passagerens pligt til at overholde skibets ordens- og sikkerhedsforskrifter.

Endvidere er det i §§ 200-201 fastsat, at en del af bestemmelserne i kap. 6 ikke ved forhåndsaftale kan fraviges til skade for passageren ved befordring mellem Danmark, Finland, Norge og Sverige, ved indenrigsfart i disse stater, eller ved fart til eller fra disse stater, selv om fremmed ret i øvrigt skal anvendes på befordringen.

I sølovens kapitel 10 er fastsat regler om ansvar og ansvarsbegrænsning (globalbegrænsningen), der bygger på London-konventionen fra 1976, og som indebærer en videre-

gående mulighed for ansvarsbegrænsning, end hvad der følger af de specielle regler i søloven, herunder lovens kapitel 6.

Efter § 233 hæfter rederen for den skade, der er forårsaget ved fejl eller forsømmelse i tjenesten af skibsfører, mandskab, lods eller andre, der udfører arbejde i skibets tjeneste.

Rederen kan begrænse sit ansvar efter reglerne i sølovens §§ 234-237. I §§ 235-236 er angivet i forhold til hvilke krav, rederen kan begrænse sit ansvar. Efter § 237 kan den ansvarlige ikke begrænse sit ansvar, hvis det bevises, at han selv har forvoldt tabet eller skaden forsætligt eller groft uagtsomt og med forståelse af, at sådan skade sandsynligvis vil blive forårsaget.

Begrænsningsbeløbenens størrelse er fastsat i lovens § 238. For krav som følge af, at skibets egne passagerer dør eller kommer til skade, er ansvarsgrænsen 46.666 SDR multipliceret med det antal passagerer, som skibet ifølge dets certifikat har tilladelse til at medføre, dog højst 25 mill. SDR. For andre krav i anledning af død eller personskade er ansvarsgrænsen som udgangspunkt 333.000 SDR, idet der dog sker gradvis forhøjelse ved skibe med en tonnage på mere end 500 tons, jf. § 238, stk. 2. I bestemmelsens stk. 3 er ansvarsgrænserne for andre krav fastsat.

I sølovens kapitel 13 er fastsat regler om forældelse. Efter § 291, stk. 4, er enhver forhåndsvedtagelse om udelukkelse af forældelse eller om længere forældelsesfrister end dem, der følger af loven, ikke gyldig. I øvrigt finder de almindelige regler om forældelse i 1908-loven og Danske Lov 5-14-4 anvendelse.

6.4. Jernbanetransport

6.4.1. Lov om DSB

DSB-loven, lovbekendtgørelse nr. 352 af 29. maj 1990, gælder for befordring over jernbanestrækninger, der drives af DSB, og på DSB's færgeoverfarter, men derimod ikke på private strækninger.

DSB fastsætter i befodringsreglementer og tariffer nærmere regler om befordring efter loven, jf. § 3, stk. 1.

Efter lovens § 5 er DSB ansvarlig for sit personale og andre (selvstændige) personer, som DSB anvender ved udførelsen af befordringerne. Ansvarer kan således være videregående end efter Danske Lov 3-19-2.

Reglerne i kap. 2 vedrører befordring af passagerer. Bestemmelserne regulerer spørgsmål om rejsehjemmel (§§ 6-7), passagerens opførsel i toget (§ 8) og medbringelse af dyr og håndbagage (§ 9). Passageren er ansvarlig for enhver skade, der forvoldes af medbragt håndbagage eller dyr, medmindre der foreligger fejl fra DSB's side, jf. § 9, stk. 2.

Efter lovens § 10 begrundes forsinkelse af tog eller færger ikke erstatningskrav mod DSB. Derimod må det formentlig antages, at skade, der er forvoldt af forsinkelse, er omfattet af jernbaneerstatningsloven, jf. nedenfor.

Kap. 3 indeholder regler om befordring af indskrevet bagage og om glemt og uafhentet indskrevet bagage.

DSB har efter § 14 ansvar for forsinkelse og for bortkomst eller beskadigelse af indskrevet bagage. DSB skal ved forsinkelse betale en erstatning, der er fastsat i befodringsreglementet. Kan passageren bevise, at der er lidt et (yderligere) tab, erstattes dette tab. Som bestemmelsen er formuleret, må ansvaret betegnes som et objektivt ansvar. Erstatningen kan dog højst udgøre det firdobbelte af

den erstatning, der er fastsat i befodringsreglementet. Den højeste erstatning, der kan udbetales for bortkommet eller beskadiget indskrevet bagage, fastsættes i befodringsreglementet. I tilfælde af grov uagtsomhed fra DSB's side ydes der dog erstatning med indtil det dobbelte af maksimalerstatningen. Hvis der foreligger forsæt fra DSB's side, skal der betales fuld erstatning, jf. princippet i lovens § 37.

Spørgsmål om ansvar og erstatning for personskade og for bortkomst eller beskadigelse af håndbagage er ikke reguleret i DSB-loven, men derimod i jernbaneerstatningsloven, der er omtalt nedenfor.

Efter DSB-lovens § 41 forældes krav, der stammer fra fragtkontrakten, efter 1 års forløb. Det bestemmes i befodringsreglementet, fra hvilket tidspunkt forældelsen løber. Herudover må 1908-loven og Danske Lov 5-14-4 formentlig finde anvendelse på krav, der kan opstå mod DSB.

6.4.2. Jernbaneerstatningsloven

I lov nr. 117 af 11. marts 1921, som ændret ved lov nr. 129 af 9. april 1980, er der fastsat regler om erstatningsansvar for skade ved jernbanedrift. Loven gælder ikke for international passagerbefordring, medmindre der er tale om et ulykkestilfælde, der er indtruffet i Danmark, og som er overgået en dansk statsborger eller en person, der har sædvanlig bopæl i Danmark. Herudover finder konventionen af 9. maj 1980 om internationale jernbanebefordringer (COTIF) med bilag A: Fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV) med ændringer fra december 1989 anvendelse på international befordring, jf. afsnit 6.4.3. nedenfor.

Efter lovens § 1 påhviler der jernbanen et objektivt ansvar for personskade, medmindre det oplyses, at den skadelidte selv eller tredjemand forsætligt eller uagtsomt har hidført skaden. Såfremt både den skadelidte og jernbanen

har udvist skyld, kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde. Erstatningen beregnes efter erstatningsansvarsloven.

Også erstatning for skade på eller bortkomst af håndbagage ydes efter reglerne i § 1. Erstatningen til hver enkelt rejsende kan dog efter § 5 ikke overstige 5.000 kr., der reguleres efter forbrugerprisindekset med udgangspunkt pr. 1. januar 19 80.

Erstatningskrav skal efter § 6 fremsættes senest 4 måneder efter, at den begivenhed, der har forvoldt skaden, er indtruffet, eller 4 måneder efter, at den tilskadekomne eller erstatningsberettigede er kommet til kundskab om skaden.

6.4.3. Konventionen om internationale jernbanebefordringer

Som nævnt ovenfor finder konventionen af 9. maj 1980 om internationale jernbanebefordringer (COTIF) med tilhørende bilag A: Fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV) anvendelse på international passager- og rejsegodsbefordring. Efter COTIF artikel 2, § 2, kan ordningen også finde anvendelse på gennemgående internationale befordringer, som foruden på jernbanelinier sker over trafiklinier ad landeveje, til søs og på indre vandveje.

I CIV afsnit I er fastsat bestemmelser om de fælles reglers genstand og gyldighedsområde.

Afsnit II regulerer befordringskontrakten. Afsnit II, kap. I, indeholder regler om befordring af passagerer, herunder om rejsehjemmel og om passagerens opførsel og medbringelse af håndbagage og dyr.

Efter artikel 10 er visse personer udelukket fra befordring, herunder berusede personer og personer, der på grund af sygdom eller af andre grunde øjensynligt vil være til besvær for deres medpassagerer. Bestemmelsen skal ses

i sammenhæng med artikel 4, hvorefter jernbanen er forpligtet til at befordre passagerer og bagage efter de fælles regler, bl.a. på betingelse af, at passagererne efterkommer de fælles regler og tariffer.

Der er også fastsat bestemmelse om de forholdsregler, som jernbanen skal søge at træffe, når togdriften indstilles på et stykke af strækningen, eller forsinkelse bevirker, at passageren ikke opnår tilslutning til et andet tog, jf. artikel 16.

Kap. II regulerer befordringen af indskrevet bagage. Kapitlet indeholder bl.a. bestemmelser om udelukkelse af nogle former for (f.eks, farlig) bagage og om passagerens ansvar for sin indskrevne bagage.

Kap. III indeholder bl.a. bestemmelser om tilbagebetaling i tilfælde, hvor billetten eller kortet ikke eller kun delvis er blevet benyttet.

Jernbanens ansvar for passagerers død eller tilskadekomst følger af CIV afsnit III, kapitel I.

Efter artikel 26 er jernbanen ansvarlig for skader, som medfører passagerers død eller tilskadekomst, og som er forårsaget ved et ulykkestilfælde i forbindelse med jernbanedrift under passagerens ophold i jernbanevogne eller ved hans indstigning eller udstigning af disse. Endvidere er jernbanen ansvarlig for skader eller tab af genstande, som den tilskadekomne passager bærer på sig eller medfører som håndbagage. Ansvaret er således formuleret som et objektivt ansvar, men med ansvarsfrihed af følgende grunde, som fremgår af artikel 26, § 2:

a) hvis ulykkestilfældet er forårsaget af forhold uden for jernbanedriften, som jernbanen trods anvendelse af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge,

b) i det omfang ulykken skyldes en fejl fra passagerens

side eller forhold hos denne, som ikke stemmer med passagerers normale adfærd,

c) hvis ulykkestilfældet skyldes forhold hos tredjemand, som jernbanen trods anvendelse af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge.

I artiklerne 27-29 beskrives de udgifter, der kan forlanges dækket ved død og tilskadekomst.

Forsørgertabserstatning og erstatning for erhvervsevnetab ydes som udgangspunkt i form af et kapitalbeløb, jf. artikel 30. Størrelsen af erstatningen afgøres efter national ret. Ved anvendelsen af de fælles regler fastsættes dog for hver passager en højeste grænse på 70.000 SDR, såfremt den højeste grænse ifølge den nationale lovgivning er fastsat til et lavere beløb.

CIV artikel 33 indeholder et forbud mod at aftale ansvarsbegrænsninger, der går ud på hel eller delvis udelukkelse af jernbanens ansvar ved passagerers død eller tilskadekomst, eller som ændrer bevisbyrdefordelingen. Selv om sådanne aftaler er ugyldige, bevirker de ikke, at befordringskontrakten som sådan anses for ugyldig.

Afsnit III, kap. II, vedrører jernbanens ansvar for indskrevet bagage.

Efter artikel 35 er jernbanen ansvarlig for skade, der opstår ved helt eller delvist tab af den indskrevne bagage eller ved beskadigelse af denne i tidsrummet fra dens modtagelse og indtil udleveringen, såvel som ved forsinket levering. Jernbanen er fritaget for dette ansvar, når tabet, beskadigelsen eller den forsinkede levering er forårsaget ved en fejl fra passagerens side eller den indskrevne bagages særlige natur. Bevisbyrden påhviler jernbanen.

Når skadens størrelse er påvist, udgør erstatningen ved helt eller delvist tab af indskrevet bagage efter artikel

38 højst 40 SDR pr. kilo manglende bruttomasse eller 600 SDR pr. bagagestykke. Når skadens størrelse ikke er påvist, udgør erstatningen 10 SDR pr. kilo manglende bruttomasse eller 150 SDR pr. bagagestykke. Det bestemmes ved de internationale tariffer, om der skal ydes erstatning pr. manglende kilo eller pr. manglende bagagestykke.

Endvidere skal jernbanen erstatte fragten, toldafgifter og andre beløb, der er betalt i anledning af befordringen af den bagage, der er gået tabt.

Ved beskadigelse af indskrevet bagage skal jernbanen uden nogen yderligere skadeserstatning betale en til bagagens værdiforringelse svarende erstatning, jf. herved artikel 39. Hvis hele bagagesendingen er forringet, kan erstatningen ikke overstige det beløb, der skulle betales ved fuldstændigt tab. Er kun en del forringet, gives der maksimalt erstatning svarende til det beløb, der skulle betales, hvis den værdiforringede del var gået tabt.

Ved forsinket levering af indskrevet bagage ydes efter artikel 40 erstatning for hver påbegyndt 24 timer, dog højst 14 dage med højst 0,40 SDR pr. kilo eller højst 7 SDR pr. bagagestykke, når det af den berettigede bevises, at der ved forsinkelsen er opstået et tab. Når det ikke bevises, at der er lidt tab, udgør erstatningen for forsinkelse 0,07 SDR pr. kilo eller 1,40 SDR pr. stk. Det afgøres efter de internationale tariffer, om der skal ydes erstatning pr. kilo eller pr. bagagestykke.

Efter artikel 42 finder bestemmelserne i artiklerne 30, 31 og 38-41 samt eventuelle bestemmelser i national ret om begrænsning af skadeserstatningen ikke anvendelse, når skaden skyldes forsæt eller uagtsomhed fra jernbanens side. Ved grov uagtsomhed fra jernbanens side finder begrænsningerne i artikel 30 og 31 ikke anvendelse, mens maksimalbeløbene i artikel 38-41 forhøjes til det dobbelte.

Efter artikel 45 er jernbanen ansvarlig for sit personale

og andre personer, som den anvender ved udførelsen af befordringen. Hvis personalet eller andre personer på en passagers anmodning udfører hverv, som ikke påhviler jernbanen, betragtes de dog som handlende for den passager, som de yder tjenesten.

Jernbanens ansvar for tab som følge af togforsinkelse, bortfald af tog eller svigtende tilslutning følger af lovgivningen i den stat, hvor tildragelsen har fundet sted, jf. artikel 47.

Afsnit IV indeholder blandt andet regler om, mod hvilken jernbane eventuelle krav skal rettes, og om bortfald og forældelse af krav. Krav, der stammer fra befordringskontrakten, forældes efter 1 år. Krav i anledning af en med forsæt forvoldt skade og krav som følge af be- drageri forældes dog først efter 2 år.

KAPITEL IV

ERSTATNINGSANSVAR

1. Erstatning for misligholdelse af aftalen

1.1. Ansvarsgrundlaget

1.1.1. Det synes at være forudsat i direktivet, at spørgsmålet om erstatning for misligholdelse af aftalen skal afgøres efter national ret i de enkelte medlemsstater.

Dette fremgår bl.a. af artikel 4, stk. 6, der omhandler tilfælde, hvor arrangøren *før* afrejsen misligholder aftalen, enten ved at foretage væsentlige ændringer i pakke-rejsen eller ved at aflyse denne. Efter direktivet skal kunden i givet fald have erstatning i henhold til medlemsstaternes lovgivning, jf. dog de nedenfor omtalte ansvars-frihedsgrunde.

Efter artikel 4, stk. 7, 2. afsnit, skal der ydes erstatning, såfremt der *efter* pakkerejsens påbegyndelse foreligger en væsentlig mangel ved arrangementet, og arrangøren ikke kan afhjælpe denne mangel.

Endvidere fremgår det af direktivets artikel 5, stk. 1, at medlemsstaterne skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at arrangøren eller formidleren overfor kunden er ansvarlig for, at de kontraktsmæssige forpligtelser opfyldes, hvad enten forpligtelsen påhviler arrangøren eller formidleren selv eller en anden tjenesteyder. Regler herom må efter bestemmelsen ikke indskrænke arrangørens og/eller formidlerens ret til at søge sig fyldestgjort hos andre tjenesteydere.

1.1.2. Direktivet kunne således synes at hvile på en for-modning om, at der i national ret er eller vil blive fast-

sat regler om erstatningsansvar ved misligholdelse af aftaler om tjenesteydelser.

Der er ikke i gældende dansk ret ved lov fastsat regler om erstatning i forbindelse med aftaler om pakkerejser eller i øvrigt generelle regler vedrørende tjenesteydelser. Hovedreglen i dansk erstatningsret er en culparegel, d.v.s. der lægges vægt på, om skyldneren kan bebrejdes noget. Denne hovedregel fraviges dog ved erstatning inden for kontrakt, idet der ved bedømmelsen lægges vægt på, om der foreligger en *speciesydelse*, d.v.s. en ydelse hvor skyldneren intet valg har med hensyn til, hvad han skal præstere, eller om der er tale om en *genusydelse*, hvor skyldneren har valgfrihed. Ved generisk bestemte ydelser bedømmes ansvaret strengere, idet skyldneren kan ifalde ansvar, også selv om der ikke kan bebrejdes denne noget.

Dette er for så vidt angår køb af løsøre fastslået ved købelovens §§ 42 og 43 om mangler ved salgsgenstanden. Er der tale om en *speciesydelse*, ifalder sælgeren erstatningsansvar, hvis salgsgenstanden ved køkets afslutning savnede egenskaber, som må anses tilsikrede, eller hvis manglen efter aftalens indgåelse er forårsaget ved sælgers forsømmelse, eller sælgeren har handlet svigagtigt, d.v.s. hvis der foreligger culpa fra sælgers side.

Ved genuskøb skal sælgeren betale erstatning, også selv om han er uden skyld i misligholdelsen, medmindre muligheden for at opfylde aftalen er udelukket på grund af omstændigheder, der ikke er af en sådan beskaffenhed, at sælgeren burde have taget dem i betragtning ved køkets afslutning, f.eks, hændelig undergang af alle genstande af den pågældende art eller parti, ved krig, indførselsforbud eller lignende.

For forbrugerkøb er der i købelovens § 80 fastsat fællesregler for sælgerens erstatningsansvar, uanset om der foreligger *species-* eller *genuskøb*, herunder regler, der specielt henviser til bl.a. sælgerens oplysningspligt.

Købelovens regler er i vidt omfang en lovfæstelse af almindelige obligationsretlige principper, der som udgangspunkt også må antages at gælde for aftaler om tjenesteydelser.

Såfremt erstatningsansvar i forbindelse med salg af pakkerejser skal behandles efter tilsvarende regler, må det bl.a. undersøges, om en pakkerejse skal anses som en speciestydelse eller som en generisk bestemt ydelse.

Med den store variation af forskelligartede ydelser, som loven om pakkerejser m.v. skal omfatte, kan der næppe siges noget generelt herom.

For det første består en pakkerejse af flere elementer, og den enkelte pakkerejse kan således bestå af både et genus-element og et speciestelement. I sådanne tilfælde må ansvarsbedømmelsen blive forskellig, alt efter hvilket af elementerne misligholdelsen vedrører.

Med hensyn til transport kan der f.eks. blot være lovet "flytransport" eller "bustransport", hvilket giver arrangøren stor valgfrihed, men der kan også tænkes tilfælde, hvor transporten i aftalen er så detaljeret beskrevet - eventuelt på kundens opfordring - at arrangøren reelt ikke har valgfrihed i forbindelse med opfyldelsen af aftalen.

Også for så vidt angår indkvartering m.v. kan der være stor forskel på ydelsernes karakter. Indgår der f.eks. i pakken et feriehus i et større ferieområde med ensartede boliger, vil arrangøren ofte have valgfrihed med hensyn til hvilket hus, den enkelte kunde skal have. Det samme kan anføres om hotelværelser, hvor der typisk blot er aftalt et bestemt hotel, men ikke et bestemt værelse. Ved uspecificerede rejser har arrangøren endda valgfrihed med hensyn til, hvilket hotel kunden skal indlogeres på. Sådanne elementer i pakkerejsen kan derfor betegnes som generisk bestemte ydelser.

I andre tilfælde har arrangøren ikke denne valgfrihed. Det

gælder f.eks, ofte, når en rejse er "skræddersyet" efter kundens ønske, men også i andre tilfælde kan pakkerejsen være beskrevet af arrangøren eller af kunden på en sådan måde, at arrangøren kun kan opfylde aftalen ved at præsentere en helt bestemt ydelse. Det kan være tilfældet, hvis kunden ønsker at leje en bestemt feriebolig, f.eks, fordi kunden tidligere har boet i netop denne bolig. Det samme kan gøre sig gældende, hvis kunden ønsker at deltage i en bestemt kulturbegivenhed eller lignende. I sådanne tilfælde må i hvert fald denne del af pakkerejsen betegnes som en speciesydelse.

Uanset at det således teoretisk vil være muligt at beskrive de forskellige elementer i en pakkerejse som henholdsvis genus- og speciesydelser, synes disse ikke at have et sådant typisk species/genuspræg, at købelovens ansvarsbestemmelser kan anvendes analogt. Imidlertid må en række af købelovens generelle obligationsretlige principper i vidt omfang kunne finde anvendelse på aftaler om pakkerejser.

1.1.3. I *betænkning nr. 1133/1988* er spørgsmålet om regulering af en anden type tjenesteydelser, nemlig forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom (forbrugertjenester), behandlet. I betænkningen anføres det, at det ikke er ganske klart, hvilke regler der gælder om den erhvervsdrivendes ansvar i tilfælde, hvor arbejdet er mangelfuldt.

I betænkningens lovudkast foreslås en regel, hvorefter den erhvervsdrivende skal yde erstatning for mangler, medmindre den pågældende godtgør, at manglen ikke skyldes forømmelse. Man har således fundet, at ansvarsgrundlaget i disse situationer burde være culpa med omvendt bevisbyrde.

Det fremgår af betænkningen, at det er udvalgets opfattelse, at erstatningsbeføjelsen har større betydning for forbrugeren ved tjenesteydelser end ved køb af løsøre, da forbrugeren har en langt mere begrænset adgang til at hæve aftalen. Tilsvarende synspunkter kunne med en vis vægt

fremdrages i forbindelse med pakkerejser, hvor i hvert fald kundens mulighed for at hæve aftalen efter pakkerejsens påbegyndelse er meget begrænset.

I betænkningen bemærker udvalget endvidere, at man ikke har fundet reglen i købelovens § 80, stk. 1, tilstrækkelig. Der henvises herved navnlig til, at det i forbindelse med de omhandlede forbrugertjenester er den erhvervsdrivende, der er fagmanden, som selv står for frembringelsen af den aftalte ydelse, og som forventes at have særlig faglig indsigt og kunnen. Derfor vil den erhvervsdrivende også være den, der lettest kan opdage årsagen til en mangel og derved skaffe sig de fornødne beviser.

Dette synspunkt kan formentlig, måske med mindre vægt, fremdrages i forbindelse med pakkerejser.

Det kan på denne baggrund overvejes, hvilke ansvarsregler, der vil skulle fastsættes for aftaler om pakkerejser.

1.1.4. For en anvendelse af købelovens ordning taler, at lovens regler og sontringen mellem genus og species er kendt og indarbejdet i dansk ret.

På den anden side er det en kendsgerning, at man i de øvrige nordiske lande nu er gået væk fra disse - tidligere fællesnordiske - regler. Baggrunden herfor er de nye internationale regler om løsørekøb. Det er endnu ikke klarlagt, i hvilket omfang Danmark vil følge de øvrige nordiske lande og fastsætte nationale regler, der svarer til de internationale køberetlige regler.

Konventionen om internationale løsørekøb (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (i det følgende benævnt CISG)), der trådte i kraft den 1. januar 1988 og i Danmark den 1. marts 1990, har vundet stor udbredelse og må antages på internationalt plan at få stor indflydelse på fastsættelsen af regler på andre, tilgrænsende retsområder.

Efter konventionens artikel 74 er en kontraktspart som udgangspunkt erstatningsansvarlig for manglende opfyldelse af sine forpligtelser. Efter artikel 79, stk. 1, fritages parten dog for erstatningsansvar, hvis den pågældende kan godtgøre, at følgende fire nærmere angivne betingelser for ansvarsfritagelse alle er opfyldt:

1) at den manglende opfyldelse skyldes en hindring. Hindringen kan bestå i, at varen eller alle varer af den pågældende art er blevet ødelagt, stjålet eller lignende. Der kan også være tale om, at naturkatastrofer, krig eller foranstaltninger i form af f.eks. import- eller eksportforbud fra myndighedernes side hindrer den pågældende part i at opfylde aftalen.

2) at hindringen lå uden for partens kontrol. Dette betyder, at kun udefra kommende hindringer, som parten ikke har indflydelse på, kan bevirke ansvarsfrihed. En strejke, der er begrundet i en parts egne forhold, f.eks. anvendelse af stoffer i strid med miljølovgivningen, er således ikke en ansvarsfritagende hindring. Hindringer, der i øvrigt er forårsaget af parten ved culpa, kan naturligvis heller ikke bevirke ansvarsfritagelse.

3) at parten på tidspunktet for aftalens indgåelse ikke med rimelighed kunne forventes at have taget hindringen i betragtning. Dette indebærer, at en part ikke kan påberåbe sig en hindring, der allerede forelå ved indgåelsen af aftalen, hvis parten på daværende tidspunkt kendte hindringen eller havde særlige grunde til at regne med, at hindringen ville opstå.

4) at det heller ikke med rimelighed kunne forventes, at den pågældende part skulle have undgået eller overvundet hindringen eller dens følger. I visse situationer kan det således kræves af en part, at han søger alternative opfyldelsesmuligheder, f.eks. ved at skaffe varen fra anden side, benytte andet transportmiddel end oprindeligt planlagt m.v.

Den omstændighed, at den manglende opfyldelse af aftalen skyldes en underleverandør eller en anden tredjemand, som den pågældende part har antaget, bevirker ikke i sig selv fritagelse for ansvar. Efter artikel 79, stk. 2, er parten kun ansvarsfri, hvis de ovenfor nævnte betingelser er opfyldt, og hvis den pågældende tredjemand også ville være ansvarsfri efter disse bestemmelser.

Ansvaret efter CISG benævnes normalt som et *kontrolansvar*.

De nye købelove i Sverige, Finland og Norge bygger i betydeligt omfang på reglerne i CISG. Dog er netop erstatningsansvaret begrænset, idet der, medmindre sælgeren har

handlet culpøst, kun gives erstatning for udgifter, prisforskelle, tabt fortjeneste og andet direkte tab. Indirekte tab på grund af f.eks, fald i produktion, bortfald af aftaler med tredjemand, erstattes derimod kun, hvis der foreligger culpa fra sælgers side. Begrænsningerne er indført for at lette ansvaret for sælger, da man fandt kontrolansvaret for byrdefuldt for sælger i situationer, hvor der er tale om generisk bestemte ydelser.

Som det vil ses, betyder bortfaldet af den formelle sondring mellem genus og species i CISG og i de nordiske regler ikke, at de forskellige typer af ydelser behandles ens ved fastlæggelsen af erstatningsansvaret. Der vil ligesom efter den danske købelovs regler være et strengere ansvar for genusydelser, fordi ansvarsfrihedsbetingelserne nødvendigvis vil blive sværere at opfylde, når det drejer sig om sådanne ydelser.

Efter et nyere forslag til et generelt direktiv om tjenesteydelsesansvar foreslås et culpaansvar med omvendt bevisbyrde. Det fremgår således af direktivforslaget, at det påhviler tjenesteyderen at bevise, at der ikke foreligger fejl. Der er ikke foreløbig udsigt til en vedtagelse af dette direktivforslag, der har stødt på betydelig modstand i de fleste EF-lande.

1.1.5. Uanset at det i pakkerejsedirektivet overlades til medlemsstaterne at fastsætte regler om erstatningsansvar, er der i artikel 4, stk. 6, litra b, i og ii, angivet 2 situationer, hvor arrangøren eller formidleren skal være fri for ansvar.

Det gælder for det første, hvor aflysning af en pakkerejse skyldes, *at antallet af tilmeldte til pakkerejsen er mindre end det af arrangøren krævede minimum. Om dette henvises til bemærkningerne til udkastets § 16.*

Anvendelsen af bestemmelsen forudsætter, at arrangøren ved indgåelsen af aftalen i overensstemmelse med artikel 4, stk. 2, litra a, jf. pkt. d) i bilaget til direktivet, har

oplyst, at der kræves et mindste antal deltagere, for at pakkerejsen gennemføres, samt oplyst den seneste dato for, hvornår kunden i tilfælde af aflysning skal underrettes. I de tilfælde, hvor pakkerejsens sammensætning hindrer fastsættelse af et mindste antal deltagere, vil arrangøren i stedet skulle oplyse en mindste dækningsprocent. For at opnå ansvarsfrihed må det kræves, at der er rimelighed i det fastsatte antal.

Det er endvidere en betingelse for, at arrangøren eller formidleren bliver ansvarsfri, at kunden bliver underrettet om aflysningen inden for den frist, der er fastsat i forbindelse med indgåelsen af aftalen. Der henvises iøvrigt til bemærkningerne til udkastets § 16, stk. 1, nr. 1.

Efter direktivets artikel 4, stk. 6, litra b, ii, er arrangøren eller formidleren endvidere fritaget for ansvar for aflysning af pakkerejsen, hvis der foreligger *force majeure*. Force majeure er i bestemmelsen defineret som "usædvanlige og uforudsigelige omstændigheder, som den, der påberåber sig dem, ikke har nogen indflydelse på, og som han ikke har mulighed for at afværge, også selv om han udviser den størst mulige påpasselighed." Endvidere er det udtrykkeligt nævnt, at overbooking ikke er force majeure, uanset at dette måtte forekomme oplagt. Det er en åbenbar fejl ved den danske oversættelse, at omstændighederne betegnes som uforudsigelige, idet det ifølge de engelske, franske og tyske tekster klart er betegnet som uforudseelige.

I en kommissionserklæring til artikel 5, stk. 2 (der henviser til force majeure begrebet i artikel 4, stk. 6, litra b, ii, erklærer Kommissionen under henvisning til EF-Domstolens praksis, at henvisningen i artikel 5, stk. 2, til "en begivenhed, som hverken rejsearrangøren og/eller formidleren eller tjenesteyderen trods den nødvendige agtpågivenhed kunne forudse eller foregribe" ikke føjer noget nyt element til begrebet force majeure, men allerede er indeholdt heri.

Force majeure bestemmelsen i loven må nødvendigvis for-

tolkes i overensstemmelse med EF-Domstolens praksis. Den eksisterende praksis vedrører navnlig bestemmelser, som ved ikke-opfyldelse af pligter foreskriver f.eks, for-tabelse af sikkerhedsstillelse, medmindre der foreligger force majeure. Anvendelsesområdet for force majeurebestem-melser i fællesskabsretten vil således typisk være at fri-tage for opfyldelsen af pligter, der påhviler borgerne ef-ter fællesskabsretten. Der kan dog også være tale om til-fælde, hvor f.eks, en erhvervsdrivende under nærmere an-givne betingelser har haft ret til en fællesskabsydelse, men hvor en indtrådt begivenhed udelukker den pågældende fra at opfylde betingelserne for at få ydelsen, medmindre der foreligger force majeure.

Force majeure begrebet er således først og fremmest ud-viklet og fortolket i relation til borgernes pligter eller rettigheder i forhold til fællesskabet og medlemsstaterne, men ikke i forbindelse med civilretlige tvister. Dette hænger formentlig sammen med, at civilretlig regulering på fællesskabsområdet er af nyere dato. Efter det anførte i råds- og kommissionserklæringen skal den kendte fortolkning lægges til grund. Det må dog antages, at der ved fortolk-ningen også kan tages hensyn til, at der ved anvendelsen af pakkerejsedirektivet er tale om en civilretlig tvist mellem to private parter. EF-Domstolen har da også i anden sammenhæng fastslået, at force majeurebegrebet må fortol-kes under hensyntagen til formålet med og omstændighederne ved den omhandlede fællesskabsregulering.

Efter EF-Domstolens praksis omfatter begrebet force maje-ure navnlig udefra kommende omstændigheder, der gør en gennemførelse af en handling umulig. Selv om begrebet ikke forudsætter absolut umulighed, kræves det, at der forelig-ger helt usædvanlige og uforudseelige omstændigheder, der ligger uden for den pågældende persons vilje, og som fore-kommer uundgåelige trods enhver udvist rimelig agtpågiven-hed. Der stilles relativt store krav til den person eller virksomhed, der skal godtgøre, at der foreligger force ma-jeure. Fejl begået af personale eller andre, for hvem den pågældende bærer ansvaret, kan ikke begrunde force majeure

(EF Karnov, s. 1012).

Kommissionen udsendte i 1988 meddelelse C(88) 1696 vedrørende "Force majeure inden for europæisk landbrugsret" (88/C 259/7) med henblik på at skabe større klarhed om anvendelsen af force majeurebegrebet inden for fællesskabsretten, navnlig inden for landbrugsområdet.

Det fastslås i meddelelsen, at *force majeure efter EF-Domstolens praksis omfatter et objektivt element* (helt usædvanlige, uden for den erhvervsdrivendes vilje liggende omstændigheder) og et *subjektivt element* (uundgåelige følger trods enhver udvist agtpågivenhed).

Den "helt usædvanlige" omstændighed betegnes som uforudseelig eller i det mindste så usandsynlig, at en agtpågivende erhvervsdrivende må mene, at risikoen er ubetydelig. Som eksempler nævnes lynnedslag, tilfrysning af kanaler eller blokering af veje, der normalt er farbare om vinteren, på grund af sneskred.

En omstændighed, der ligger "uden for den handlendes vilje", betegnes som en omstændighed, som den pågældende ikke er herre over, f.eks, naturbegivenheder, foranstaltninger af offentlige myndigheder, uvarslet strejke m.v. Derimod anses handlinger, der begås af medkontrahenter, ikke som liggende udenfor den pågældendes vilje, heller ikke, selv om der foreligger svig. Det anføres, at det påhviler den erhvervsdrivende at vælge sine handelspartnere omhyggeligt og ved kontrakten at binde dem til at overholde kontraktbestemmelser nøje, således at ikke-opfyldelse af kontrakten sanktioneres.

Det subjektive element indebærer en forpligtelse til at sikre sig mod følger af en usædvanlig begivenhed ved at træffe alle relevante foranstaltninger. Den erhvervsdrivende skal omhyggeligt følge transaktionens afvikling og straks reagere, hvis han konstaterer en usædvanlig situation. Den pågældende skal i givet fald få forsyninger et andet sted fra eller finde en anden bestemmelse for varen,

sikre sig mod bortkomst af vigtige papirer og udvise agtpågivenhed for at overholde de i forskrifterne fastsatte frister.

Det fremgår også af meddelelsen, at force majeure må betragtes som en undtagelse fra hovedreglen om, at kontrakter skal overholdes. Som undtagelse må begrebet fortolkes og anvendes snævert.

Endvidere fremgår det, at force majeurebegrebet inden for EF-retten er specifikt for denne ret. Anvendes det i kontrakter, kan begrebet nok mellem kontrahenterne, men ikke i forhold til Fællesskabet fortolkes efter den nationale ret, der gælder for kontrakten, eller efter kontrahenternes vilje.

Det fremgår således tydeligt, at retningslinierne navnlig er møntet på regler om opnåelse af ydelser fra Fællesskabet.

For så vidt angår spørgsmålet om bevisbyrde er det i meddelelsen fremhævet, at udtrykket "bortset fra tilfælde af force majeure" lægger bevisbyrden for, at der foreligger force majeure, på den erhvervsdrivende, der påberåber sig force majeure. Der stilles lige så strenge krav til dette bevis som til bevis for, at en forpligtelse er overholdt.

Ansvarsfritagelsesbestemmelsen i artikel 4, stk. 6, vedrører kun direkte tilfælde af aflysning af rejsen, men må antages at gælde tilsvarende ved væsentlige ændringer forårsaget af force majeure, jf. artikel 4, stk. 6, litra b, ii, sammenholdt med indledningen til i og ii samt stk. 6, litra a og b. Hvis en arrangør ved at ændre i stedet for at aflyse i tilfælde af force majeure, ville risikere at pådrage sig erstatningsansvar, må arrangørerne antages altid at ville vælge aflysningsmuligheden, hvilket ikke vil være i kundernes interesse. Hvis kunderne ikke ønsker at deltage i den ændrede pakkerejse, vil de altid have mulighed for at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb.

1.1.6. Efter pakkerejsedirektivets intentioner sammenholdt med karakteren af de ydelser, der er omfattet heraf, vil den altovervejende misligholdelsesbeføjelse, især efter at pakkerejsen er påbegyndt, være arrangørens afhjælpningspligt. Det er for kunden afgørende, at den købte pakkerejse gennemføres i overensstemmelse med den indgåede aftale, og at eventuelle mangler afhjælpes hurtigst muligt og med færrest mulige gener for kunden. Kun i helt ekstraordinære tilfælde, hvor formålet med pakkerejsen må anses som væsentligt forfejlet, bør der indrømmes kunden en hæveadgang, efter at pakkerejsen er påbegyndt. En hæveadgang vil på dette tidspunkt være overordentlig byrdefuld for arrangøren. Det er derfor udvalgets opfattelse, at der bør indrømmes kunden en erstatningsbeføjelse for de tab, som kunden lider som følge af eventuelle mangler ved en pakkerejse, jf. nedenfor under afsnit 2.1, hvor ansvarsgrundlaget for misligholdelse efter pakkerejsens påbegyndelse behandles nærmere.

I en lang række situationer vil det tab, kunden lider, svare til det forholdsmæssige afslag, der vil skulle ydes, hvis den tilbudte ydelse er mindre værd end den aftalte ydelse. I sådanne situationer vil der ikke opstå behov for at undersøge, om der eksisterer et ansvarsgrundlag, idet forholdsmæssigt afslag ydes på objektivt grundlag.

Der vil imidlertid være situationer, hvor kunden kan påvise et yderligere tab. Det er udvalgets opfattelse, at arrangøren ikke ved ansvarsfraskrivelser skal kunne fratage kunden muligheden for at kræve erstatning. Udvalget finder, at et almindeligt culpaansvar, således at der alene kan pålægges erstatningsansvar, hvis kunden kan godtgøre, at der foreligger et ansvarsgrundlag, ikke vil være tilstrækkeligt til at imødekomme behovet for erstatning. Udvalget har på den anden side ikke fundet det rimeligt at medtage en bestemmelse om, at arrangøren bliver erstatningsansvarlig, uanset at misligholdelsen ikke kan tilregnes denne, da en ufravigelig regel herom må anses for at være for streng. Alene i de situationer, hvor pakkerej-

sen forinden påbegyndelsen aflyses eller ændres væsentligt, uden at det skyldes force majeure, eller selv om minimumsdeltagerantallet er opnået, vil der skulle ydes kunden erstatning, selv om aflysningen/ændringen ikke kan tilregnes arrangøren, jf. ovenfor under afsnit 1.1.5. De tabsposter, der her vil kunne blive tale om, vil normalt være overskuelige og have relation til selve den aflyste pakkerejse, som f.eks, visagebyrer og vaccinationer.

1.2. Erstatningens omfang

Ved fastsættelsen af erstatning for misligholdelse af aftalen såvel før som efter pakkerejsens påbegyndelse opstår spørgsmål om, hvilke tab der kan kræves erstattet, idet det er kunden, der skal godtgøre, at der er lidt et tab.

Såfremt en pakkerejse bliver aflyst (uden at ansvarsfritagelsesbetingelserne er opfyldt), eller kunden selv træder tilbage fra aftalen på grund af en væsentlig ændring i arrangementet, jf. § 15, kan der blive tale om erstatning for ekstra udgifter i forbindelse med dækningskøb samt forgæves afholdte udgifter til vaccinationer, visa, forsikringer m.v. Endvidere kan der erstattes udgifter til f.eks, børnepasning, dyrepension, afløsning i forretning eller landbrug, m.v., såfremt kunden bliver nødt til at afholde disse udgifter, uanset at pakkerejsen ikke gennemføres. Der påhviler dog kunden en almindelig tabsbegrænsningspligt.

Erstatning i forbindelse med mangler, der viser sig efter pakkerejsens påbegyndelse, omfatter de ekstra udgifter, som kunden pålægges som følge af manglen. Der kan f.eks, være tale om udgifter til transport, forplejning eller køb af andre ydelser, der efter aftalen skulle have været inkluderet i arrangementet, men som enten ikke er til stede, eller er så mangelfulde, at kunden må betale ekstra for at få den aftalte ydelse. Også tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med en for sen hjemkomst må i overensstemmelse med hidtidig praksis kunne erstattes efter de almindelige

erstatningsregler. Om erstatning for skade, herunder ideel skade, henvises til det nedenfor i afsnit 2.2. anførte.

2. Erstatning for skader

2.1. Ansvarsgrundlaget

2.1.1. Medens regler om erstatning for mangler ved arrangementet og anden misligholdelse af aftalen forudsættes reguleret i henhold til nationale regler, er der i direktivets artikel 5, stk. 2, fastsat en særlig bestemmelse om ansvaret for eventuelle skader, der påføres kunden som følge af misligholdelsen.

Der er ikke tale om alle skader, som kunden påføres under en pakkerejse. Det er præciseret, at der kun er tale om skader, der påføres kunden som følge af manglende eller mangelfuld opfyldelse af aftalen. Kommer kunden til skade ved brug af genstande, som ikke er inkluderet i arrangementet, f.eks, en bil, som kunden selv har lejet på feriestedet, er arrangøren eller formidleren efter direktivets regler ikke erstatningsansvarlig for de skader, der påføres kunden på grund af mangler ved køretøjet.

Arrangør eller formidler fritages efter artikel 5, stk. 2, endvidere for ansvar, hvis den manglende opfyldelse af aftalen.

- 1) kan tilskrives kunden selv, eller
- 2) kan tilskrives en tredjepart, som ikke har forbindelse med leveringen af de aftalte ydelser, og den manglende opfyldelse er af uforudseelig eller uafvendelig karakter, eller
- 3) skyldes force majeure eller en begivenhed, som hverken arrangøren, formidleren eller tjenesteyderen trods den nødvendige agtpågivenhed kunne forudse eller foregribe.

Ansaret efter artikel 5, stk. 2, er således betydelig

strengere end det ansvar, der må antages at gælde i dag for skader, der påføres kunder i forbindelse med pakkerejser og lignende tjenesteydelser, hvor det er kunden, der skal godtgøre culpa hos arrangøren, jf. kapitel III, afsnit 4.4.5.2. og den heri omtalte utrykte Vestre Landsrets dom.

2.1.2. Det er i udvalgets kommissorium *forudsat, at udvalget overvejer behovet for at fastsætte regler, der yder kunden større beskyttelse end hvad, der følger af direktivets regler.* Det er i den forbindelse anført, at det bør overvejes at udforme regler om produktansvar for pakkerejser på en måde, der går videre end direktivets regler.

Som begrundelse herfor er der i kommissoriet henvist til, at et flertal i Folketingets retsudvalg i forbindelse med behandlingen af lov om produktansvar bemærkede, at loven skulle have en afsmittende virkning, således at produktansvar for tjenesteydelser i et vist omfang objektiviseres i tilfælde, hvor tjenesteydelsen har en høj grad af lighed med de produkter, der er omfattet af produktansvarsloven.

Et spørgsmål fra Retsudvalget, hvorefter der ønskedes en teknisk bistand til et ændringsforslag, således at lovforslaget om produktansvar også skulle omfatte tjenesteydelser blev besvaret således:

"1. Begrebet tjenesteydelser har ikke noget entydigt indhold i dansk ret, idet det omfatter en lang række aftaletyper.

Under tjenesteydelsesbegrebet falder således bl.a. så forskellige kontraktstyper som pengelån, visse arbejdsaftaler, forskellige serviceydelser som undervisning og rådgivning samt transport og forsikring.

En anvendelse af lovforslaget på så forskellige kontraktstyper vil rejse en lang række problemer.

2. Der vil for det første blive tale om betydelige afgrænsningsproblemer over for de kontraktstyper, der allerede er undergivet en nærmere civilretlig regulering. Det vil således bl.a. være nødvendigt med en afgrænsning i forhold til egentlige ansættelsesforhold, forsikringsaftaler samt forskellige transportaftaler.

Særligt for så vidt angår visse transportaftaler er Dan-

mark endvidere i medfør af en række internationale konventioner forpligtet til at opretholde bestemte regler om bl.a. transportørens ansvar. En lovregulering af produktansvaret ved transportydelser vil derfor kræve, at Danmark opsiges disse konventioner, der bl.a. danner grundlaget for det danske transporterhvervs internationale virksomhed.

3. En udvidelse af lovforslagets anvendelsesområde til også at omfatte tjenesteydelser vil endvidere medføre problemer med hensyn til anvendelsen af forslagets definitioner af "producent" og "mellemhandler".

Navnlig for så vidt angår de typer af tjenesteydelser, som kun har en ringe grad af lighed med de produkter, som omfattes af forslaget, vil det være vanskeligt at anvende de nævnte begreber. Det gælder f.eks, undervisning, rådgivningsvirksomhed og patientbehandling.

4. Det vil endvidere støde på vanskeligheder at benytte forslagets defekt- og skade begreb på de meget forskelligartede kontraktstyper, der omfattes af tjenesteydelsesbegrebet.

Navnlig for så vidt angår de typer af tjenesteydelser, der ikke har nogen lighed med egentlige produkter, vil forslagets §§ 2 og 5 kun vanskeligt lade sig anvende. Det må nemlig antages at være sjældent forekommende, at f.eks, fejlagtig rådgivning medfører person- eller tingsskade. Hertil kommer, at en sådan eventuel skade formentlig kun sjældent vil have nogen sammenhæng med, at produktet ikke frembyder den sikkerhed, som med rette kan forventes.

5. Det er således Justitsministeriets opfattelse, at en generel lovregulering af produktansvaret ved tjenesteydelser kun vanskeligt lader sig gennemføre og under alle omstændigheder måtte forudsætte et grundigt forarbejde med henblik på at løse de foran skitserede problemer.

Derimod kan der peges på, at der på særlige områder muligvis er behov for en regulering af dette ansvar. I denne forbindelse kan nævnes betænkning 1133/1988 om forbruger-aftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom, som s. 110-114 gennemgår spørgsmålet om erhvervsdrivendes ansvar for beskadigelse af forbrugerens ejendom. I betænkningen stilles der forslag om en lovregulering af dette ansvar. Til orientering vedlægges kopi af de nævnte sider i betænkningen samt af §§ 26-28 i det lovudkast, der er indeholdt i betænkningen.

6. På baggrund af de ovenfor anførte problemer finder Justitsministeriet at burde afstå fra at udarbejde et forslag, der gør lovforslaget om produktansvar anvendelig på ansvaret for tjenesteydelser."

I betænkning 1133/1988, hvortil der henvises i besvarelsen af spørgsmålet, blev der alene stillet forslag om fastsættelse af et culpaansvar med omvendt bevisbyrde for skade

på forbrugerenes ejendom. Man fandt derimod ikke grundlag for at medtage en regel om erstatningsansvar for personskade, idet tjenesteydelsesudvalget fandt, at erstatningsansvar for personskader var dækket af de særlige regler om produktansvar. Betænkningens forslag svarede således til de regler, der allerede eksisterede eller var foreslået i nogle af de øvrige nordiske lande.

I tillægsbetænkning af 16. maj 1989 vedrørende forslaget til lov om produktansvar (Folketingstidende 1988/89, Tillæg B, sp. 1773 ff) udtales følgende:

"Man har særlig drøftet spørgsmålet om lovregulering af produktansvaret for tjenesteydelser. Justitsministeren har oplyst, at en lovregulering af ansvaret for tjenesteydelser frembyder en række vanskeligheder, først og fremmest fordi tjenesteydelser kan have en meget forskelligartet karakter, svingende fra ren rådgivning til reparation og vedligeholdelse af f.eks. biler.

Efter flertallets mening må det antages, at en vedtagelse af lovforslagets regler om objektivi ansvar for defekte produkter vil få en afsmittende virkning på retspraksis vedrørende produktansvar for tjenesteydelser, således at det må antages, at ansvaret i praksis i et vist omfang vil blive objektiveret i de tilfælde, hvor tjenesteydelsen har en høj grad af lighed med de produkter, der er omfattet af lovforslaget."

Baggrunden for retsudvalgets interesse i tjenesteydelser var først og fremmest, at afgrænsningen mellem tjenesteydelser og produkter i visse situationer kunne give anledning til tvivl, især hvor tjenesteydelsen var en del af produktets færdiggørelse. Som eksempel herpå blev der i bemærkningerne til lovforslaget nævnt reparationsarbejder, som består dels af en arbejdspræstation dels af forbrug af reservedele, som er et produkt efter produktansvarsloven (Folketingstidende 1988/89 Tillæg A, sp. 1589 ff).

Det er på denne baggrund udvalgets opfattelse, at pakkerejseområdet ikke har en sådan lighed med de produkter, der er omfattet af produktansvarsloven, at de afgrænsningsvanskeligheder, som retsudvalget pegede på, er til stede på pakkerejseområdet. Udvalget har i den forbindelse bemærket sig, at der heller ikke i tjenesteydelsesbetænkningen er foreslået et objektivi ansvar for de tjeneste-

ydelse, betænkningen omfatter, uanset at det område, betænkningens lovforslag dækker, i videre omfang synes at have visse lighedspunkter med de produkter, der er omfattet af produktansvarsloven. Hertil kommer, at retsudvalget ikke gik ind for en lovregulering af tjenesteydelsesområdet, men alene pegede på produktansvarslovens formodede afsmittende virkning på retspraksis.

Udvalget har bemærket, at direktivet ifølge 2. og 3. betragtning i præamblen tillige har til formål at fjerne handelshindringer. Flere af udvalgets medlemmer tillægger dette afgørende betydning, idet formålet med direktivet ikke vil være opfyldt, hvis Danmark som det eneste land fastsætter strengere regler på dette område.

På denne baggrund og under hensyn til, at direktivets regler om erstatning for skader må anses for betydelig mere vidtgående, end hvad der må antages at gælde efter dansk ret i dag, finder udvalget ikke grundlag for at gå videre end direktivet.

2.1.3. Hvorledes det *ansvar*, der følger af artikel 5, stk. 2, *nærmere skal klassificeres, er ikke ganske afklaret.*

I den i kapitel III, afsnit 6.4.3. omtalte konvention om international befordring af passagerer og bagage med jernbanen (CIV) er jernbanen efter artikel 26, § 1, ansvarlig for personskader forårsaget ved jernbanedrift. Endvidere er der ansvar ved beskadigelse af håndbagage m.v. § 2 opregner herefter de situationer, hvor der indtræder ansvarsfrihed. Disse ansvarsfrihedsgrunde må, trods divergerende ordlyd, antages i et vist omfang at svare til de ansvarsfrihedsgrunde, der er anført i artikel 5, stk. 2, i pakkerej sedirektivet.

Efter CIV konventionens artikel 35 angives ansvaret for skade på indskrevet bagage med nærmere opregnede ansvarsfrihedsgrunde, der i det væsentlige svarer til ansvarsfrihedsgrundene i lov om fragtaftaler ved international vejtransport, *CMR-loven*. Denne lovs § 24 indeholder i

stk. 1 en regel om fragtførerens ansvar for bortkommet og beskadigelse af godset uden angivelse af et ansvarsgrundlag. Stk. 2 indeholder imidlertid nogle ansvarsfrihedsgrunde bl.a. ved egen skyld, egne anvisninger og forhold, som fragtføreren ikke kunne undgå, og hvis følger han ikke kunne afværge.

Navnlig den sidst nævnte ansvarsfrihedsgrund er af særlig interesse, idet det må antages, at den ansvarsfrihedsgrund, som arrangøren kan påberåbe sig efter direktivets artikel 5, stk. 2 - bortset fra egen skyld - i et vist omfang svarer til denne ansvarsfrihedsgrund i CMR-loven.

I betænkning 319/1962, der lå til grund for gennemførelsen af CMR-konventionen, anføres det side 26, at konventionens ansvarsregel må kunne karakteriseres som en vis-major regel.

I samme udvalgs betænkning nr. 858 fra 1978 om fragtaftaler ved indenlandsk vejtransport, indeholdt lovudkastet en til CMR-lovens § 24 svarende ansvarsregel. I betænkningen side 57 f anføres følgende:

"Den fjerde ansvarsfrihedsgrund går ud på, at fragtføreren er ansvarsfri, hvis skaden skyldes forhold, som fragtføreren ikke kunne undgå, og hvis følger han ikke kunne afværge. Som anført i Betænkning I s. 25 svarer konventionsregien på dette punkt til CIM (den tidligere konvention om befordring af gods på jernbaner) artikel 27, stk. 2, og udvalget antog derfor i Betænkning I ligesom de øvrige nordiske udvalg, at konventionens ansvarsregel kunne karakteriseres som en vis major-regel, hvorefter ansvar indtræder, medmindre skaden skyldes vis major, hvilket kan bestemmes som udefra kommende begivenheder af en sådan art, at skaden efter livets erfaring i almindelighed ikke kan undgås, selv om der er truffet forsvarlige forholdsregler, jfr. *Ussing Dansk Obligationsret, Almindelig Del*, 4. udg. s. 120. Den nærmere udvikling af, hvad der ligger i denne regel, må som anført i Betænkning I s. 26 ske i nært tilknytning til den forståelse af reglen, som fastlægges på jernbanegodstransportens område. Udvalget gav derfor i Betænkning I følgende resumé af Th. Jensens bemærkninger herom i bogen *Jernbanefragtkontrakten* 1957 s. 141-42:

"Hændelig skade, der skyldes selve driften (materiel og personale), samt driftsuheld kan ifølge den nævnte fremstilling ikke begrunde ansvarsfritagelse. Det

samme gælder visse udefra kommende begivenheder, der influerer på driften og gentager sig med en vis regelmæssighed (f.eks, snefald og temperaturforandringer) eller erfaringsmæssigt forekommer med en sådan hyppighed, at der bør træffes rimelige foranstaltninger til at imødegå eller begrænse deres følger (f.eks, tyverier og brande). Det forlanges dog ikke, at der skal være truffet enhver foranstaltning, der teoretisk er mulig, men kun, at der er truffet de forholdsregler, der er forenelige med en omhyggelig og økonomisk forsvarlig drift.

Som forhold, der må antages at fritage for ansvar, nævnes i øvrigt: Naturfænomener som jordskælv, jordskred, oversvømmelser, lynnedslag, skypumper, orkaner, sne, storme og usædvanlig kulde eller varme; endvidere trediemands handlinger såsom forholdsregler fra offentlige myndigheders side, krigsoperationer, fjendtlig invasion, revolution, tyveri eller røveri af bevæbnede bander, kriminelle attentater, for så vidt de ikke burde have kunnet afværges, strejke af jernbanepersonalet, for så vidt den ikke skyldes jernbanens egen holdning. Derimod anses følgende forhold ikke som vis major: Tyverier i almindelighed, selv om de begås af jernbanen uvedkommende personer, brand, medmindre den udefra har forplantet sig til jernbanens område, driftsuheld som sammenstød, afsporinger etc., og uheld, der skyldes fejl eller mangler ved jernbanens anlæg eller materiel som f.eks, akselbrud, skinnebrud, varmløbning etc."

Det har i Sverige været genstand for drøftelse, om CMR's ansvarsregel med rette kan karakteriseres som en vis major-regel. I de svenske lovmotiver anføres, at det er vanskeligt at henhøre ansvarsreglen i konventionens artikel 17, stk. 2, til nogen bestemt af ansvarstyperne objektivt ansvar, vis majoransvar eller esculationsansvar (culpaansvar med omvendt bevisbyrde). I visse situationer kan ansvaret beskrives som objektivt, men i andre tilfælde viser det sig, at fragtføreren i europæisk retspraksis er gået fri for ansvar, når han har godtgjort, at han ikke kunne undgå skaden, uanset at han havde iagttaget en meget høj grad af agtpågivenhed. Som eksempel henvises til et tilfælde, hvor godset led skade, da et dæk på lastvognen brød i brand efter en punktering. Fragtføreren frifandtes for ansvar efter at have bevist, at han såvel før som under transporten havde kontrolleret dækkene.

Efter det danske udvalgs opfattelse er spørgsmålet om reglens teoretiske klassifikation mindre afgørende. Det fremgår utvivlsomt både af reglens sammenhæng med jernbanegodskonventionens ansvarsregler og af selve ordlyden, at der er tale om en meget streng ansvarsregel, som dog ikke - bortset fra den i stk. 2 indeholdte regel om mangler ved materiellet - pålægger fragtføreren objektivt ansvar for indtrufne skader. Ligeledes er det uden for tvivl, at bevisbyrden for, at der foreligger omtændigheder, der bevirker ansvarsfritagelse - bortset fra bevisbyrdereglerne m.h.t. de i § 29 omhandlede særlige skadeårsager - fuldtud påhviler fragtføreren. Den

nærmere afgrænsning af fragtførerens transportansvar, herunder indholdet af den sidste af de i § 28, stk. 1, omhandlede ansvarsfrihedsgrunde, må overlades til retspraksis. Også udenlandske domme og afgørelser fra jernbanetransportens område vil kunne være af vejledende betydning, men det må formentlig erkendes, at fuldstændig ensartethed ikke kan opnås."

I CIV-konventionen og CMR-loven er ansvarsgrundlaget således hverken et rent objektivt ansvar eller et præsumptionsansvar. Nogle har benævnt det en slags objektiveret ansvar med de nærmere angivne ansvarsfrihedsgrunde. Uanset at det kan forekomme vanskeligt at se forskellen herpå og på præsumptionsansvar, kan det ikke udelukkes, at der vil være situationer, som vil medføre ansvarsfrihed ved et præsumptionsansvar, men ikke ved det såkaldt objektiverede ansvar.

2.1.4. Uanset at ansvarsgrundlaget i direktivets artikel 5, stk. 2, i sin opregning af særlige ansvarsfrihedsgrunde, ligner især CIV konventionens artikel 26, indeholder den også elementer af præsumptionsansvaret, idet det anføres, at arrangøren eller formidleren er ansvarlig "medmindre denne manglende eller mangelfulde opfyldelse hverken kan tilskrives en fejl fra deres eller en anden tjenesteyders side, fordi ...", hvorefter de 3 ansvarsfrihedsgrunde opregnes. Dette kunne tyde på, at det kun er i de 3 opregnede tilfælde, der kan godtgøre manglende fejl eller forsømmelse hos arrangøren eller en anden tjenesteyder, der har forbindelse med den pågældende pakkerejse. På den anden side anføres det i den indledende betragtning, der knytter sig til artikel 5, stk. 2, at der hos arrangøren eller formidleren bør indtræde ansvar for skader som følge af manglende eller mangelfuld opfyldelse af kontrakten, "medmindre den konstaterede mangel eller mangelfulde opfyldelse af kontrakten hverken kan tilskrives en fejl fra deres eller en anden tjenesteyders side."

Udvalget finder det mest hensigtsmæssigt at formulere ansvarsgrundlaget i §§ 20 og 21 i overensstemmelse med artikel 5, stk. 2. Det vil dog være nødvendigt at foretage sproglige korrektioner, bl.a. på grund af den danske teksts afvigelser fra de engelske, franske og tyske tekster. Det er udvalgets opfattelse, at der her-

med fastsættes en meget streng ansvarsregel, i særdeleshed vedrørende forhold, som ligger indenfor arrangørens eller den pågældende tjenesteyders sfære og dermed kontrol. *Bevisbyrden* for, at der foreligger omstændigheder, der berettiger til ansvarsfritagelse, *påhviler arrangøren*, og denne bevisbyrde må antages at være overordentlig vanskelig at løfte, når der ikke kan påvises udefra kommende omstændigheder.

2.2. Erstatningsudmålingen

Det er *kunden*, der i overensstemmelse med almindelige erstatningsretlige regler *skal godtgøre*, at der har været en *mangel ved pakkerejsen*, at der er *lidt en skade*, og at der er *årsags-sammenhæng herimellem*. Endvidere må de almindelige adækvansbetragtninger finde anvendelse.

Direktivet indeholder ikke nogen regulering af, hvilke tabsposter skadelidte kan kræve erstattet, og hvorledes erstatningen skal udmåles. Dette spørgsmål overlades til national ret. I dansk ret reguleres spørgsmålet om erstatning for personskade af erstatningsansvarsloven. Ved personskade kan skadelidte kræve erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, helbredsudgifter, tab eller forringelse af erhvervsevnen og godtgørelse for svie og smerte samt varigt mén. I forbindelse med tab af forsørger er erstatningsposterne begravelsesudgifter og erstatning for tab af forsørger. Erstatningsansvarsloven indeholder detaljerede regler om beregning af erstatning for personskader. Erstatningen fastsættes ud fra faste retningslinier på grundlag af skadelidtes méngrad og årsindkomst.

Spørgsmålet om erstatning for tingskade afgøres som udgangspunkt efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Herefter skal skadelidte have fuld erstatning for det individuelle økonomiske tab, der er en følge af skaden.

Efter erstatningsansvarslovens § 19 kan erstatning for tingskade bortfalde, når tingen er dækket af en forsik-

ring.

Pakkerejsedirektivet behandler ikke spørgsmålet om muligheden for at lempe skadevolderens ansvar. Der er ved direktivet ikke gennemført nogen harmonisering af de enkelte landes regler om erstatningsudmåling. Den almindelige lempelsesregel i erstatningsansvarslovens § 24, stk. 1, vil derfor kunne finde anvendelse.

Efter gældende ret kan skadevolderens erstatningsansvar nedsættes eller eventuelt helt bortfalde, såfremt skadelidte har medvirket til skaden. Det er ikke ved lovudkastet tilsigtet at tillægge egen skyld nogen ændret betydning i forhold til gældende praksis. Herefter tillægges ubetydelig egen skyld ikke betydning: må skadelidtes skyld ansættes til mindre end 1/3, vil domstolene normalt se bort fra medskylden og give skadelidte fuld erstatning.

Efter erstatningsansvarsloven § 24, stk. 2, kan der i undtagelsestilfælde helt eller delvis bortses fra skadelidtes medvirken til skaden. Betingelsen herfor er, at det enten ville være urimeligt tyngende for skadelidte, om hans erstatning blev nedsat på grund af medvirken, eller at det i øvrigt i særlige tilfælde skønnes rimeligt at give skadelidte en højere erstatning trods hans medvirken, ud fra forhold der er nævnt i § 24, stk. 1.

Efter gældende ret vil erstatningen også kunne bortfalde, hvis skadelidte kan siges at have accepteret risikoen for skade.

Det er ikke nærmere specificeret, hvilke skader, der er omfattet af bestemmelsen i artikel 5, stk. 2. Fastlæggelsen heraf er overladt til national ret, hvorfor det er erstatningsansvarslovens regler herom, der vil skulle anvendes. Dette indebærer, at der også vil kunne kræves erstatning for forsørgertab.

Erstatning for mistet ferie ville være en erstatning for ikke-økonomisk skade. Ikke-økonomisk skade var indtil er-

statningsansvarslovens ikrafttræden reguleret ved § 15 i ikrafttrædelsesloven til straffeloven, således at den, der efter dansk rets erstatningsregler var ansvarlig for en krænkelse af en andens legeme eller frihed eller for retsstridig krænkelse af hans fred, ære eller person i øvrigt, foruden at yde erstatning for økonomisk skade eller tab kunne pålægges at betale den forurettede en godtgørelse for lidelse, tort, ulempe, lyde og vansir samt for forstyrrelse af stilling og forhold. Denne bestemmelse blev ophævet, og de heri fastsatte muligheder for ikke-økonomisk skadeserstatning skal nu søges i erstatningsansvarsloven. Efter denne lovs § 3 kan der ydes godtgørelse for svie og smerte - tidligere "lidelse", efter § 4 mén godtgørelse - tidligere "ulempe, lyde og vansir", og efter § 26 godtgørelse for tort.

Derimod er det ikke helt klart, hvor ikrafttrædelseslovens hjemmel til erstatning for "forstyrrelse af stilling og forhold" skal søges i erstatningsansvarsloven, men det er mest nærliggende at henhøre dette til § 1, stk. 1 ("andet tab") som imidlertid alene giver mulighed for erstatning for et økonomisk tab.

Udvalget foreslår, at der skabes hjemmel til, at en kunde i *særlige situationer* vil kunne tilkendes en godtgørelse, hvis en mangel ved pakkerejsen har forvoldt kunden væsentlig ulempe. Der henvises til bemærkningerne til lovudkastets § 20, stk. 2.

2.3. Erstatningsbegrænsning

Der er i direktivets artikel 5, stk. 2., 3. og 4. afsnit, åbnet mulighed for, at medlemsstaterne i den nationale lovgivning kan tillade begrænsninger af erstatningen.

Efter bestemmelsen i 3. afsnit kan medlemsstaterne tillade, at erstatningen begrænses i overensstemmelse med de internationale konventioner, der gælder for tjenesteydelser, der indgår i en pakkerejse. I en råds- og kommissi-

onserklæring til direktivet er det anført, at de eksisterende beløbsgrænser i sådanne konventioner ikke er tidsvarende. Udvalget er enig heri, men finder uanset dette, at erstatningen bør kunne begrænses i overensstemmelse med de internationale transportkonventioner. En modsat regel vil efter flere af udvalgsmedlemmernes opfattelse være for streng over for arrangøren eller formidleren, der fra underleverandører vil blive mødt med de begrænsninger, der følger af de internationale konventioner.

KAPITEL V

UDKAST

til

LOV

om

***PAKKEREJSER OG ANDRE
PAKKEARRANGEMENTER***

KAPITEL 1

Anvendelsesområde

§ 1. Loven gælder for udbud af pakkerejser og for aftaler om køb af pakkerejser, der indgås mellem en kunde og en arrangør eller formidler af en pakkerejse.

Stk. 2. Loven og de i medfør af loven fastsatte bestemmelser kan ikke, medmindre andet er angivet i loven, ved forudgående aftale fraviges til skade for kunden eller den, som indtræder i kundens krav.

KAPITEL 2

Definitioner

Pakkerejse

§ 2. Ved en pakkerejse (pakkearrangement) forstås en på forhånd fastlagt kombination af mindst to af følgende elementer, hvis de sælges eller udbydes til salg til en samlet pris og har en varighed på over 24 timer eller omfatter overnatning:

- 1) transport
- 2) indkvartering
- 3) anden turistmæssig ydelse, som udgør en væsentlig del af pakkerejsen, men som ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering.

Stk. 2. Særskilt fakturering af de i stk. 1 nævnte elementer medfører ikke, at kombinationen heraf falder udenfor loven.

Arrangør og formidler

§3. Som arrangør anses den, der tilrettelægger pakkerejser og udbyder eller sælger disse enten direkte eller gen-

nem en formidler, medmindre denne virksomhed alene udøves lejlighedsvis.

Stk. 2. Som formidler anses den, der udbyder eller sælger en pakkerejse, der er tilrettelagt af en arrangør.

Kunden

§ 4. Som kunde anses den, der indgår aftale om køb af en pakkerejse, eller i hvis navn der indgås aftale om køb heraf. Overdrages pakkerejsen, anses tillige den, der får overdraget pakkerejsen, som kunde.

KAPITEL 3

Aftalens indgåelse og indhold

§ 5. Stilles der en brochure til rådighed for kunden, skal prisen for pakkerejsen let læseligt, klart og præcist fremgå heraf. Dette gælder også ved annoncering eller markedsføring i øvrigt.

Stk. 2. Oplysninger i en brochure binder arrangøren, medmindre ændringerne er meddelt kunden inden aftalens indgåelse.

Stk. 3. Justitsministeren fastsætter efter forhandling med Forbrugerombudsmanden nærmere regler om oplysninger i brochurer.

§ 6. Arrangøren eller formidleren skal inden aftalens indgåelse meddele kunden aftalevilkårene og væsentlige praktiske oplysninger om pas, vaccinationer og lignende. Aftalevilkårene skal bekræftes skriftligt eller på anden for kunden klar og tilgængelig måde. Kunden skal have udleveret kopi af aftalen, hvis den er indgået skriftligt.

Stk. 2. Parterne kan ved forudgående aftale fravige bestemmelserne i stk. 1 i det omfang, indgåelse af aftaler på et sent tidspunkt eller i sidste øjeblik før pakkerejsens påbegyndelse nødvendiggør dette.

§ 7. Inden pakkerejsen påbegyndes, skal kunden af arran-

gøren eller formidleren skriftligt eller på anden dertil egnet måde have oplysning om praktiske forhold vedrørende pakkerejsens gennemførelse.

§ 8. Justitsministeren fastsætter regler om de vilkår, aftalen skal indeholde, og om de oplysninger, der skal meddeles kunden i medfør af §§ 6-7.

KAPITEL 4

Afbestilling, overdragelse og ændringer i prisen

Afbestilling

§ 9. Kunden kan afbestille en pakkerejse. Arrangøren kan kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Stk. 2. Afbestillingsretten efter stk. 1 kan i særlige tilfælde begrænses eller fraviges, navnlig hvis arrangørens afbestillingsret overfor trediemand er begrænset.

Stk. 3. Arrangøren eller formidleren skal meddele kunden vilkårene for afbestilling inden aftalens indgåelse.

Stk. 4. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler om afbestillingsvilkår.

§ 10. Kunden har endvidere ret til at afbestille pakkerejsen, hvis der på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed lignende begivenheder. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af pakkerejsens pris med fradrag af et rimeligt vederlag.

Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte eller ikke kunne være uvidende om den pågældende begivenhed.

§ 11. Arrangøren eller formidleren skal inden indgåelse af aftalen give kunden oplysning om muligheden for at teg-

ne forsikring til dækning af, at kunden på grund af sygdom eller lignende ikke kan deltage i pakkerejsen, samt vilkårene herfor.

Stk. 2. Omfatter pakkerejsens pris den i stk. 1 nævnte forsikring, skal prisen herfor fremgå af aftalen.

Stk. 3. Justitsministeren kan fastsætte regler om minimumsdækningen.

Overdragelse af pakkerejsen

§ 12. Kunden kan overdrage pakkerejsen til en person, der opfylder alle nødvendige betingelser for at deltage i pakkerejsen. Arrangøren eller formidleren skal underrettes herom i rimelig tid inden pakkerejsens påbegyndelse.

Stk. 2. Kunderne hæfter solidarisk for betaling af et eventuelt restbeløb og de ekstra omkostninger, der følger af overdragelsen.

Prisændring

§ 13. Den aftalte pris for pakkerejsen kan kun forhøjes som følge af ændringer i:

- 1) transportomkostninger, herunder brændstofpriser,
- 2) skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, såsom lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter, eller
- 3) valutakurser, som er anvendt ved beregningen af prisen for den pågældende pakkerejse.

Stk. 2. Prisforhøjelsen kan kun foretages, hvis aftalen udtrykkeligt giver mulighed for både prisforhøjelse og pris-nedsættelse, samt angiver den præcise beregningsmetode herfor. Den aftalte pris kan ikke forhøjes de sidste 20 dage før det aftalte tidspunkt for pakkerejsens påbegyndelse.

KAPITEL 5

Kundens beføjelser ved arrangørens misligholdelse m.v. inden pakkerejsens påbegyndelse

§14. Ændres vilkårene for pakkerejsen inden dennes påbegyndelse, skal arrangøren eller formidleren hurtigst muligt underrette kunden herom.

Stk. 2. Er ændringen væsentlig, kan kunden hæve aftalen, såfremt der inden rimelig tid efter modtagelsen af den i stk. 1 nævnte underretning gives arrangøren eller formidleren meddelelse herom.

Stk. 3. Arrangøren skal samtidig med den i stk. 1 nævnte underretning give kunden oplysning om meddelelsespligten efter stk. 2, om retsvirkningen af at undlade at give meddelelse, samt om hvortil meddelelse skal gives.

§ 15. Hæver kunden aftalen på grund af en væsentlig ændring, jf. § 14, eller aflyser arrangøren rejsen, har kunden ret til

1) straks at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen eller

2) at deltage i en pakkerejse af tilsvarende eller højere værdi, såfremt arrangøren eller formidleren kan tilbyde dette.

Er den tilbudte pakkerejse af højere værdi, betaler kunden prisforskellen.

Stk. 2. Kan der alene tilbydes en pakkerejse af ringere værdi, og accepterer kunden tilbudet, refunderes prisforskellen.

§ 16. Arrangøren er erstatningspligtig overfor kunden for tab som følge af væsentlige ændringer i pakkerejsen, jf. § 14, eller som følge af rejsens aflysning, medmindre

1) aflysningen skyldes, at antallet af tilmeldte til en pakkerejse er mindre end det i aftalen angivne minimum, og skriftlig meddelelse herom er kommet frem til kunden inden den aftalte frist, eller

2) aflysningen eller ændringen skyldes udefra kommende omstændigheder, som arrangøren eller nogen, for hvem arrangøren er ansvarlig, ikke kunne undgå og afværge følgerne af.

Stk. 2. Justitsministeren kan fastsætte regler om frister for aflysning i de i stk. 1, nr. 1, anførte tilfælde.

KAPITEL 6

Kundens beføjelser ved arrangørens misligholdelse m.v. efter pakkerejsens påbegyndelse

§ 17. Er pakkerejsen mangelfuld, kan kunden kræve, at manglen afhjælpes, medmindre dette vil påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe.

Stk. 2. Kan manglen ikke afhjælpes, har kunden ret til forholdsmæssigt afslag.

§ 18. Kan en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller er pakkerejsen i øvrigt behæftet med væsentlige mangler, og er formålet med pakkerejsen som følge heraf væsentligt forfejlet, kan kunden hæve aftalen.

Stk. 2. Hæver kunden aftalen, har kunden, hvis der indgår et transportelement i pakkerejsen, krav på vederlagsfri transport til afrejsestedet eller til et andet sted, der var aftalt mellem parterne.

Stk. 3. Arrangøren kan tilkendes en godtgørelse for den nytteværði, som pakkerejsen må antages at have haft for kunden.

§ 19. Tilbyder arrangøren at foretage afhjælpning, kan kunden ikke kræve et forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, hvis afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for kunden.

§ 20. Lider kunden tab som følge af, at pakkerejsen er mangelfuld, har kunden ret til erstatning fra arrangøren, medmindre denne godtgør, at

- 1) manglen er hidført af kunden selv,
- 2) manglen er hidført af en uvedkommende trediemand og ikke kunne forudses eller afværges, eller at
- 3) manglen skyldes omstændigheder som nævnt i § 16, stk. 1, nr. 2, eller omstændigheder, som hverken arrangøren eller nogen, for hvem arrangøren er ansvarlig, med rimelighed kunne forudse eller afværge følgerne af.

Stk. 2. Kunden kan endvidere tilkendes en godtgørelse, såfremt manglen har forvoldt kunden væsentlig ulempe.

§ 21. Sker der skade på kundens person eller ting som følge af en mangel ved pakkerejsen, finder § 20, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2, tilsvarende anvendelse.

Stk. 2. Påføres kunden skade på person, skal arrangøren eller formidleren søge hurtigt at komme kunden til undsætning.

§ 22. Erstatningen efter §§ 20 og 21 kan begrænses i overensstemmelse med de internationale konventioner, som gælder for pakkerejsen eller dele deraf.

§ 23. Konstaterer kunden en mangel under pakkerejsen, skal kunden så hurtigt som muligt gøre arrangøren, dennes repræsentant på stedet eller den pågældende tjenesteyder opmærksom herpå.

Stk. 2. Fremsætter kunden klager, skal arrangøren, den stedlige repræsentant eller den pågældende tjenesteyder bestræbe sig på at finde passende løsninger.

Stk. 3. Kundens pligt efter stk. 1 skal fremgå klart og præcist af aftalen.

KAPITEL 7

Flere ansvarlige og regres

§ 24. Formidleren hæfter over for kunden for krav, der i medfør af denne lov kan rejses over for arrangøren.

Stk. 2. Formidleren indtræder i kundens krav mod arrangøren. Regreskravet kan bortfalde eller nedsættes, hvis kundens krav skyldes formidlerens forhold.

KAPITEL 8

Reklamation

§ 25. Vil kunden påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal kunden skriftligt eller på anden dertil egnet måde give arrangøren eller formidleren meddelelse herom inden rimelig tid efter at kunden har opdaget manglen. I modsat fald taber kunden retten til at påberåbe sig manglen.

Stk. 2. Er kundens pligter efter stk. 1 ikke angivet i aftalen, kan arrangøren eller formidleren ikke påberåbe sig manglende eller mangelfuld reklamation.

§26. § 25 gælder ikke, hvis arrangøren eller formidleren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt.

Stk. 2. § 25 gælder endvidere ikke ved personskader, jf. § 21.

KAPITEL 9

Kundens misligholdelse

§ 27. Kunden skal rette sig efter gældende ordensbestemmelser og de anvisninger, der gives af rejseledere, transportører og andre, der har forbindelse med pakkerejsens gennemførelse.

Stk. 2. Kunden skal sørge for de til rejsen nødvendige pas, visa, vaccinationer og lignende.

§ 28. Misligholder kunden i væsentlig grad sine forpligtelser, kan arrangøren udelukke kunden fra deltagelse i pakkerejsen.

Stk. 2. Kunden har i de i stk. 1 nævnte tilfælde ikke krav på tilbagebetaling af sin ydelse, og arrangøren kan beregne sig den fulde pris for pakkerejsen. Er pakkerejsen påbegyndt, påhviler det kunden selv at afholde de ekstra omkostninger, der opstår som følge af kundens udelukkelse fra pakkerejsen.

KAPITEL 10

Andre bestemmelser

§ 29. Overtrædelse af § 5, stk. 1, straffes med bøde, medmindre strengere straf er forskyldt efter anden lovgivning. Det samme gælder grov eller oftere gentagen overtrædelse af §§ 6, stk. 1, 9, stk. 3, 11, stk. 1-2, og 14, stk. 1 og 3.

Stk. 2. I forskrifter, der udstedes i medfør af §§ 5, stk. 3, 8, 9, stk. 4, 11, stk. 3, og 16, stk. 2, kan der fastsættes bødestraf for overtrædelse af forskrifterne.

Stk. 3. Er overtrædelsen begået af et selskab, en forening, en fond eller lignende, kan der pålægges den juridiske person som sådan bødeansvar.

§ 30. Loven træder i kraft den 1. april 1993, jf. dog stk. 2 og 3, og finder anvendelse på pakkerejser, der påbegyndes efter lovens ikrafttræden.

Stk. 2. Bestemmelserne i §§ 6-7, 9, 11-13 og 16, stk. 1, nr. 1, finder dog kun anvendelse på aftaler om pakkerejser, der indgås efter lovens ikrafttræden.

Stk. 3. § 5 træder i kraft den 1. oktober 1993.

§ 31. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kongelig anordning sættes i kraft for disse landsdele med de afvigelser, som de særlige færøske og grønlandske forhold tilsiger.

KAPITEL VI

BEMÆRKNINGER

TIL

LOVUDKASTET

TIL KAPITEL 1

Kapitlet angiver lovudkastets anvendelsesområde. Kapitlet har én paragraf.

Til § 1

Bestemmelsen fastlægger *lovudkastets anvendelsesområde*. Lovudkastet omfatter både aftaler om køb og salg af pakkerejser og andre pakkearrangementer, der indgås mellem en kunde og en arrangør, og mellem en kunde og en formidler, der ikke selv har tilrettelagt arrangementet. Endvidere omfatter loven selve udbudsfasen. Det er især § 5 og § 6 om de oplysninger, der skal afgives ved annoncering eller anden form for markedsføring, der finder anvendelse ved udbudsfasen.

Til stk. 1

I visse sammenhænge kan anvendelsen af udtrykket "pakkerejser" forekomme mindre hensigtsmæssigt, jf. også bemærkningerne under § 2 vedrørende definitionen af pakkerejser. Udvalget har imidlertid af overskuelighedsgrunde valgt at anvende udtrykket *pakkerejser* som samlebetegnelse for *samtliche arrangementer*, der er omfattet af lovudkastet. Lovudkastets titel angiver, at udkastet også omfatter arrangementer, hvori der ikke indgår et typisk transportelement.

I direktivet anvendes udtrykket *kontrakt*, der defineres som "en aftale, der omfatter forbrugeren og rejsearrangøren og/eller formidleren". Udvalget har ikke fundet det nødvendigt at optage denne definition i lovudkastet, og har derfor alene anvendt udtrykket "*aftale*".

Direktivet og dermed lovudkastet gælder også for pakkerej-

ser, der foregår i Danmark. Begreberne pakkerejse, arrangør, formidler og kunde defineres i udkastets §§ 2-4.

Gennemførelsen af lovudkastet indebærer en række ændringer i lov om en rejsegarantifond, jf. udvalgets overvejelser i kap. II under punkt 10.

Til stk. 2

Lovudkastet og de i medfør heraf fastsatte bestemmelser skal ikke ved forudgående aftale kunne fraviges til skade for kunden. For så vidt angår de bestemmelser, der bygger på direktivet, fremgår dette af direktivet, jf. artikel 8 modsætningsvis. På visse områder foreslås der fastsat bestemmelser, der går videre i beskyttelsen af kunden, end direktivet foreskriver. For at få fastlagt en ensartet og gennemskuelig praksis på området finder udvalget, at også disse bestemmelser bør gøres *beskyttelsespræptive*.

Baggrunden for bestemmelsen er bl.a., at det ville stride mod udkastets formål, hvis reglerne var undergivet princippet om aftalefrihed. Reglerne vil derfor ikke kunne fraskrives eller indskrænkes ved en ansvarsfritagelses- eller ansvarsbegrænsningsklausul, medmindre dette er særlig hjemlet i lovudkastet. Sådant hjemmel findes alene i § 6, stk. 2 og § 9, stk. 2.

Bestemmelsen indeholder alene et forbud mod forudgående aftaler.

På grund af bestemmelsen i udkastets § 24 om formidlerens hæftelsesansvar for arrangøren har udvalget fundet, at udkastets bestemmelser også bør være præptive i deres indbyrdes forhold, således at den formidler, der indtræder i kundens krav, ikke skal kunne mødes med andre mere byrdefulde betingelser.

TIL KAPITEL 2

Kapitlet indeholder definitioner.

Til §2

Bestemmelsen, der svarer til direktivets artikel 2, nr. 1, *definerer*, hvad der i lovudkastet forstås ved en *pakkerejse*. Uanset at direktivet anvender udtrykket "pakkerejser" som et overordnet begreb samt udtrykket "rejsearrangør", vil transportelementet ikke i sig selv udgøre en nødvendig betingelse for, at et arrangement falder ind under loven. Dette fremgår også af direktivets titel og artikel 1, hvori det hedder "pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure". Som anført i bemærkningerne til § 1 har udvalget imidlertid valgt at anvende udtrykket pakkerejser som et samlebegreb, selv om det også af lovudkastets titel fremgår, at anvendelsesområdet er langt bredere.

Til stk. 1

En pakkerejse består af *mindst to af følgende 3 elementer*: 1) transport, 2) indkvartering og 3) andre turistmæssige ydelser, som udgør en væsentlig del af pakkerejsen, men som ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering.

Efter direktivets artikel 2, nr. 1, er det en betingelse, at kombinationen af de to elementer er *fastlagt på forhånd*. Det forekommer ikke klart afgrænset, hvad der nærmere ligger i dette begreb. Det er udvalgets opfattelse, at det ikke kan være afgørende, at pakkerejsen, allerede inden kunden retter henvendelse til arrangøren eller formidleren, er udbudt som en samlet kombination, der ikke kan fraviges. Selv om det har været sådanne traditionelle selskabsrejsearrangementer, der oprindeligt har dannet grundlag for ønsket om EF-regulering, må en sådan snæver forståelse an-

tages at medføre, at loven meget let ville kunne omgås, hvorfor hensigten med direktivets regulering vil være forspildt.

Det bliver mere og mere almindeligt, at der efter beskrivelser i arrangørens brochurer er mulighed for selv at sammensætte et rejsearrangement. Sådanne mere individuelt sammensatte arrangementer vil ofte have en høj grad af lighed med rejser, der allerede i brochuremateriale og lignende er sammensat. "På forhånd fastlagt" må derfor antages at være opfyldt, blot kombinationen af de 2 elementer er fastlagt og solgt samlet inden afrejsen, under forudsætning af, at de pågældende ydelser er omfattet af de ydelser, som udbydes af arrangøren eller formidleren. Det er en forudsætning, at arrangøren i brochuremateriale eller lignende har oplyst om og eventuelt beskrevet f.eks, de forskellige indkvarteringsmuligheder m.v. Arrangøren må i sådanne tilfælde anses for at have indgået aftale med den pågældende tjenesteyder eller i hvert tilfælde at have erhvervet sig et nøjere kendskab til de pågældende tjenesteydere og deres ydelser, hvorfor der ved sådanne ydelser findes behov for at lade disse være omfattet af bl.a. lovudkastets erstatningsregler. Er en del af den samlede pakerejse mangelfuld, og bevirker manglen, at der påføres en kunde skade, vil arrangøren være ansvarlig som følge af uagtsomhed ved valg af tjenesteyder. Det påhviler en arrangør at vælge bl.a. sine transportører og indkvarteringssteder omhyggeligt, og ved kontrakten at binde disse til at overholde kontraktsbestemmelserne nøje, således at ikke-opfyldelse af kontrakten kan sanktioneres.

Dette indebærer, at en arrangør ikke omfattes af lovudkastets regulering, hvis der samtidig med salg af en tog-, færge- eller flybillet sælges et hotelophold efter kundens eget ønske, uden at arrangøren kan siges på forhånd at have udbudt den pågældende kombination eller kombinationsmulighed, således at arrangøren herved må antages at indestå for opfyldelsen af aftalen.

Udviklingen indenfor rejsebranchen har bevirket, at en

række bureauer via EDB let vil kunne undersøge hotelmuligheder på forskellige destinationer og straks foretage bookingen. På baggrund af internationale hotelkatalogers eller særlige reservationssystemers oplysninger om bl.a. klassifikation og standard kan det pågældende bureau foretage en reservation, uanset at bureauet ikke i øvrigt har noget forhåndskendskab til de pågældende hoteller, eller praktisk mulighed for at skaffe sig dette. Der kan være tale om specielt fordelagtige rater, som bl.a. flere store eller mindre hotelkæder tilbyder rejsebranchen og som kun kan opnås ved forudbetaling hjemmefra, eventuelt ved køb af vouchers eller hotelchecks. I alle disse situationer foreligger der ikke den ovenfor nævnte kontraktsituation mellem arrangøren og hotellet, som gør det naturligt at lade arrangementet være omfattet af pakkerejsebegrebet. Hertil kommer, at bl.a. direktivet og lovudkastets regler om aftaleindgåelsen og de nødvendige oplysninger i forbindelse hermed ikke vil kunne opfyldes i sådanne situationer. Endelig kan det ikke udelukkes, at rejsebranchen vil afstå fra at udbyde sådanne ydelser, hvis de bliver omfattet af især lovudkastets §§ 20-21 og de deri nævnte hæftelser for forhold på et hotel, som de i øvrigt intet kendskab har til eller i øvrigt mulighed for at skaffe sig et sådant kendskab.

Direktivets definition af pakkerejser indeholder som yderligere betingelse for, at en pakkerejse er omfattet af reguleringen, at arrangementet har en varighed på *over 24 timer* eller *omfatter en overnatning*.

Udvalget har overvejet, om denne *tidsbegrænsning* bør medtages i lovudkastet. Uanset, at der i visse helt særlige situationer vil kunne anføres et behov for at medtage arrangementer af kortere varighed under lovudkastets regulering, vil en udeladelse af det tidsmæssige krav imidlertid betyde, at lovudkastets regulering vil skulle anvendes på et utal af situationer, hvor der enten ikke findes at være noget behov for regulering, eller hvor den tilsigtede regulering i det væsentlige ikke bør anvendes på den pågældende rejse eller arrangement. Dette gælder

f.eks., sportsklubbers arrangementer af bustransport og billetter til klubbens udekampe, skolers ekskursioner,

Er der derimod en overnatning med i arrangementet, vil dette uanset et kortere tidsrum i højere grad have karakter af et af de arrangementer, der iøvrigt tilsigtes reguleret gennem direktivet, nemlig den traditionelle transport- og indkvarteringskombination.

Tilstk. 1, nr. 1

Det vil normalt ikke volde problemer at konstatere, om der er et *transportelement* i en pakkerejse. Typisk vil det dreje sig om flytransport (såvel rute-fly som charterfly), bus-transport, transport med skib eller tog. Derimod vil kørsel med egen bil til en lejet feriebolig ikke udgøre et transportelement i lovens forstand. Salg af sædvanlige færgebilletter i forbindelse med leje af en sådan feriebolig vil heller ikke bevirke, at der bliver tale om transport som et element i en pakkerejse. Afgørende for, om transporten vil blive anset som et transportelement i lovens forstand, vil som udgangspunkt være, om det er markedsført sammen med et af de andre elementer som en enhed, eller dette ikke kan antages at have været tilfældet. Hvis rejsebureauet har sørget for leje af bil, vil dette kunne komme ind under "anden turistmæssig ydelse", hvis en væsentlig del af rejsens formål opfyldes ved billejen, jf. nedenfor. Tilsvarende hvis der stilles cykler til rådighed for transport mellem forskellige allerede fastlagte indkvarteringssteder, uanset om kunden selv transporterer sin bagage, eller denne bringes fra sted til sted af arrangøren.

Tilstk. 1, nr. 2

Indkvartering kan være indlogering på hotel, i sommerhus eller anden feriebolig. Det er uden betydning, om der er

inkluderet måltider eller ej.

Overnatning i f.eks, skibskøje eller sovevogn bevirker ikke i sig selv, at såvel transport- som indkvarteringselementet er opfyldt, således at der herved bliver tale om en pakkerejse. Derimod vil f.eks, krydstogter eller specielt arrangerede togrejser som en attraktion i sig selv være omfattet af pakkerejsebegrebet.

Kombinationen af to af de elementer, der er nævnt i bestemmelsen, skal sælges eller udbydes til salg til en samlet pris. Loven omfatter således både almindelige traditionelle charter- og busrejser m.v., der sælges til en på forhånd angivet pris, samt mere "skræddersyede" arrangementer, der er individuelt sammensat, og som sælges samlet, jf. i øvrigt om begrebet "på forhånd fastlagt" ovenfor. Leje af flodbåd eller autocamper kan ikke i sig selv anses for omfattet af pakkerejsebegrebet, uanset at der også heri indgår både et transport- og et indkvarterings-element.

Til stk. 1, nr. 3

Det tredje element i pakkerejsebegrebet er efter direktivets artikel 2, stk. 1, litra c, *"andre turistmæssige ydelser, som udgør en væsentlig del af pakkerejsen, men som ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering"*. Dette begreb vil kunne give anledning til betydelige afgrænsningsproblemer.

Udviklingen inden for rejsebranchen går i stadig stigende omfang væk fra de traditionelle sol- og afslapningsferier over imod feriearrangementer, hvortil der er knyttet et mere aktivt indhold eller særlige attraktioner. Dette er umiddelbart ikke i sig selv tilstrækkeligt til at blive henført under *"anden turistmæssig ydelse"*. F.eks, leje af feriebolig i et område med et udbud af store kulturhistoriske attraktioner, eller for vininteresserede i et af de kendte vindistrikter, vil ikke medføre, at lejen af feriebolig hermed falder ind under betegnelsen pakkerejse. Er ophol-

det i en feriebolig derimod så tæt knyttet til en speciel turistmæssig aktivitet som f.eks, ride- golf- eller tennisarrangementer, at opholdet i første række tager sigte på denne særlige ydelse, må ydelsen antages at være - omfattet af begrebet "anden turistmæssig ydelse", hvorfor det samlede arrangement er omfattet af lovudkastets regulering, uanset at der ikke indgår noget transportelement. Det vil især være aktuelt ved arrangementer i Danmark eller i øvrigt inden for Europa, hvortil kunden selv sørger for transport, der herved vil blive underkastet den nye regulering. I de fleste andre tilfælde må kombinationen af transport- og indkvarteringselementet antages at være opfyldt, hvorfor det i så fald ikke vil være nødvendigt at tage stilling til, om arrangementet tillige indeholder en "anden turistmaessig ydelse".

Begrebet "anden turistmaessig ydelse" må antages at skulle fortolkes bredt, idet dog ikke enhver ydelse kan anses for turistmæssig. Således vil kursus- og kongresvirksomhed indenfor ens faglige og erhvervsmæssige sfære ikke kunne betegnes som turistmaessig. Også anden form for undervisning må falde udenfor, fordi hovedformålet hermed er uddannelse i bred forstand, f.eks, sommerkurser på højskoler. Er der derimod knyttet et rekreativt feriemæssigt formål til et bestemt arrangement, må det antages at falde ind under begrebet "anden turistmaessig ydelse".

I de tilfælde, hvor der er knyttet en anden turistmaessig ydelse til en transport eller en indkvartering, er det ifølge direktivet tillige en betingelse, at denne turistmæssige ydelse skal *udgøre en væsentlig del* af pakkerejsen. Hvad der nærmere ligger heri, må bero på en konkret fortolkning af det udbudte arrangement og formålet hermed. I en råds- og kommissionserklæring til direktivet er det anført, at det afgørende er, om den *pågældende ydelse udgør et vigtigt element i arrangementets pris*. En sportskamp eller operaforestilling i udlandet kombineret med bustransport vil klart falde ind under væsentlighedsbegrebet, idet det alene er den pågældende sportskamp eller operaforestilling, der er hovedformålet, mens transporten er et nødvendigt accessorium

hertil.

Heroverfor står de tilfælde, hvor en feriebolig udlejes med ledsagende bemærkninger om adgang til tennisbaner, vandland eller swimmingpool, hvor væsentlighedsbetingelsen ikke er opfyldt, uanset at disse aktiviteter må antages at have været afgørende for valg af ferieindkvartering.

Den endelige fortolkning af rækkevidden af bestemmelsen i § 2 henhører under EF-domstolen.

En del *forretningsrejser* vil, som bestemmelsen i § 2 er formuleret, falde ind under lovens regulering, uanset at Rådet og Kommissionen i en erklæring til direktivet har udtalt, at samtidig betaling for transportmiddel og hotel i forbindelse med en forretningsrejse ikke konstituerer en pakkerejse i direktivets forstand. Udvalget finder ikke, at der er tilstrækkeligt grundlag for at begrænse de danske regler i overensstemmelse med denne erklæring, hvorfor lovudkastet også omfatter forretningsrejser, hvis de i øvrigt opfylder betingelserne for at falde ind under pakkerejsebegrebet.

Udvalget har i denne forbindelse også lagt vægt på, at en forretningsrejse, der er kombineret med ferie, klart vil være omfattet af begrebet pakkerejse, og at det ikke vil være muligt at udskille de to led af en sådan rejse. Hertil kommer, at arrangøren eller formidleren ikke vil kunne afgøre om en kunde agter at anvende rejsen til forretningsformål eller til ferie. I det omfang et rejsebureau alene foretager reservation af hotel og overlader det til kunden selv at afregne med hotellet, er arrangementet klart uden for lovens regulering. Dette vil ved mange forretningsrejser være den helt normale fremgangsmåde. Også i de situationer, hvor hotellet er betalt samtidig med transporten, men hvor hotellet kun er valgt i kraft af bureauets almindelige mulighed for at skaffe hotelreservationer på det pågældende bestemmelsessted og ikke i kraft af et særligt samarbejde med netop det valgte hotel, vil forretningsrejsen falde udenfor lovens regulering.

Til stk. 2

Endelig er det fastsat i udkastets § 2, stk. 2, at arrangøren og formidleren af en pakkerejse ikke kan undgå at blive omfattet af lovens regler ved at fakturere de enkelte elementer i rejsen særskilt, hvis arrangementet i øvrigt er udbudt eller solgt til en samlet pris. Denne regel er medtaget for at undgå omgåelse af reglerne.

Til § 3

Bestemmelsen svarer til direktivets artikel 2, nr. 2 og 3, og beskriver den *kreds af kontraktspartnere*, som udbyder eller sælger pakkerejser, og som derfor er omfattet af lovudkastets regulering. Ved direktivets definition af såvel rejsearrangør som formidler anvendes udtrykket "en person, der ...". Uanset dette gælder lovens regulering også for de fysiske eller juridiske personer, der er indehaver af den pågældende virksomhed. Personer, der alene udfører rent lønarbejde, vil derimod ikke ifalde et selvstændigt ansvar.

Efter direktivets artikel 2, nr. 2, anvendes udtrykkene "sælger" eller "udbyder til salg". Uanset at det efter dansk ret kan forekomme tvivlsomt, om der eksisterer nogen reel sondring mellem, om en arrangør "sælger" eller "udbyder til salg", skal sontringen imidlertid ses i lyset af direktivets tilblivelse, hvor man med tilføjelsen "udbyder til salg" ønskede at understrege, at det var underordnet, om arrangøren tilsigtede profit eller ej.

Til stk. 1

I denne bestemmelse fastsættes, hvad der forstås ved en *arrangør af et pakkerejsearrangement*. Definitionen svarer til definitionen i direktivets artikel 2, nr. 2, af en "rej-

searrangør". Da en pakkerejse imidlertid ikke behøver at omfatte et rejseelement, har udvalget fundet det mere naturligt at anvende udtrykket "arrangør".

Den danske direktivtekst indeholder som en betingelse for, at en arrangør vil være omfattet, at arrangøren "jævnligt" arrangerer rejser. Rejsebranchen har ønsket denne betingelse strøget, idet man har henvist til, at den tilsvarende betingelse ved Rejsegarantifonden har vist sig umulig at administrere, og at fastholdelsen heraf skaber retsusikkerhed. Der er i udvalget enighed om, at arrangementer af helt privat karakter, uanset om de måtte være årligt tilbagevendende, ikke skal være omfattet af forslagens regulering. Der er også enighed om, at f.eks, lejrskolearrangementer, sportsrejser med overnatning og lignende heller ikke bør være omfattet af reguleringen. Udvalget har fundet, at dette vil kunne opnås, hvis betingelsen for at være omfattet i stedet knyttes til, om arrangøren udøver sin virksomhed *lejlighedsvis*. Dette antages også at svare til de engelske, franske og tyske direktivtekster, hvori det hedder "other than occasionally", "de facon non occasionnelle" og "nicht nur gelegentlich".

Udtrykket "lejlighedsvis" må i overensstemmelse med, hvad der er anført ovenfor, fortolkes meget snævert, således at alene arrangementer, der klart ikke har været tilsigtet omfattet af direktivets regulering, undtages. Arrangeres der derimod traditionelle rejsearrangementer, vil en arrangør have vanskeligt ved at godtgøre, at han falder ind under undtagelsesbestemmelsen. Dette gælder tilsvarende, hvor f.eks, aftenskoler og foreninger arrangerer sådanne pakkerejser.

En arrangør af pakkerejser behøver ikke nødvendigvis selv at sælge eller udbyde pakkerejsen til salg. Også arrangører, der sælger gennem en formidler, jf. stk. 2, er omfattet af lovens bestemmelser.

Til stk. 2

Efter bestemmelsen er en formidler en fysisk eller juridisk person, der sælger en pakkerejse, der er tilrettelagt af en arrangør, jf. stk. 1, eller udbyder den til salg. Efter udvalgets opfattelse vil forholdet skulle henføres til et almindeligt fuldmagtsforhold, hvorfor en sælger af en rejse eller et arrangement må betragtes som arrangør, medmindre den pågældende kan godtgøre, at han alene har optrådt som agent, og at kunden har været vidende herom. Har formidleren således ikke klart og utvetydigt tilkendegivet, at han alene handler som agent for arrangøren, må kunden gå ud fra, at der er kontraheret med den, der er ansvarlig for arrangementets afvikling.

Om formidlerens adgang til regres hos arrangøren henvises til udkastets § 24, stk. 2, og bemærkningerne hertil.

Til § 4

I bestemmelsen defineres, hvad der forstås ved en *kunde*. I direktivets artikel 2, nr. 4, benyttes betegnelsen "forbruger", men under hensyn til, at direktivets definition heraf er forskellig fra den forbrugerdefinition, der normalt benyttes i dansk ret, har udvalget fundet det mere hensigtsmæssigt at anvende betegnelsen "kunde".

Der er først og fremmest tale om den person, der indgår aftalen med en arrangør eller en formidler om køb af en pakkerejse. Endvidere er andre personer, der er omfattet af aftalen og som skal deltage i pakkerejsen, kunder i lovens forstand, og har hermed de rettigheder og forpligtelser, der fastsættes i loven.

Endelig er en person, der får overdraget rejsen, jf. udkastets § 12, en kunde i lovens forstand.

TIL KAPITEL 3

Kapitel 3 indeholder regler om *markedsføring*, om *aftalens indgåelse* og *indhold*, samt om *oplysninger*, som skal tilstilles kunden inden rejsens påbegyndelse.

Direktivets artikel 3 og artikel 4, stk. 1 og 2, indeholder en lang række regler, dels om markedsføring af pakkerejser, dels om de oplysninger, der skal stilles til rådighed for kunden, både inden aftalen indgås og efter aftaleindgåelsen, men inden rejsen påbegyndes. Under hensyn til, at der allerede eksisterer regler om markedsføring af selskabsrejser, samt at direktivet uanset de meget udførlige bestemmelser næppe er udtømmende, har udvalget fundet det mest hensigtsmæssigt, at de nærmere regler herom fastsættes administrativt. Dette medfører også, at eventuelle nye krav hurtigere vil kunne tilpasses udviklingen indenfor rejsebranchen.

Til § 5

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 3 om *markedsføring af pakkerejser og indholdet i brochurer* om pakkerejser.

Efter direktivets artikel 3, stk. 1, må enhver beskrivelse af en pakkerejse, prisen herfor og de øvrige betingelser ikke indeholde vildledende oplysninger.

Markedsføring af pakkerejser og andre feriearrangementer er omfattet af markedsføringsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 594 af 27. juni 1992. Efter markedsføringslovens § 2 må der ikke i annoncer, brochurer m.v. anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnede til at påvirke efterspørgslen.

Udvalget har fundet, at de gældende regler i markedsføringsloven fuldt ud opfylder kravet i direktivets artikel 3, stk. 1, hvorfor det ikke er fundet nødvendigt at medta-

ge en udtrykkelig bestemmelse herom i lovudkastet. De gældende regler om markedsføring af pakkerejser er nærmere beskrevet i kap. III, afsnit 2.

Til stk. 1

Det er *ikke* efter direktivets artikel 3, stk. 2, *en betingelse, at der skal foreligge en brochure*, eller at oplysninger om pakkerejser i øvrigt skal afgives skriftligt, selv om det ved de traditionelle pakkerejser nok er meget sjældent, at der ikke foreligger en brochure. Den stigende tendens til mere individuelt sammensatte pakkerejser medfører umiddelbart, at der fremover oftere må forventes at foreligge flere brochurer, hvorfra kunden selv kan sammensætte sin pakkerejse.

Stilles der en brochure til rådighed, indeholder direktivets artikel 3, stk. 2, en række oplysninger om pris, rejsemål, indkvarteringsform m.v., som skal fremgå af brochuren, hvilke oplysninger i det væsentlige svarer til de oplysninger, der ifølge den aftale, der er indgået mellem branchen og Forbrugerombudsmanden, allerede i dag skal fremgå af brochurer, jf. bilag 9 til betænkningen.

Under hensyn til, at direktivets anvendelsesområde er videre end forudsat i denne aftale, vil oplysningspligten blive udvidet tilsvarende. Bortset fra bestemmelsen om prisens angivelse i stk. 1, og ændringsmuligheden i stk. 2, vil de nærmere regler om hvilke oplysninger, der skal være indeholdt i brochurer, blive fastsat administrativt ved bekendtgørelse.

Oplysningerne i en brochure er af afgørende betydning, når man skal vurdere, om kunden har fået en kontraktsmæssig ydelse, eller såfremt dette ikke har været tilfældet, misligholdelsens karakter, jf. kapitel 5 og 6 samt bemærkninger til de enkelte bestemmelser heri.

Den *pris*, der efter stk. 1 skal oplyses i det skriftlige ud-

budsmateriale, skal angives let læseligt, klart og præcist, hvilket bl.a. indebærer, at samtlige tillæg m.v. også skal angives på en utvetydig måde, således at eventuelle kunder har mulighed for at sætte sig ind i den samlede pris, før de retter henvendelse til arrangøren eller formidleren.

Under hensyn til, at brochurer udarbejdes lang tid før de enkelte pakkerejsers påbegyndelse, vil de angivne priser være beregnet ud fra gældende priser på tidspunktet for brochurens udarbejdelse. Dette forhold bør derfor altid fremgå af brochuren, ligesom der bør tages forbehold om senere prisændringer eller, som det ofte er tilfældet, angives, at prislisten kun gælder til et bestemt tidspunkt, således at pakkerejser, der bestilles efter dette tidspunkt ikke kan forventes købt til de anførte priser. Ved pakkerejser til specielt fjernere rejsemål er det ikke usædvanligt, at prisen for den samlede ydelse eller for hovedydelsen er angivet i det pågældende lands valuta. En ændring i valutakursen vil derfor automatisk indebære en ændring af prisen i både opad- og nedadgående retning, uden at det er nødvendigt at tage forbehold overfor dette. Er prisen angivet i udenlandsk valuta, og skal en del af den først betales nogen tid efter aftalens indgåelse, vil en kursændring automatisk få indflydelse på prisen uanset bestemmelsen om ændring af prisen i udkastets § 13.

Udvalget har fundet, at bestemmelsen om prisoplysning i brochurer også skal gælde ved annoncering, uanset at direktivet ikke stiller krav herom. Annoncering om pakkerejser sker ofte kortere tid før afrejsen eller før afviklingen af arrangementet, hvor den pågældende arrangør har en meget stor interesse i at få solgt de resterende pladser. Det er derfor af betydning at sikre, at forbrugeren i forbindelse med annonceringen får oplysning om den samlede pris inklusiv alle obligatoriske tillæg.

Bestemmelsen i stk. 1 er ikke til hinder for, at der i medfør af stk. 3 vil kunne fastsættes yderligere administrative bestemmelser om prisangivelsen.

Til stk.2

Efter direktivets artikel 3, sidste led, er de *oplysninger*, som fremgår af brochuren, *bindende for arrangøren* eller *formidleren*, medmindre ændringer i disse oplysninger klarer blevet meddelt kunden inden aftalens indgåelse. Dette indebærer, at arrangøren, medmindre ændringerne er meddelt kunden ved aftalens indgåelse, ikke efterfølgende ensidigt kan ændre i vilkårene, som de er beskrevet i brochuren, uden at ifalde misligholdelsesansvar, jf. udkastets § 14. Det er arrangøren, der har bevisbyrden for, at kunden har fået oplyst ændringerne.

Efter direktivet er det tillige en betingelse for, at oplysninger, der er givet i brochuren, skal kunne ændres, at brochuren udtrykkeligt nævner muligheden for, at arrangøren, inden der indgås aftale, kan meddele kunden, at der er sket ændringer i brochurens oplysninger. Dette må formentlig betyde, at et *ændringsforbehold udtrykkeligt skal fremgå af brochuren*. Hvilken *retsvirkning*, der skal tillægges et manglende ændringsforbehold er imidlertid uklart. Det må følge af almindelige obligationsretlige regler om aftaleindgåelse, at arrangørens oplysninger i brochuren ikke kan betragtes som tilbud, der er bindende for arrangøren, så snart kunden har læst brochuren. I modsat fald ville kunden blot ved at acceptere tilbudet kunne få arrangøren dømt til at gennemføre pakkerejsen i overensstemmelse med oplysningerne i brochuren. Disse oplysninger har ikke en sådan karakter, som kræves efter aftalelovens § 1, for at de vil kunne betragtes som tilbud. De må derimod betragtes som en opfordring til en ubestemt kreds om at gøre tilbud.

Hvis kunden, inden den endelige aftale om køb af en pakkerejse er indgået, har fået meddelt og dermed ved aftalens indgåelse har accepteret ændringerne, vil disse som udgangspunkt ikke kunne betragtes som mangler ved pakkerejsen, uanset om brochuren har indeholdt et ændringsforbehold eller ej.

Derimod vil manglende ændringsforbehold eventuelt kunne blive betragtet som vildledende eller urimeligt mangelfulde oplysninger efter markedsføringsloven.

Direktivet åbner tillige mulighed for ændring i forhold til brochurens oplysninger, hvis parterne senere indgår aftale herom. Efter dansk ret er en sådan bestemmelse overflødig, og derfor ikke medtaget i lovudkastet. Bestemmelsen i udkastets § 1, stk. 2, om præceptivitet rammer ikke sådanne efterfølgende aftaler. Muligheden for ny aftale selv ved væsentlige ændringer er indirekte hjemlet i udkastets § 15, stk. 1, nr. 2.

Til stk. 3

Som anført ovenfor under indledningen til lovudkastets kapitel 3 eksisterer der allerede regler om markedsføring af pakkerejser fastsat af Forbrugerombudsmanden efter forhandling med branchen og Forbrugerrådet m.v. Det er derfor i stk. 3, hvorefter regler om oplysninger skal fastsættes administrativt, bestemt, at disse fastsættes efter forhandling med Forbrugerombudsmanden.

Til §6

Bestemmelsen fastsætter betingelserne for aftaleindgåelsen og indholdet heraf.

Til stk. 1

Bestemmelsen vedrører *aftalens indgåelse* og kravene til aftalen. Efter direktivets artikel 4, stk. 2, litra b, skal vilkårene for aftalen være meddelt kunden inden aftalen indgås. Disse vilkår vil som oftest fremgå af brochuremateriale, hvorfor det, hvis kunden er i besiddelse af brochuren, vil være tilstrækkeligt at henvise hertil. I modsat fald må arrangøren eller formidleren sikre sig, at kunden bliver

gjort bekendt med vilkårene. I tilfælde, hvor kunden henvender sig personligt til bureauet, vil der normalt ikke opstå problemer med hensyn til de oplysninger, kunden skal have inden eller i forbindelse med indgåelsen af aftalen. Bureauet kan således meddele kunden de fornødne oplysninger på stedet.

Det forholder sig anderledes i tilfælde, hvor kunden telefonisk retter henvendelse til bureauet. Ofte vil kunderne spørge sig for hos flere forskellige bureauer, før der træffes endelig beslutning om køb af en pakkerejse. Derfor sender rejsebureauerne i praksis ikke skriftlige tilbud eller bekræftelser ud som opfølgning til telefoniske henvendelser, ligesom der ikke under en telefonsamtale gives meget detaljerede oplysninger. Henvender kunden sig imidlertid telefonisk for at bestille en pakkerejse, er det af betydning, at der på dette tidspunkt gives kunden de detaljerede oplysninger.

Bestemmelsen om, at aftalevilkårene skal meddeles kunden inden aftalens indgåelse, følger af direktivet og kan ikke fraviges. Langt de fleste aftaler vil blive udformet skriftligt i form af et deltagerbevis, hvori der er anført pris, destination, indkvarteringssted, afrejse- og hjemkomststid og -sted, herunder mødetid og -sted, samt i øvrigt henvist til brochurens oplysninger for så vidt angår de øvrige forhold, som vil blive krævet indeholdt i aftalen. De oplysninger, som aftalen skal indeholde, vil blive fastsat administrativt, jf. udkastets § 8. Disse skal dog efter direktivet mindst være de oplysninger, der er omhandlet i bilaget til direktivet.

Som overskrift til disse oplysninger udtales i bilaget: "Oplysninger, der skal indgå i kontrakten, når de har betydning for den pågældende pakkerejse:". Dette må antages at indebære, at det er arrangøren eller formidleren, der i forbindelse med den enkelte aftale skal vurdere oplysningernes relevans, hvilket er i overensstemmelse med ordlyden af de engelske, franske og tyske overskrifter til bilaget. Det vil således ikke være nødvendigt eller muligt

at opgive rejseruten, hvis pakkerejsen er en kombination af lovudkastets § 2, stk. 1, nr. 2 og 3.

Direktivets artikel 4, stk. 2, er formuleret meget uklart og kunne ud fra en ren sproglig fortolkning synes at forudsætte, at en aftale ikke kan indgås, medmindre aftalen og vilkårene herfor er udformet skriftligt. Det er udvalgets opfattelse, at dette ikke kan have været hensigten med bestemmelsen i artikel 4, stk. 2, idet det i så fald på det nærmeste ville umuliggøre indgåelse af aftaler om pakkerejser, jf. bemærkningerne ovenfor om fremgangsmåden ved indgåelse af aftaler om pakkerejser.

Udvalget har derfor fundet, at direktivets formål og hensigten hermed ville kunne tilgodeses ved at stille krav om efterfølgende bekræftelse af aftalevilkårene. Denne bekræftelse skal ske *skriftligt* eller "*på anden for kunden klar og tilgængelig måde*". Dette indebærer, at der ikke nødvendigvis behøver at være tale om en skriftlig bekræftelse. Bestemmelsen omfatter således ifølge en råds- og kommissionserklæring også elektroniske medier, forudsat at oplysningerne let kan forstås. Den udvikling, der sker indenfor disse elektroniske midler gør det tvivlsomt, om bekræftelsen kan anses for at være skriftlig, hvorfor tilføjjelsen er medtaget i lovudkastet i overensstemmelse med direktivets tekst.

Ifølge en råds- og kommissionserklæring er det forudsat, at kravet om skriftlighed og udlevering af kopi af aftalen er opfyldt, hvis der i et deltagerbevis henvises til skriftlige oplysninger, f.eks, i en brochure, som kunden har fået udleveret.

Direktivet angiver ikke eventuelle retsvirkninger af, at aftalen ikke er bekræftet i overensstemmelse med reglerne i artikel 4, stk. 2, litra b. Hvis reglen skal have et formål, må det antages, at arrangør eller formidler, hvis aftalen ikke er bekræftet skriftligt eller på anden klar og tilgængelig måde, ikke kan påberåbe sig aftalen. Virkningen heraf bliver, at kunden som udgangspunkt ikke er bundet af

aftalen og derfor f.eks, frit kan træde tilbage fra aftalen, uden at betingelserne herfor i øvrigt er opfyldt. Passivitetsbetragtninger kan dog føre til, at kunden bliver bundet af aftalen, hvis vedkommende, der har indbetalt depositum, ikke hurtigt efter bekræftelsens modtagelse meddeler, at han ikke anser sig bundet af aftalen. Det må, bortset fra sidste øjebliks aftaler, være yderst sjældent, at der ikke foreligger noget som helst skriftligt om den indgåede aftale.

Indgåen *aftale derimod på et sent tidspunkt* tør pakkerejsens påbegyndelse, vil det kun i sjældne tilfælde være muligt at opfylde skriftlighedskravet, jf. stk. 2, der undtager herfor. Det eneste bevis, kunden har for den telefonisk indgåede aftale, vil ofte være et bestillingsnummer. Her vil kunden ikke under henvisning til lovudkastets krav om skriftlighed kunne træde tilbage fra aftalen ansvarsfrit. Nægter arrangøren at opfylde sin aftale, vil forholdet skulle bedømmes som misligholdelse fra arrangørens side.

Det største problem ved skriftlighedskravet og retsvirkningerne heraf må antages at blive, at kun en del af vilkårene og de nødvendige oplysninger er bekræftet skriftligt, idet kravet som nævnt ovenfor vil kunne opfyldes ved en henvisning til brochurens oplysninger og vilkår. Drejer det sig om oplysninger, som arrangøren ifølge de i medfør af § 8 udstedte administrative forskrifter skulle have givet oplysning om inden aftalens indgåelse, og anses kundens påstand om de forudgående mundtlige oplysninger om det eller de pågældende forhold sandsynlig, må bevisbyrden for, at der ikke foreligger misligholdelse, påhvile det bureau, der har indgået aftalen.

Det er efter direktivet uklart, hvilken *retsvirkning* det får, hvis kunden gør gældende, at aftalevilkårene ikke er blevet oplyst inden indgåelse af en aftale, der i øvrigt er helt korrekt, og som er blevet bekræftet overfor kunden. Fremgår samtlige relevante oplysninger af deltagerbeviset, vil det være vanskeligt for kunden at bevise, at han ikke har fået en række af disse oplysninger inden aftalens ind-

gåelse. Det kan naturligvis ikke helt udelukkes, at aftalen og indbetalingen herpå er opnået ved svig, i hvilket fald aftalen klart er ugyldig. Forholder det sig imidlertid således, at et enkelt eller enkelte forhold ikke er blevet oplyst inden aftalens indgåelse, kan dette efter udvalgets opfattelse som udgangspunkt ikke medføre ugyldighed for hele aftalen. Under henvisning til, at de fleste vilkår er fastsat ensidigt, vil eventuelle tvivlsspørgsmål efter almindelige aftaleretlige regler kunne afgøres til kundens fordel, og det vil i denne forbindelse også kunne tillægges betydning, at kunden ikke på forhånd har fået oplysning om et eller flere af kontraktvilkårene.

Udover aftalevilkårene skal kunden tillige have oplysning om "*væsentlige praktiske oplysninger om pas*" m.v. Medtagelsen heraf har til formål at gennemføre direktivets artikel 4, stk. 1, litra a. Efter denne direktivbestemmelse skal kunden inden aftalen indgås have generelle oplysninger om de betingelser vedrørende pas og visa, der gælder for statsborgere i den pågældende medlemsstat, herunder om frister for at opnå disse, samt om de sundhedsmæssige formaliteter, som skal opfyldes i forbindelse med rejsen og opholdet. Disse oplysninger er ikke aftalevilkår og skal derfor ikke bekræftes. Det er imidlertid hensigten, at det med hjemmel i § 8 vil blive bestemt, at oplysningerne skal afgives skriftligt eller på anden dertil egnet måde, som forudsat i direktivet.

Til stk. 2

Det fremgår af direktivets artikel 4, stk. 2, litra c, at bestemmelsen om skriftlighed ikke må "forhindre, at der kan reserveres eller underskrives en kontrakt på et sent tidspunkt eller i sidste øjeblik".

Under hensyn til, at formålet med denne bestemmelse er at fravige skriftlighedskravet, jf. bemærkningerne herom til stk. 1, er udtrykket "underskrives" i lovteksten erstattet

med "indgås". Dette svarer også til den engelske og franske tekst, der anvender udtrykkene "conclusion of" og "conclusion de".

Bestemmelsen indebærer, at det fortsat vil være muligt at købe pakkerejser m.v. i sidste øjeblik, uden at kunden nødvendigvis skal have bekræftet alle oplysninger skriftligt, men f.eks, blot som hidtil får udleveret et sparsomt deltagerbevis, eller måske alene et bestillingsnummer, som skal oplyses ved pakkerejsens påbegyndelse.

Til § 7

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 4, stk. 1, litra b. Efter denne bestemmelse er der en række *oplysninger*, som kunden skal have *i god tid inden pakkerejsens påbegyndelse*.

Efter direktivets artikel 4, litra b, i, skal kunden have oplyst tidspunkt og sted for mellemlandinger og skift af transportmiddel samt nærmere oplysninger om f.eks, kabine/køje på skib eller sove- eller liggevoognskupé i tog.

Mellemlandinger og skift, af befordringsmiddel vil skulle fremgå af en eventuel brochure eller rejsebeskrivelse, idet det i modsat fald kan tænkes at konstituere en mangel. Eksisterer der ingen brochure eller rejsebeskrivelse, vil kunden skulle have disse oplysninger senest ved aftalens indgåelse, jf. § 6, og de vil skulle fremgå af selve aftalen.

Kunden vil derfor allerede have fået disse oplysninger inden aftalens indgåelse. Det kan imidlertid ikke udelukkes, at transportselskabet specielt ved flyrejser ændrer de oprindelige planer, således at der foranstalles mellemlandinger, uden at pakkerejsearrangøren har indflydelse herpå. På tilsvarende måde kan der ske ændringer i togdriften ved senere køreplanændringer. Sådanne ændringer skal meddeles kunden hurtigst muligt, jf. udkastets § 14, stk. 1.

De øvrige oplysninger om køje m.v. vil ofte først kunne gives et stykke tid før afrejsen.

Oplysningerne efter artikel 4, stk. 1, litra b, ii, har til formål at sikre, at kunden kan *komme i kontakt med arrangøren eller dennes lokale repræsentanter*, således at eventuelle problemer kan blive afhjulpet. Der er ingen pligt til at have en lokal repræsentant eller lokale organer, der kan bistå, idet det er tilstrækkeligt, at kunden sættes i stand til at komme i kontakt med arrangøren eller formidleren.

Ved de traditionelle pakkerejser vil der normalt altid være en rejseleder eller guide, der på rejsemålet vil informere om dette, samt typisk uddele en folder med praktiske oplysninger, herunder hvor og hvordan, de selv kan kontaktes.

Er pakkerejsen derimod mere individuelt tilrettelagt, vil der typisk ikke være nogen lokal repræsentant, og måske heller ikke et lokalt organ.

Det er udvalgets opfattelse, at det efter lovforslagets gennemførelse vil være nødvendigt at påføre rejsebeviset de i denne bestemmelse anførte oplysninger. Det er i arrangørens interesse at sikre sig, at kunden får disse oplysninger, da arrangøren ellers ikke vil have mulighed for at opfylde sin pligt til at afhjælpe eventuelle mangler ved den solgte ydelse. Er oplysningerne ikke påført rejsebeviset, er det arrangøren, der skal godtgøre, at kunden på anden måde har fået de nødvendige oplysninger. En henvisning til brochuren kan være tilstrækkelig, men vil ikke være det i alle tilfælde.

Bestemmelsen i artikel 4, stk. 1, litra b, iii, har til formål at sætte forældre eller andre nærtstående i stand til at komme i kontakt med mindreårige, der rejser i udlandet uden at være ledsaget af forældrene eller andre nærtstående. For at forpligtelsen efter denne bestemmelse

skal indtræde, må det dog være en forudsætning, at arrangøren/formidleren er eller burde være bekendt med, at der er tale om en sådan uledsaget rejse.

De bureauer, der i dag arrangerer sådanne rejser, sender normalt et brev eller en speciel beskrivelse, der er beregnet til forældrene. Oplysningerne om kontaktmulighed vil kunne fremgå heraf. Efter direktivet er det den mindreårige, der er kunden, og det må derfor være nok at sende oplysningerne til den mindreårige. Det kan næppe pålægges en arrangør at underrette forældrene, da man i mange tilfælde ikke kender bl.a. deres adresse.

Efter direktivets artikel 4, stk. 1, litra b, iv, skal kunden tillige have oplysning om muligheden for at tegne en fakultativ forsikring, der dækker udgifterne i tilfælde af afbestilling, eller en rejseforsikring, der dækker udgifterne ved hjemtransport i tilfælde af ulykke eller sygdom.

Om afbestilling i tilfælde af sygdom indeholder udkastet særlige bestemmelser i § 11, og om afbestilling i almindelighed henvises til udkastets § 9 og bemærkningerne her til.

Oplysningerne efter § 7 vil kunne fastsættes administrativt, jf. udkastets § 8.

Oplysningerne skal gives skriftligt eller på anden dertil egnet måde.

Til §8

Det foreslås, at regler om de vilkår, aftalen skal indeholde, og om de oplysninger, der skal meddeles i medfør af §§ 6-7, fastsættes administrativt af justitsministeren. Udvalget har ikke fundet det hensigtsmæssigt at medtage en opregning af disse ret detaljerede oplysninger i selve lovudkastet.

Direktivets artikel 4, stk. 2, litra a, henviser, som nævnt under bemærkningerne til § 6, stk. 1, til bilaget til direktivet, som angiver en række oplysninger, der skal være indeholdt i aftalen.

Udvalget forudsætter, at der skal gives andre oplysninger end de, der følger af direktivet og bilaget til direktivet, f.eks. oplysninger om støjgener, m.v.

Som nævnt under bemærkningerne til § 6, stk. 1, skal kunden have oplysninger efter direktivets artikel 4, stk. 1, litra a, om pas og visa, dog kun for statsborgere i det pågældende land. Endvidere skal kunden oplyses om sundhedsmæssige formaliteter som vaccination m.v. Oplysningerne vil kunne fastsættes administrativt med hjemmel i § 8.

Arrangørens forpligtelse kan næppe i alle tilfælde opfyldes alene ved, at oplysningerne gives i brochuren, idet der inden aftalens indgåelse kan være indtrådt ændringer. I så fald har arrangøren pligt til at korrigere brochurens oplysninger. Selv om direktivet ikke pålægger arrangøren en sådan pligt i tidsrummet mellem aftaleindgåelsen og rejsens påbegyndelse, vil manglende oplysning herom eventuelt kunne konstituere en mangel. Dette vil afhænge af, om der er tale om en traditionel pakkerejse, hvor arrangøren har alle relevante oplysninger om rejsedeltagerne til at kunne videregive oplysning om de indtrådte ændringer, hvilket ikke vil være tilfældet ved de mere individuelt sammensatte arrangementer.

Endelig giver bestemmelsen hjemmel til at fastsætte regler om de oplysninger, som kunden i medfør af direktivets artikel 4, stk. 1, litra b skal have i god tid før pakkerejsens påbegyndelse, jf. udkastets § 7.

Det er Industriministeriets og Forbrugerrådets opfattelse, at der bør ses samlet på de oplysninger, der gives til forbrugeren i forbindelse med indgåelse af aftaler om pakkerejser, og at der i denne forbindelse bør sikres anven-

delse af Forbrugerombudsmandens erfaringer på området, herunder arbejdet med retningslinier for markedsføring af selskabsrejser, og retningslinier for selskabsbrochurer. Disse har derfor foreslået, at § 5, stk. 3, udgår, og at § 8 omformuleres således:

"§ 8. Justitsministeren fastsætter efter forhandling med Forbrugerombudsmanden nærmere regler om oplysninger i brochurer, om de vilkår, aftalen skal indeholde og om de oplysninger, der skal meddeles kunden i medfør af §§ 6 og 7".

TIL KAPITEL 4

Kapitlet indeholder regler om kundens almindelige ret til afbestilling mod betaling af et standardiseret vederlag, udkastets § 9, kundens ret til at træde tilbage, hvis der i eller ved rejsemålet opstår særlige krisesituationer, udkastets § 10, samt udkastets § 11 om forsikrings- eller sikringsmuligheder i tilfælde af sygdom m.v. Endvidere indeholder kapitlet en bestemmelse i § 12 om muligheden for at overdrage pakkerejsen samt en bestemmelse om prisændringer i § 13.

Til § 9

Det er i udvalgets kommissorium forudsat, at det overvejes at fastsætte bestemmelser om afbestillingsbeskyttelse af kunderne, selv om direktivet ikke indeholder regler herom. Om udvalgets overvejelser henvises til kap. II, pkt. 3.

Indenfor rejsebranchen har der, som anført i udvalgets overvejelser, i mange år været kutyme for at give en rejsekunde adgang til at afbestille en rejse mod betaling af et vederlag, der stiger i takt med, at tidspunktet for afrejsen nærmer sig.

Rejsebranchens almindelige betingelser indeholder detalje-

rede regler om *afbestillingstidspunkter* sammenholdt med beregningsmetoder for det *vederlag*, kunden skal betale. Dette vederlag er fastsat skematisk og må antages at bygge på en gennemsnitsbetragtning over rejsearrangørens tab. Det kan ikke udelukkes, at tabet kan være større i de situationer, hvor det ikke lykkes arrangøren at sælge rejsen til anden side, specielt ved flyrejser. På den anden side vil der også være situationer, hvor betaling af f.eks. 50% af rejsens pris ved gensalg af en iøvrigt udsolgt rejse giver arrangøren en ekstra fortjeneste ved afbestillingen.

Ændringer i pakkerejsen vil som udgangspunkt kunne ske omkostningsfrit eller mod et mindre ekspeditionsgebyr, hvis det sker på et tidligt tidspunkt. Senere ændringer betragtes som afbestilling og ny bestilling. Dette gælder f.eks, ønske om hotelskift.

Efter lovudkastets § 9, stk. 1, fastsættes der en adgang til at afbestille en pakkerejse, således som det hidtil har været kutyme inden for branchen.

En gennemgang af de gældende afbestillingsvilkår på pakke-rejseområdet har afsløret store forskelle i afbestillingsvilkårene, alt efter hvilket arrangement, der er tale om, jf. gennemgangen i kap. III, afsnit 5, om gældende ret.

Ved nogle arrangementer vil der fra udenlandske underleverandørers side være fastsat strenge afbestillingsvilkår, som arrangøren er bundet af. Ved andre arrangementer, hvor ændringer af reservationer er mulig, og hvor det er let at afsætte ydelsen til anden side, vil der derimod kunne fastsættes afbestillingsvilkår, der er mere gunstige for kunden.

Da lovudkastet omfatter mange ofte helt forskelligartede arrangementer, er det ikke fundet hensigtsmæssigt at fastsætte ensartede vilkår for alle disse typer af arrangementer.

Udvalget har imidlertid lagt vægt på, at *betingelserne for afbe-*

stilling bliver mere standardiserede inden for sammenlignelige pakke-rejseområder. Der bør derfor ikke, som det hidtil har været tilfældet, eksistere betydelige forskelle, bl.a. vedrørende tidsfristerne for afbestilling, i den del af branchen, der udbyder traditionelle pakkerejser. Det bør i første række overlades til branchen selv at søge udarbejdet ensartede vilkår, der både tilgodeser kunderne og branchens særlige behov. Viser der sig senere at være behov for mere ensartede regler, har udvalget fundet det hensigtsmæssigt at skabe hjemmel til, at justitsministeren kan fastsætte afbestillingsvilkår administrativt.

Udvalget har ikke fundet grundlag for at ændre ved den praksis, at der fastsættes et *standardiseret vederlag*, afhængig af *tidspunktet* for afbestillingen. Dette vederlag er udtryk for, at parternes tabsbegrænsningspligt og erstatningspligt standardiseres, hvilket findes hensigtsmæssigt og procesbesparende.

Om afbestilling i tilfælde af sygdom eller force majeure-lignende situationer på eller ved rejsemålet henvises til udkastets §§ 10 og 11 og bemærkningerne hertil.

Tilstk. 1

Bestemmelsen indebærer en *egentlig afbestillingsret* for den, der allerede har indgået en bindende aftale om køb af en pakkerrejse. Afbestillingsretten er ikke absolut. Begrænsninger heri kan ske i særlige tilfælde, hvor det på grund af rejsens karakter og sammensætning ikke vil være rimeligt at give afbestillingsret, eller hvor afbestilling kun kan ske mod betaling af hele rejsens pris.

Sammenhængen mellem 1. og 2. punktum viser, at der skal særlige begrundelser til for at fravige den afbestillingsret, der tilsikres kunden efter 1. punktum.

Med henblik på at sikre kunderne gennemsækelighed på markedet for de mere traditionelle pakkerejser bør der til-

vejebringes *ensartede vilkår* for afbestillingsretten. Sådanne vilkår bør først og fremmest udarbejdes af branchen selv, men der er i stk. 4 åbnet mulighed for, at justitsministeren kan fastsætte vilkårene administrativt, hvis der måtte vise sig at være behov herfor.

Uanset, at der efter stk. 2 åbnes mulighed for indskrænkning i den almindelige afbestillingsret, er der efter stk. 1 tillige mulighed for, at der i de almindelige betingelser for afbestilling også kan tages hensyn til en rejses særlige karakter.

Der *er ikke* med bestemmelsen tilsigtet en egentlig *ret til erstatningsfri afbestilling* eller en *egentlig fortrydelsesadgang*, men alene at lovfæste den praksis, der allerede igennem mange år har eksisteret indenfor branchen og som må antages at bygge på almindelige gennemsnitlige tabsbegrænsningssynspunkter.

Bestemmelsen i 2. punktum giver derfor arrangøren ret til at opkræve et *vederlag* i forbindelse med afbestillingen. Dette vederlag skal, som det hidtil har været tilfældet, afpasses efter tidspunktet for kundens afbestilling. Vederlaget stiger, jo tættere på pakkerejsens påbegyndelse afbestillingen sker.

Uanset parternes almindelige tabsbegrænsnings- og erstatningspligt er det fundet hensigtsmæssigt af procesbesparende hensyn, at der kan fastsættes standardiserede vederlag, eventuelt procentuelle beløb af pakkerejsens samlede pris.

De frister, der fastsættes for afbestillinger, regnes fra pakkerejsens påbegyndelse, hvilket for indkvartering kombineret med en anden turistmæssig ydelse må regnes fra det tidspunkt, hvor lejemålet tiltrædes, og ikke fra det tidspunkt, hvor kunden må formodes at forlade sin bopæl.

Til stk. 2

De mere standardiserede afbestillingsvilkår, der forudsættes gennemført som følge af afbestillingsretten efter stk. 1, vil ikke kunne anvendes i alle situationer.

Ved *særlige typer pakkerejser*, eller hvor disse er sammensat individuelt i forhold til den enkelte kundes behov, vil navnlig *underleverandørers vilkår* have stor indflydelse på, hvilke afbestillingsvilkår, der fastsættes af arrangører og formidlere. Hvis et arrangement omfatter f.eks. feriebolig i udlandet, leje af mobilhomes eller flodbåde, vil der i mange tilfælde fra den udenlandske udlejers side være fastsat strenge afbestillingsvilkår, og en arrangør eller formidler vil være nødsaget til at benytte lignende vilkår over for kunden, for ikke selv at lide tab ved en eventuel afbestilling. I andre situationer, især ved visse særlige flybilletter f.eks. Apex, kan der ikke efter bestillingen foretages ændringer i den indgåede aftale. Indgår der en sådan transport i pakkerejsen, indebærer dette, at afbestilling af den samlede pakkerejse principielt er udelukket.

Det er derfor i bestemmelsen fastsat, at der i sådanne specielle situationer vil kunne fastsættes særlige vilkår, der afviger fra de almindelige, herunder at der slet ikke vil være mulighed for afbestilling.

Det er *sælgeren* af pakkerejsen, der *skal godtgøre*, at der foreligger sådanne særlige forhold, at der er grund til at fravige de almindelige for kunden mere gunstige afbestillingsvilkår.

Vilkårene skal i øvrigt være i overensstemmelse med god forretningsskik inden for branchen, og må ikke være en omgåelse af den generelle afbestillingsret efter stk. 1.

Tilstk. 3

Bestemmelsen svarer i det væsentlige til udkastets § 6, stk. 1 om aftalevilkårene. Der henvises derfor til bemærkningerne hertil.

Afbestillingsvilkårene er et af pakkerejseaftalens vilkår, hvorfor det er af betydning, at kunden får oplysning herom, inden aftalen indgås.

Der er ikke i bestemmelsen taget stilling til eventuelle retsvirkninger af, at afbestillingsvilkårene ikke er meddelt inden aftalen indgås. Dette spørgsmål kan ikke løses generelt, men må bero på en konkret vurdering, herunder om afbestillingsvilkårene er mere byrdefulde for kunden end de, der forudsættes fastsat efter stk. 1.

Påberåber arrangøren eller formidleren sig særlige restriktive afbestillingsvilkår, skal denne godtgøre, at kunden har fået fornøden oplysning herom. I modsat fald må der i tvivlstilfælde antages at gælde de for branchen almindelige afbestillingsvilkår. Tilsvarende må antages at gælde, hvis der intet er oplyst om afbestillingsret og vilkårene herfor inden aftalens indgåelse.

Tilstk. 4

Efter bestemmelsen får justitsministeren hjemmel til at fastsætte vilkår for afbestilling, hvis der måtte vise sig at være behov herfor.

Udvalget har forudsat, at der for de traditionelle pakkerejser ikke fastsættes ringere vilkår, end de der gælder i dag efter de almindelige betingelser, jf. bilag 7 og 8 til betænkningen.

Til § 10

Efter bestemmelsen reguleres kundens ret til afbestilling af pakkerejsen, hvis der er krigshandlinger m.v. i eller i nærheden af rejsemålet. En tilsvarende adgang til afbestilling mod et vist gebyr findes allerede i dag ifølge de vilkår, der gælder for hovedparten af de traditionelle selskabsrejser. Det er udvalgets opfattelse, at der for alle pakkerejser bør være adgang til afbestilling i disse særlige krisesituationer.

Til stk. 1

Bestemmelsen giver kunden ret til at *afbestille en* pakkerejse, hvis der på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed heraf er *krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre begivenheder, der kan ligestilles hermed.*

Adgangen for kunden til under de nævnte særlige omstændigheder at afbestille pakkerejsen svarer i et vist omfang til den tilsvarende adgang for arrangøren til i sådanne situationer at aflyse en pakkerejse, jf. § 16, stk. 1, nr. 2.

For at opfylde *betingelserne for afbestilling* skal den begivenhed, der kan berettigge hertil, *være fastslået eller dokumenteret* på en måde, der kan anses for tilstrækkelig objektiv, f.eks, af Udenrigsministeriet, sundhedsmyndighederne m.v. Løse rygter m.v. opfylder ikke dette krav. Det må bero på en bedømmelse af den konkrete begivenhed, i hvilket omfang den opfylder kriterierne, herunder hvor langt den geografisk kan udstrækkes. Krig imellem 2 lande i Afrika vil ikke berettigge til afbestilling af alle rejser til Afrika, mens borgerkrig i et land må antages at opfylde betingelserne for afbestilling af alle rejser til det pågældende land, uanset om borgerkrigen er koncentreret på få udvalgte steder. Terrorhandlinger eller trusler om samme må antages kun i visse situationer at kunne give kunden ret til afbestilling. Opstår der pludselig meget omfattende ter-

roraktioner i en bestemt by eller i et land, eller fremsættes der mere generelle trusler herom, vil betingelserne for afbestilling være til stede. Dette gælder derimod ikke, blot fordi der springer enkelte bomber i en by eller et land.

Ved bedømmelsen af kundens afbestillingsret må det tages i betragtning, at en arrangør vil være meget opmærksom på særlige krisesituationer. For at undgå store omkostninger ved at afbryde en pakkerejse og skaffe hjemtransport, må det antages, at arrangøren normalt selv vil aflyse pakke- rejsen, eller snarere søge at finde alternative destinationer. Dette kan kun være i kundens interesse.

Ofte vil aftaler om pakkerejser blive indgået meget lang tid før påbegyndelsen. Begivenheder som nævnt i stk. 1 vil derfor kunne opstå lang tid før, men allerede være passeret og uden betydning for rejsens gennemførelse, når denne skal påbegyndes. Som følge heraf indeholder stk. 1 en *tids- mæssig begrænsning på 14 dage*, således at den begivenhed, der berettiger til afbestilling, skal være tilstede indenfor disse 14 dage. Der er imidlertid ikke noget til hinder for, at afbestillingen kan ske før denne frist, hvis det står klart, at den pågældende begivenhed også vil gøre sig gældende indenfor de sidste 14 dage, som f.eks, naturkatastrofer, hvor et bestemt område vil være ufremkommeligt i meget lang tid.

Assurandør-societetet har oplyst, at afbestillingsadgangen efter denne bestemmelse vil kunne *forsikringsdækkes* i tilknytning til den afbestillingsforsikring, der er omhandlet i § 11. Præmien på disse forsikringer udgør 3% af rejsens pris, hvis den er et obligatorisk led i pakkerejsen, ellers 5%. Merpræmien ved dækning af afbestilling på grund af de situationer, der er nævnt i § 10, vil alene udgøre 1%.

Det er udvalgets opfattelse, at risikoen for, at sådanne ekstraordinære omstændigheder indtræffer, ikke skal bæres af arrangøren alene. Der er derfor åbnet mulighed for, at

arrangøren eller formidleren ved tilbagebetaling til kunden kan fradrage et vist vederlag. Dette vederlag skal som angivet i bestemmelsen være rimeligt, hvilket indebærer, at afbestillingsretten ikke vil kunne omgås ved fastsættelse af et meget højt vederlag.

Ved vurderingen af vederlagets størrelse har udvalget forudsat, at det kommer til at svare til de gebyrer, der hidtil har været opkrævet ifølge branchens almindelige betingelser.

Til stk. 2

I bestemmelsen fastslås det almindeligt gældende princip om, at kunden ikke kan afbestille på grund af begivenheder, som kunden *allerede kendte* eller *ikke kunne have været uvidende om*, da aftalen blev indgået. Bestemmelsen gælder ikke kun kundens faktiske viden men også forhold, som kunden ikke kunne have været uvidende om. Denne tilføjelse tager sigte på situationer, hvor der foreligger en høj grad af sandsynlighed for, at kunden kendte den pågældende begivenhed, f.eks, fordi den er almindelig kendt og omtalt i medierne. Dette indebærer, at det ikke er enhver form for burde viden, der afskærer afbestillingsretten, men kun en særlig høj grad af uagtsomhed. Udtrykket "ikke kunne have været vidende om" må formentlig antages at ligge tæt op af forsæt eller grov uagtsomhed.

Til § 11

Bestemmelsen omhandler kundens *forsikringsmuligheder* og dækningens omfang i tilfælde af, at *sygdom m.v. forhindrer kunden i at deltage i pakkerejsen*.

Til stk. 1

Kundens adgang til at afbestille rejsen på grund af sygdom

er i dag reguleret enten i form af en adgang til at tegne *forsikring* eller ved en såkaldt *afbestillingssikring*, der er indeholdt i rejsens pris, og som arrangøren ikke forsikringsdækker. Arrangøren kan dog også have valgt en forsikringsdækning af risikoen, uanset at kunden ikke har nogen valgfrihed.

Industriministeriet har oplyst, at rejsearrangørernes sikringsordninger, der ikke afdækkes i et forsikringselskab, må antages at være i strid med lov om forsikringsvirksomhed. Indtil dette spørgsmål er endelig afklaret, må en sikring, der ydes uden forsikringsdækning antages at yde samme dækning som den, der er forudsat i bemærkningerne til stk. 3, ligesom særskilt oplysning om prisen skal gives i lighed med prisen for forsikringer, jf. stk. 2.

Udvalget har ikke fundet tilstrækkelig grundlag for at pålægge alle kunder en pligt til tegning af sådanne forsikringer. Udvalget har herved bl.a. lagt vægt på, at prisangivelser ifølge Forbrugerombudsmandens retningslinier for markedsføring af selskabsrejser skal omfatte alle obligatoriske tillæg. Dette krav vil, hvis sygdomsforsikringen gøres obligatorisk, ikke kunne opfyldes for de mange mere individuelt sammensatte pakkerejser. Der er en stigende tendens henimod sådanne pakkerejser væk fra de mere traditionelle former. Endvidere har udvalget taget i betragtning, at der kan være visse situationer, hvor der klart ikke er noget behov for en sådan forsikring. Dette vil bl.a. normalt være tilfældet ved aftaler indgået umiddelbart forinden afrejsen.

Udvalget har derimod fundet, at det bør tilsigtes, at kunden får den fornødne oplysning om muligheden for at tegne en særlig *sygdomsafbestillingsforsikring*. Under hensyn til, at en sådan forsikring skal tegnes senest samtidig med aftalens indgåelse, er det i stk. 1 fastsat, at oplysning herom skal gives inden aftalen indgås. Eventuelle nærmere regler herom vil kunne fastsættes i medfør af § 8.

Tilstk. 2

I desituationer, hvor *pakkerejsens pris tillige omfatter dækning for afbestilling ved sygdom m.v.* i form af en forsikring tegnet af arrangøren, vil det være nødvendigt, at *kunden oplyses om prisen for denne dækning*. Baggrunden herfor er, at kunden, hvis forsikringsbegivenheden indtræder, får tilbagebetalt rejsens pris fratrukket prisen for forsikringen. Det pågældende beløb skal fremgå af aftalen, og der kan ikke herudover beregnes et yderligere gebyr i form af fortabt depositum eller lignende. Derimod er det i strid med Forbrugerombudsmandens regler om annoncering af selskabsrejser at opgive rejsens pris i annoncer og brochurer uden en sådan afbestillingsforsikring, hvis kunden har pligt til at betale et tillæg herfor.

Tilstk. 3

De almindelige betingelser, som anvendes af Dansk Rejsebureau Forening og af Rejsearrangører i Danmark, afviger på nogle punkter fra hinanden for så vidt angår dækningens omfang. Dette gælder især begivenheder, der berettiger til afbestilling samt det seneste tidspunkt for disses indtræden. Uanset at en meget stor del af den danske rejsebranche er dækket af disse almindelige betingelser, findes der et betydeligt antal arrangører, der hver især opererer med egne almindelige betingelser. *Dækningsgraden* i disse betingelser er meget varierende, hos enkelte alene omfattende sygdom hos kunden selv og den man bor sammen med, og således at sygdom hos børn kun giver adgang til afbestilling, hvis børnene er mindre. En sådan afbestillingssikring er klart utilfredsstillende, hvorfor udvalget forudsætter, at de større brancheorganisationer i samråd med Forbrugerrådet finder frem til en ensartet dækningsgrad. Også andre berørte organisationer, herunder Assurandør-Societetet, forudsættes inddraget i disse forhandlinger.

Det er udvalgets opfattelse, at dækningen bør give adgang til afbestilling af pakkerejsen ved akut sygdom, ulykkes-

tilfælde eller dødsfald, som rammer kunden selv, dennes ægtefælle eller samlever, børn, forældre eller søskende. Endvidere hvor der ved brand eller indbrud er sket væsentlig skade i kundens private bolig. Forsikringsbegivenheden skal være opstået *inden afrejsetidspunktet*. Kunden har pligt til straks at afbestille pakkerejsen hos arrangøren eller formidleren. Det bør imidlertid ikke udelukke forsikringsdækning, at afbestillingen først sker efter afrejsetidspunktet, hvis kunden enten ikke har kunnet komme i kontakt med arrangør eller formidler, eller begivenheden er indtruffet meget sent, f.eks, et ulykkestilfælde på vej til fly eller bus.

Deter kunden, der skal godtgøre forsikringsbegivenhedens indtræden. Ikke alle tilfælde af brand og indbrud berettiger til afbestilling, men alene hvis disse begivenheder har medført betydelig skade på kundens ejendom. Ved akut sygdom, ulykkestilfælde og dødsfald stilles der krav om indsendelse af lægeattest. Det er endelig en betingelse, at forsikringsbegivenheden ikke var indtrådt ved indgåelsen af aftalen om pakkerejsen.

Til § 12

Bestemmelsen svarer i det væsentlige til direktivets artikel 4, stk. 3.

Til stk. 1

Efter bestemmelsen har kunden ret til at **overdrage pakkerejsen til en person, der opfylder alle nødvendige betingelser for at deltage i rejsen.**

Det er efter direktivets formulering en forudsætning, at kunden er *forhindret* i at deltage i rejsen. Under forhandlingerne med direktivet blev det oprindeligt foreslået, at overdragelse af pakkerejsen kun skulle være tilladt i tilfælde af "alvorlige forhindringer", men der kunne ikke opnås enighed om denne formulering. Det må på denne bag-

grund lægges til grund, at begrebet forhindringer skal fortolkes bredt.

Dette skal ses i lyset af, at retten til at overdrage rejsen medfører, at såvel overdrageren som den, hvortil rejsen overdrages, bliver *solidarisk ansvarlige for de merudgifter*, som arrangøren påføres som følge af overdragelsen. Som følge heraf kan arrangøren ikke have nogen interesse i at modsætte sig en overdragelse, hvis det i øvrigt er muligt at overdrage den købte pakkerejse, jf. herom nedenfor.

Udvalget har på denne baggrund *fundet det overflødigt at lade kundens overdragelsesret være afhængig af, om kunden var forhindret i at deltage i pakkerejsen.*

Efter direktivets ordlyd: "overdrage den bestilte rejse til en person, der *opfylder alle nødvendige betingelser* for at deltage i rejsen" synes enhver kunde at have en ubetinget ret til at overdrage en pakkerejse. Dette måtte i så fald indebære, at en arrangør kun vil kunne modsætte sig en overdragelse, hvis der er knyttet særlige betingelser til rejsedeltagerne som f.eks, minimumsalder, speciel fysisk udholdenhed på grund af arrangementets særlige strabadserende form, eller at deltagerne skal opfylde særlige kvalifikationer, fordi arrangementet sigter på en helt speciel målgruppe, f.eks, golfrejse, tennisrejse eller bridgerejse. De særlige betingelser, der er knyttet til deltageren, vil også kunne fremgå mere eksplicit. F.eks, må en person, der har købt en ferie i dobbeltværelse, formodes at blive anbragt i et værelse med en person af samme køn, hvorfor rejsen ikke kan overdrages til en person af modsat køn.

Der er imidlertid en række situationer, hvor *ændringer* er udelukket, idet der er *tilfælde, hvor en arrangør ikke kan ændre den udstedte billet*. Dette gælder først og fremmest indenfor bestemte prissætningssystemer, hvor det er en forudsætning for at få flybilletten til en særlig gunstig pris, at der er en seneste frist for bestillingen. Et andet eksempel er sølovens § 177, hvorefter en passager ikke kan overdrage sine rettigheder til en anden, hvis en bestemt person er angiv-

vet i aftalt. som passager. Under hensyn til, at bestemmelsen er i strid med almindelige obligationsretlige regler om kreditorskifte, sammenholdt med at reglen blev indsat i søloven for at modvirke overdragelse af sæson- eller månedskort, finder flere af udvalgets medlemmer, at bestemmelsen burde ændres, således at pakkerejser kunne undtages.

På et møde om gennemførelsen af pakkerejsedirektivet i de enkelte EF-lande har Kommissionen givet udtryk for, at det ligger i udtrykket "opfylde alle nødvendige betingelser", at der rent faktisk skal være mulighed for, at den, der får overdraget pakkerejsen, også i forhold til f.eks, transportøren eller andre underentreprenører har mulighed for at overtage rejsen.

Det er derfor *en forudsætning* for anvendelsen af bestemmelsen, at det i forhold til transportører, hoteller, m.v., *kan lade sig gøre at ændre reservationen*. Arrangøren eller formidleren må dog i givet fald godtgøre over for kunden, at der ikke er mulighed for at foretage den ønskede ændring. Sådan dokumentation kan efter omstændighederne gives allerede i forbindelse med købet af rejsen, således at kunden fra starten er opmærksom på, at der er tale om en pakkerejse, der ikke vil kunne overdrages.

Det er tillige en betingelse for, at overdragelsen kan anerkendes, at *arrangøren eller formidleren underrettes om overdragelsen i rimelig tid inden afrejsen*. Baggrunden herfor er bl.a., at det skal være praktisk muligt for arrangøren at foretage de ændringer i reservationer m.v., der er nødvendige i forbindelse med overdragelsen. Det beror på den enkelte pakkerejse, hvilket tidsrum, der vil blive anset som rimeligt, idet nogle arrangementer vil kræve længere tid til at få gennemført ændringen, mens andre vil kunne overdrages helt indtil pakkerejsens påbegyndelse, f.eks, fodbold- eller teaterbusture. Der må være mulighed for, at arrangøren eller formidleren straks efter underretningen fra kunden meddeler denne, at det (erfaringsmæssigt) er for sent at ændre reservationen, og at overdragelse derfor

reelt ikke vil kunne finde sted.

En råds- og kommissionserklæring til direktivet åbner mulighed for, at der i lovgivningen fastsættes en frist, indenfor hvilken overdragelsen kan ske. Dette er ifølge erklæringen begrundet i hensynet til sikkerheden i forbindelse med søtransport, men det må tillige antages at gælde i andre tilfælde, hvor der på grund af transportørens forhold er behov for fastsættelse af sådanne frister.

Som anført ovenfor under bemærkningerne til § 9 er der store forskelle i mulighederne for at ændre en reservation, alt efter hvilken pakkerejse det drejer sig om, samt hvorledes den er sammensat. Udvalget finder derfor, at det bør være op til en arrangør eller en formidler i forbindelse med den enkelte pakkerejse at angive, om en bestemt pakkerejse er *uoverdragelig* eller i modsat fald eventuelt at *fastsætte en frist*, inden for hvilken rejsen kan overdrages. Sådanne vilkår skal dog være begrundet i de konkrete muligheder for at ændre reservationen uden væsentlige omkostninger.

Særlige *begrænsninger i overdragelsesretten* bør meddeles kunden, inden aftalen om pakkerejsen indgås, idet dette efter omstændighederne vil kunne anses som et særligt vilkår for pakkerejsen, jf. udkastets § 6, stk. 1, og bemærkningerne hertil. På tilsvarende måde bør kunden have oplysning om et eventuelt seneste tidspunkt for meddelelse af overdragelsen. Bestemmelser herom vil kunne fastsættes i medfør af udkastets § 8.

Til stk. 2

Efter stk. 2 ~~hæfter~~ kunden og den, der får pakkerejsen overdraget, *solidarisk* for betalingen af den resterende del af rejsens pris og for betaling af de eventuelle ekstra udgifter, der er forbundet med overdragelsen af rejsen, jf. artikel 4, stk. 3, sidste pkt.

Direktivets bestemmelse om overdragelse af rejsen under visse betingelser skal nok ses på baggrund af den meget begrænsede - om overhovedet nogen - afbestillingsret, der eksisterer i en række af EF's lande. En manglende overdragelsesmulighed vil derfor hindre en kunde i at få begrænset sit tab, selv om han måske i meget god tid inden den bestilte pakkerejse påbegyndelse bliver klar over, at han vil være forhindret i at udnytte pakkerejsen.

Under hensyn til den vide afbestillingsadgang, der i overensstemmelse med praksis inden for branchen gælder for pakkerejser jf. udkastets § 9, må *overdragelsesretten antages at få begrænset betydning*. Kun i de tilfælde, hvor pakkerejsens påbegyndelse er nært forestående og ekstraomkostningerne ved overdragelse til tredjeperson ubetydelige, vil en kunde have interesse i at udnytte sin overdragelsesret. Efter branchens almindelige betingelser ville ændringer inden for en bestemt frist før pakkerejsens påbegyndelse ellers som udgangspunkt blive betragtet som afbestilling og ny indtegnning. Ved at udnytte overdragelsesretten kommer kunden helt udenom reglerne om afbestilling. Om det under disse betingelser overhovedet er muligt at finde en aftager, er et andet spørgsmål.

Hvis der indtræder sygdom m.v. hos kunden selv eller dennes nærmeste, og kunden har tegnet en forsikring eller er dækket af en afbestillingssikring herimod, vil kunden typisk være stillet langt bedre ved at benytte denne sikringsform frem for at benytte sig af overdragelsesmuligheden.

Arrangøren eller formidleren vil allerede, når kunden giver meddelelse om, at pakkerejsen ønskes overdraget, skulle oplyse størrelsesordenen af omkostningerne ved overdragelsen, således at kunden får mulighed for på denne baggrund at tage endelig stilling til, om overdragelse ønskes.

De omkostninger, der er forbundet med en overdragelse, vil i vidt omfang afhænge af den enkelte pakkerejse eller type

af pakkerejse, og kan ikke angives generelt. Dog må det antages tillige at omfatte et *rimeligt ekspeditionsgebyr* for det merarbejde, der fra arrangørens eller formidlerens side er forbundet med overdragelsen. Sådanne gebyrer vil ofte være standardiserede eller hos nogle arrangører fremgå af en speciel liste med ekspeditionsgebyrer.

Til § 13

Bestemmelsen vedrører arrangørens *muligheder for at ændre den aftalte pris* og svarer til direktivets artikel 4, stk. 4.

Aftaler om køb af pakkerejser indgås ofte meget lang tid før pakkerejsen påbegyndes. Under hensyn til, at pakkerejser ofte har et rekreativt formål og kun kan foretages indenfor kundernes ferieperioder, har kunderne normalt interesse i at kunne indgå aftaler tidligst muligt. Af hensyn til arrangørernes muligheder for at entrere med deres underleverandører tidligst muligt og at kunne indrette deres udbud til den forventede efterspørgsel, vil arrangørerne også være interesserede i at sælge pakkerejser tidligst muligt.

Dette medfører imidlertid, at priserne i arrangørernes udbudsmateriale må baseres på de på udbudstidspunktet gældende forhold.

Efter rejsebranchens almindelige betingelser forbeholder arrangørerne sig at ændre prisen, hvis der sker ændringer i det fastsatte prisberegningsgrundlag eller i øvrigt i forhold, der beror på omstændigheder udenfor arrangørens kontrol. I andre tilfælde er ændringsmuligheden begrænset til særlige omstændigheder, og der henvises i den forbindelse bl.a. til sådanne momenter, der er nævnt i artikel 4, stk. 4. Der er tillige angivet en seneste frist for sådanne prisforhøjelser på i nogle tilfælde 8 dage, i andre 14 dage, ligesom en prisforhøjelse på mere end 10% giver kunden ret til at afbestille rejsen og få allerede erlagte beløb refunderet fuldt ud.

Disse *ændringsmuligheder bliver som følge af bestemmelserne i direktivets artikel 4, stk. 4, begrænset*, således at ændringer kun kan begrundes *med henvisning til de særligt opregnede omstændigheder*, ligesom der indføres *en frist på 20 dage indenfor hvilken, der ikke kan ske prisforhøjelser*.

Til stk. 1

De faktorer, der ifølge bestemmelsen kan give grundlag for prisforhøjelse, svarer til direktivets angivelser. Der er tale om ændringer i transportomkostningerne, skatter og afgifter samt valutakurser, der er anvendt i forbindelse med rejsen.

Til stk. 2

Det er efter stk. 2 en forudsætning for, at prisen kan forhøjes, at der i aftalen *udtrykkeligt er åbnet mulighed for såvel prisforhøjelser som prisnedsættelser*. Det skal i aftalen være angivet, hvordan en eventuel prisændring vil blive beregnet.

Det er kun de opregnede faktorer, der kan danne grundlag for en prisforhøjelse. Andre faktorer, der måtte bevirke ændringer i rejsens pris, f.eks, ændringer af hotelpriser, giver ikke arrangøren eller formidleren adgang til at forhøje prisen, heller ikke selv om der i aftalen er åbnet mulighed herfor.

Efter direktivet er det forudsat, at den *præcise beregningsmetode* for prisændringer skal være opgivet. Baggrunden herfor må antages at være, at den enkelte kunde skal kunne vurdere, specielt om en foretagen forhøjelse er korrekt eller ej. Under hensyn til, at der i medfør af udkastets § 8, vil blive fastsat regler, der stiller krav om en lang række oplysninger, der skal medfølge aftalen, må det antages, at dette lettest vil kunne opfyldes ved at lade et specielt bilag indeholdende forskellige oplysninger medfølge

aftalen. Det er derfor udvalgets opfattelse, at kravet om en præcis beregningsmetode vil kunne opfyldes ved at lade dette bilag indeholde eksempler på prisændringer, som f.eks, indførelse eller ophævelse af en lufthavnsafgift, samt et regneeksempel herpå.

Det er endvidere en forudsætning for at forhøje prisen, at eventuelle *prisændringer* af den nævnte karakter *rent faktisk får betydning for rejsens pris*. Sker ændringer i valutakurser først efter, at arrangøren har betalt til sin underleverandør, vil ændringerne ikke kunne give grundlag for en forhøjelse af rejsens pris.

Det er endelig i overensstemmelse med direktivet fastsat, at der *ikke* kan ske *forhøjelser* i rejsens pris inden for *de sidste 20 dage* før det aftalte afrejsetidspunkt. Heller ikke denne bestemmelse kan fraviges ved aftale mellem parterne.

TIL KAPITEL 5

Dette kapitel indeholder regler om, hvilke *beføjelser* kunden har i *tilfælde af misligholdelse* fra arrangørens side inden pakke-rejsens påbegyndelse, samt de *pligter arrangøren og kunden har*. Den misligholdelsesform, der først og fremmest vil blive aktuel, er ændringer i den indgåede aftalte pakkerejse, hvilket må antages som udgangspunkt at konstituere en mangel.

Til § 14

Bestemmelsen tilsigter en gennemførelse af direktivets artikel 4, stk. 5.

Bestemmelsen skal ses i lyset af det almindelige aftaleretlige princip om, at aftaler skal opfyldes efter sit indhold, hvorfor kunderne som udgangspunkt kan kræve naturalopfyldelse. Imidlertid kan der indenfor rejsebranchen opstå situationer af force majeure lignende karakter som

f.eks, krig, oprør, jordskælv og brand, der også af hensyn til kunderne kan nødvendiggøre betydelige ændringer i indgåede aftaler. Men også andre forhold, som misligholdelse fra transportselskaber, hoteller eller andre underleverandører kan nødvendiggøre betydelige ændringer.

Ifølge både den engelske, franske og tyske direktivtekst vedrører artikel 4, stk. 5, kun de situationer, hvor arrangøren er *tvunget til at foretage en væsentlig ændring*. Den danske tekst indeholder ikke en tilsvarende begrænsning, hvilket må antages at bero på en fejl ved oversættelsen. Det er imidlertid tvivlsomt, hvilken betydning den nævnte begrænsning har set i relation til de i bestemmelsen opregnede retsvirkninger. Uanset om arrangøren har ændret pakkerejsen væsentligt på grund af tvingende omstændigheder eller ej, har kunden ret til at hæve den indgåede aftale. Et krav om naturalopfyldelse forekommer ikke realistisk i sådanne tilfælde, hvorimod kunden klart har krav på erstatning, jf. udkastets § 16.

Efter direktivets tekst er det en betingelse for, at kunden kan hæve aftalen, at der dels er tale om væsentlige ændringer, dels at det er ændringer i væsentlige punkter som f.eks, prisen.

Det er ikke muligt generelt at angive, hvornår en *ændringer væsentlig*. Under hensyn til, at kunden tillægges hævebeføjelse, må begrebet antages at skulle fortolkes i lyset af, om ændringen kan anses at udgøre en væsentlig misligholdelse. Vurderingen af væsentlighedskriteriet må ske på objektivt grundlag, og udgangspunktet må tages i, hvad der var kendeligt for arrangøren eller formidleren på tidspunktet for aftalens indgåelse. Afgørende må generelt være, hvilken betydning ændringen i almindelighed har for kunder, dvs. om ændringen sædvanligvis er væsentlig for kunderne. Der skal således ikke blot lægges vægt på, hvad der var væsentligt for den pågældende kunde ved indgåelsen af aftalen om pakkerejsen, men også på, hvad der af sælgeren af pakkerejsen måtte forudsættes at være af væsentlig betydning for kunden. Arrangører eller formidlere har normalt

ikke anledning til at antage, at kunden har andre forudsætninger om pakkerejser end kunder har i almindelighed, hvorfor en kunde, der ved købet tillægger et enkelt moment afgørende betydning, f.eks, at hotellet ikke har trapper, eller at hotellet har egen tennisbane, må sikre sig, at arrangøren eller formidleren er klar over, at det er en afgørende forudsætning for købet af pakkerejsen.

Er den ændring, der foretages, ikke væsentlig, har kunden ingen hæveadgang. Der er ikke fundet grundlag for at medtage en udtrykkelig bestemmelse om, hvilke misligholdelsesbeføjelser kunden i så fald har, i modsætning til hvis sådanne mangler opstår efter pakkerejsens påbegyndelse, jf. udkastets § 17. Under hensyn til at samme mangel, når pakkerejsen er påbegyndt, kan kræves afhjulpet under de i udkastets § 17 anførte betingelser, må kunden så meget desto mere kunne kræve afhjælpning, hvis manglen viser sig allerede inden påbegyndelsen. Kan manglen ikke afhjælpes, har kunden krav på forholdsmæssigt afslag.

Til stk. 1

Uanset at direktivets artikel 4, stk. 5, alene foreskriver *underretningspligt* ved væsentlige ændringer, har udvalget fundet det naturligt at pålægge en sådan pligt ved alle ændringer *uanset væsentlighed eller ej*. Kunden har en klar interesse i at kende indholdet af den pakkerejse, der er indgået aftale om, ligesom det i visse situationer kan være vanskeligt for arrangøren at afgøre, om en bestemt ændring er væsentlig eller ej.

Bestemmelsen om, at kunden skal underrettes *hurtigst muligt*, er alene en *ordensforskrift*, idet der ikke er knyttet retsvirkninger til manglende overholdelse heraf. Manglende overholdelse kan imidlertid tænkes at få indflydelse på en eventuel erstatning og på vurderingen af manglens væsentlighed. Uanset på hvilket tidspunkt kunden får meddelelsen, har kunden hævebeføjelse, hvis ændringen er væsentlig, jf. stk. 2. Arrangøren bærer dog risikoen for, at meddelelsen

kommer frem til kunden, og skal sikre sig bevis herfor, hvis arrangøren vil påberåbe sig, at kunden har fortabt hæveadgangen ved ikke at opfylde sin forpligtelse til at reklamere hurtigst muligt, jf. stk. 2.

Til stk. 2

Er *ændringen af pakkerejsen væsentlig*, har kunden efter stk. 2 hæveadgang under forudsætning af, at arrangøren eller formidleren får meddelelse herom inden rimelig tid, efter at kunden har modtaget underretning om den væsentlige ændring.

I direktivets artikel 4, stk. 5, udtales det, at kunden hurtigst muligt skal have underretning om ændringen, således at denne får mulighed for at træffe de relevante beslutninger, som f.eks, at hæve aftalen uden at pådrage sig ansvar eller at acceptere en tillægskontrakt, der opregner de foretagne ændringer og disses betydning for prisen. Endvidere fremgår det, at kunden så hurtigt som muligt skal meddele arrangøren eller formidleren sin beslutning.

En arrangør vil normalt *søge at undgå ophævelse* ved at tilbyde en anden pakkerejse, som en *art afhjælpningsret*, hvilken kunden ofte vil være interesseret i at acceptere, specielt hvis ændringen sker på et tidspunkt, der ligger kort før pakke rejsens påbegyndelse. I sådanne situationer kan det være forbundet med store problemer for kunden selv at skaffe en anden pakkerejse, uanset at kunden har en ubetinget adgang til at ophæve aftalen.

Udvalget har ikke fundet det nødvendigt, at det i udkastets § 14 udtrykkeligt angives, at kunden i stedet for at hæve bl.a. kan acceptere en tillægsaftale med opregning af ændringer og disses betydning for prisen. Hvis kunden ikke hæver, må denne ved sin passivitet anses for at have accepteret ændringerne samt disses betydning for prisen, hvis arrangøren har angivet dette. Er der ikke i forbin-

delse med underretningen om en væsentlig ændring angivet noget om prisen, må kunden som udgangspunkt kunne gå ud fra, at ændringen ikke får indflydelse på pakkerejsens pris. Hvis arrangøren senere giver underretning om, at ændringen medfører en prisforhøjelse, og er denne ændring væsentlig, vil kunden påny kunne gøre brug af sin hævebeføjelse.

Kunden er ikke udelukket fra at kræve f.eks, forholdsmæssigt afslag, hvis han accepterer - eventuelt nødtvunget - en ændret pakkerejse, som er eller viser sig at være af ringere værdi, jf. udkastets § 15, stk. 1, eller eventuelt erstatning, jf. udkastets § 16.

Uanset at direktivet i artikel 4, stk. 5, anvender udtrykket "i væsentlig grad ændrer kontrakten på et væsentligt punkt, såsom prisen" findes betingelsen for hævebeføjelsen "er ændringen væsentlig" at være dækkende herfor.

Væsentlige ændringer vil f.eks, være flytning af rejsemål, ændring af transportformen samt betydelige prisforhøjelser. Det er ikke muligt at angive en bestemt procentsats ved prisforhøjelser, men den i branchens almindelige betingelser fastsatte grænse på 10% må antages at være vejledende for, hvornår der kan hæves som følge af prisforhøjelser. Der må i den forbindelse henvises til de meget strenge betingelser for prisforhøjelse i udkastets § 13, som tillige skal være opfyldt.

Kunden skal *inden rimelig tid* meddele arrangøren, om den pågældende ønsker at hæve aftalen. Der er ikke med udtrykket "*inden rimelig tid*" overfor direktivets formulering "så hurtigt som muligt" tilsigtet nogen realitetsændring, men blot at følge det udtryk, der sædvanligvis anvendes i dansk ret i forbindelse med angivelser af en relativ tidsfrist. Afhængig af tidspunktet for underretningen om den væsentlige ændring samt karakteren heraf vil fristen kunne være endog meget kort.

Til stk. 3

Samtidig med meddelelsen om ændringerne skal kunden have oplysning om pligten til inden rimelig tid at reagere herpå, samt orienteres om retsvirkningerne af, at reklamationsfristen ikke overholdes. Endvidere skal kunden have at vide, hvem der skal gives underretning til.

Der er *intet krav om skriftlighed* i forbindelse med kundens meddelelse, hvilket indebærer, at telefoniske meddelelser er tilstrækkelige til at opfylde reklamationen. Under hensyn til de alvorlige konsekvenser af manglende overholdelse af reklamationsfristen, må det imidlertid anses for mest hensigtsmæssigt at sikre sig beviset herfor ved en *efterfølgende skriftlig bekræftelse*.

Har kunden ikke fået de nødvendige oplysninger, må der efter omstændighederne gives kunden længere tid til at reagere på meddelelsen om ændring.

Meddeler kunden ikke inden rimelig tid, at han ønsker at gøre brug af sin hævebeføjelse, *bortfalder hæveadgangen*.

Til § 15

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 4, stk. 6, hvorefter kunden, hvis denne ophæver aftalen, jf. lovudkastets § 14, eller hvis arrangøren uanset årsag aflyser rejsen, har ret til at deltage i en anden pakke rejse af tilsvarende eller højere kvalitet eller at få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb.

Til stk. 1, nr. 1

Ophæves aftalen, *skal kunden straks have tilbagebetalt samtlige beløb*, der allerede er betalt ifølge den indgåede aftale. Denne bestemmelse udtrykker blot det almindelige obligationsretlige princip, at parterne i tilfælde af ophævelse skal

tilbagelevere de ydelser, de allerede har modtaget.

Ved aftaler om pakkerejser vil det indtil påbegyndelsen heraf alene være kunden, der har præsteret sin ydelse eller dele heraf ved forudbetaling. Hvis den indgåede aftale ændres væsentligt, jf. bemærkningerne til § 14, stk. 2, har kunden en ubetinget hæveadgang med deraf følgende pligt for arrangøren til at tilbagebetale det beløb, der allerede er erlagt. Tilsvarende gælder så meget desto mere, hvis pakkerejsten aflyses uanset årsagen hertil. Det er ved bestemmelsen forudsat, at kunden skal have sin indbetaling tilbage straks, hvilket må anses for at svare til, at direktivet anvender udtrykket "hurtigt". Baggrunden herfor er, at kunden herved sættes i stand til at foretage dækningskøb. Arrangøren vil derfor ikke kunne opfylde sin tilbagebetalingspligt ved udstedelse af et gavekort eller lignende.

Til stk. 1, nr. 2

For kunden vil det normalt være af afgørende betydning, at der kan *fremskaffes en alternativ pakkerejse*, således at formålet med købet af en pakkerejse i videst muligt omfang vil kunne tilgodeses. Tilbagebetaling af indbetalte beløb efter stk. 1, nr. 1, bliver derfor ikke aktuelt, hvor arrangøren eller formidleren selv har mulighed for at tilbyde en erstatningsrejse, forudsat at kunden stiller krav herom og accepterer den ændrede aftale, uanset om den tilbudte pakkerejse måtte være af højere eller lavere kvalitet.

I nr. 2 er der fastsat nærmere bestemmelser om *arrangørens/formidlerens pligt til at fremskaffe en sådan erstatningsrejse*. Om denne misligholdelsesbeføjelse obligationsretligt vil skulle rubriceres som en omleveringspligt forekommer ikke ganske klart. Under hensyn til, at det ikke vil være muligt at levere en identisk ydelse, må det snarest betegnes som en *afhjælpningspligt*, dvs. at arrangøren pålægges en pligt til at tilbyde kunden en anden pakkerejse. Denne pligt er imidlertid begrænset af, om arrangøren overhovedet har mulig-

hed for at tilbyde en anden pakkerejse.

Det er efter direktivteksten ikke ganske klart, om arrangøren/formidleren har *afhjælpningspligt uanset de omkostninger*, der måtte være forbundet hermed, samt hvorledes arrangørens retsstilling er, hvis der kun kan skaffes en pakke rejse af en højere værdi. Var den af lyste rejse den billigst mulige med uspecificeret indkvartering, mens den eneste ledige pakkerejse er en jordomrejse, forekommer det imidlertid klart, at afhjælpningspligten ikke kan udstrækkes så vidt.

Mens det for almindeligt købs vedkommende tidligere var antaget, at sælgerne ikke havde nogen afhjælpningspligt, har det for så vidt angår tjenesteydelser altid været den almindelige opfattelse, at der påhviler tjenesteyderen en afhjælpningspligt, forudsat at dette er muligt uden urimelige opofrelser fra tjenesteyderens side. For forbruger-købs vedkommende er der en tilsvarende afhjælpningspligt, medmindre det vil forvolde sælgeren uforholdsmæssig omkostning eller væsentlig ulempe. Også den nye internationale købelov (CISG) giver en afhjælpningspligt, medmindre det under hensyn til samtlige foreliggende omstændigheder er urimeligt at kræve det.

Bedømmelsen af *afhjælpningspligtens omfang* må ses i lyset heraf samt under hensyn til, at afhjælpningspligten normalt anses som en af de mindst indgribende misligholdelsesbeføjelser fra forbrugernes side. Hertil kommer, at arrangøren, hvis aflysning eller ændring er omfattet af ansvarsfrihedsgrundene i udkastets § 16, ikke vil ifalde erstatningsansvar for kundens eventuelle merudgift ved dækningskøb. Er aflysningen ikke omfattet af ansvarsfrihedsgrundene, vil arrangøren blive erstatningsansvarlig for en eventuel merudgift ved et dækningskøb. Det må dog i overensstemmelse med almindelig erstatningsretlig praksis antages, at der alene vil blive ydet erstatning for køb af en pakkerejse af nogenlunde tilsvarende eller kun lidt bedre kvalitet, jf. den almindelige tabsbegrænsningspligt. Pligten til afhjælpning må derfor antages alene at ud-

strække sig til at finde en pakkerejse af nogenlunde tilsvarende karakter som den aflyste rejse. Er den tilbudte rejse af bedre eller ringere værdi, vil kunden, hvis vedkommende ønsker at deltage heri, skulle acceptere en ny aftale, jf. § 6, og ændringens indflydelse på prisen skal fremgå af denne aftale. Er den *pakkerejse*, der kan tilbydes, *af højere værdi* end den oprindelige aftale, vil arrangøren eller formidleren kunne betinge kundens deltagelse af, at der betales et pristillæg, der svarer til den højere værdi.

Til stk. 2

Er *rejsen af ringere værdi*, og accepteres dette af kunden, uanset at denne har ret til at hæve, jf. udkastets § 14, skal der ydes et forholdsmæssigt afslag, der svarer til prisforskellen mellem den købte og den tilbudte pakkerejse.

Udvalget har ikke fundet grundlag for at medtage den selvfølgelige bestemmelse i direktivet om, at afhjælpningspligten eller pligten til at tilbagebetale allerede modtagne beløb bortfalder, hvis aflysningen af pakkerejsen kan tilregnes kunden.

Til § 16

Bestemmelsen svarer til direktivets artikel 4, stk. 6, i og ii, hvorefter kunden har krav på *erstatning for tab* som følge af, at den pågældende af de i § 14 nævnte grunde ikke kommer til at deltage i den bestilte pakkerejse, eller hvis pakkerejsen aflyses.

Om ansvarsgrundlaget henvises til kap. IV om erstatningsansvar og udvalgets overvejelser om ansvarsgrundlaget.

Til stk. 1

Ansvarsfritagelsesbestemmelsen i artikel 4, stk. 6, vedrører kun direkte tilfælde af *afløsning af rejsen*, men må antages at gælde tilsvarende ved *væsentlige ændringer forårsaget af force majeure*, jf. artikel 4, stk. 6, ii, sammenholdt med indledningen til i og ii samt stk. 6, litra a og b. Hvis en arrangør ved at ændre i stedet for at aflyse i tilfælde af force majeure ville risikere at pådrage sig erstatningsansvar, må arrangørerne antages altid at ville vælge aflysningsmuligheden, hvilket ikke vil være i kundens interesse. Hvis kunderne ikke ønsker at deltage i den ændrede pakkerejse, vil de altid have mulighed for at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb, jf. udkastets § 15.

Efter bestemmelsen er udgangspunktet, at der skal betales erstatning, hvis kunden har lidt *et økonomisk tab* som følge af aflysningen eller væsentlige ændringer i den indgåede aftale. Disse tab vil typisk være overskuelige og relatere sig til selve pakkerejsen, som f.eks, udgifter til visa, vaccinationer og forsikringer. Også andre tab vil kunne komme på tale, hvis der i forbindelse med pakkerejsen er købt andre ydelser, som ikke kan afbestilles, eller hvis der er andre kausale og adækvate tab. Der påhviler kunden en almindelig tabsbegrænsningspligt, ligesom det er kunden, der skal godtgøre, at der er lidt et tab.

Der er i bestemmelsen i overensstemmelse med direktivet anført to tilfælde, hvor arrangøren eller formidleren bliver fri for ansvar.

Til stk. 1, nr. 1

Efter stk. 1, nr. 1, gælder det for det første, hvor aflysning af en pakkerejse skyldes, at *antallet af tilmeldte til pakke rejsen er mindre end det af arrangøren krævede minimum*, og meddelelse herom er kommet frem til kunden inden den i rejsebeskrivelsen angivne frist.

Anvendelsen af bestemmelsen forudsætter, at arrangøren ved indgåelsen af aftalen i overensstemmelse med artikel 4, stk. 2, litra a, jf. pkt. d i bilaget til direktivet, har oplyst, at der kræves et *mindste antal deltagere*, for at pakke rejsen gennemføres, samt oplyst *fristen for*, hvornår kunden i tilfælde af aflysning skal underrettes. Selv om det ikke fremgår udtrykkeligt af bilaget, at det eksakte antal deltagere skal oplyses, må dette dog, for at bestemmelsen kan have en praktisk mening, anses for at være en betingelse. Dette er endvidere klart forudsat i ansvarsfritagelsesbestemmelsen, hvor udtrykket "det af rejsearrangøren krævede minimum" anvendes. Endvidere ville risikoen for omgåelse være for stor, hvis arrangøren ikke på forhånd skulle angive det bestemte antal deltagere, der kræves for at gennemføre pakkerejsen. Arrangøren vil således være nødt til at fastsætte et *bestemt mindsteantal* deltagere, også selv om dette eventuelt kan være vanskeligt at beregne på forhånd. Hvis det ikke er muligt på forhånd at fastsætte et eksakt antal, f.eks, fordi det ikke på forhånd kan afgøres, hvilken flytype, der vil blive anvendt til gennemførelsen af den konkrete pakkerejse, vil en *mindste belægningsprocent* kunne angives i stedet. Det afgørende er, at kunderne skal kunne efterprøve, om betingelsen for ansvarsfrihed er til stede.

For at opnå ansvarsfrihed må det antal eller den belægningsprocent, der er angivet i aftalen, være rimelig set i forhold til pakkerejsen og mulighederne for en gennemførelse heraf. Dette indebærer, at en angivelse af belægningsprocenten til 100 som udgangspunkt vil blive anset som urimelig, hvorfor aflysning under henvisning hertil ikke kan ske ansvarsfrit. Det kan imidlertid ikke udelukkes, at visse pakkerejser på grund af deres specielle karakter kræver, at alle pladser er belagt. Det er arrangøren, der skal godtgøre, at betingelsen herfor er opfyldt.

Det er endvidere en betingelse for, at arrangøren eller formidleren bliver ansvarsfri, at kunden bliver underrettet om aflysningen *inden for den frist, der er fastsat* i forbindelse med indgåelsen af aftalen.

De administrative bestemmelser, som i medfør af udkastets § 8 vil blive fastsat om oplysninger og vilkår for aftalen, vil tillige indeholde regler om, at et eventuelt minimum samt fristen for aflysning skal fremgå af aftalen. Indeholder aftalen ikke oplysning om det påkrævede minimum og fristen for aflysning, vil der ikke kunne ske aflysning ansvarsfrit.

Det er endeligen betingelse, at *kunden underrettes skriftligt*, og at underretningen er kommet frem til kunden inden fristens udløb. Dette indebærer, at arrangøren bærer risikoen for, at meddelelsen kommer frem til den adresse, som er opgivet af kunden ved aftalens indgåelse, og som derfor fremgår heraf.

Til stk. 1, nr. 2

Efter stk. 1, nr. 2, vil arrangøren eller formidleren tillige være ansvarsfri, hvis *aflysningen* eller *ændringen skyldes udefra kommende omstændigheder*, som arrangøren eller den, der har forbindelse med leveringen af de i aftalen omhandlede tjenesteydelser, ikke kunne undgå og afværge følgerne af. Ifølge direktivets tekst er ansvarsfrihedsgrunden force majeure, der defineres som "usædvanlige eller uforudsigelige omstændigheder, som den, der påberåber sig dem, ikke har nogen indflydelse på, og som han ikke har mulighed for at afværge, også selv om han udviser den størst mulige påpasselighed." Under hensyn til, at der ikke i dansk ret er tradition for at anføre force majeure som ansvarsfrihedsgrund i sig selv, har udvalget fundet det tilstrækkeligt alene at angive de omstændigheder, der ifølge direktivet konstituerer force majeure. Udvalget har dog foretaget en sproglig bearbejdning, uden at der herved er tilsigtet nogen realitetsændring i forhold til direktivets ordlyd. I en kommissionserklæring til direktivet udtales det, at udtrykket force majeure og beskrivelsen heraf ikke føjer noget nyt element hertil, men skal ses i lyset af EF-domstolens fortolkning heraf. Om denne fortolkning henvises

til kap. IV, afsnit 1.1.5. Om ansvarsgrundlaget ved mangler, der opstår efter pakkerejsens påbegyndelse, henvises til kap. IV, afsnit 2.1. og bemærkningerne til lovudkastets § 20.

Ansvarsfritagelse ved ændringer af pakkerejsen som følge af force majeure udelukker ikke, at der kan tilkendes kunden et forholdsmæssigt afslag.

Til stk. 2

I de almindelige betingelser fra Danmarks Rejsebureau For-
ening pkt. 5 b er arrangørens frist for aflysning på grund
af for lille et antal tilmeldte deltagere fastsat til se-
nest 14 dage inden afrejsen. Der er dog mulighed for at
fastsætte andre frister ved kortere busrejser.

Udvalget forudsætter, at der efter bestemmelsen i stk. 2
vil der blive fastsat frister svarende hertil for de
traditionelle pakkerejser, der er dækket af de almindelige
betingelser.

TIL KAPITEL 6

Kapitlet indeholder regler om de beføjelser, som kunden
har i tilfælde af misligholdelse efter, at pakkerejsen er
påbegyndt. Det drejer sig især om afhjælpningspligten i
udkastets § 17, den ekstraordinære hæveadgang, udkastets
§ 18, arrangørens afhjælpningsret § 19, erstatningsret ved
ikke kontraktsmæssig ydelse, udkastets § 20 og ved person-
og tingskade i udkastets § 21. Herudover indeholder kapit-
let en bestemmelse om erstatningsbegrænsning, udkastets
§ 22 og en bestemmelse om, hvad der skal ske, hvis kunden
i almindelighed fremsætter klager, udkastets § 23.

Til § 17

Direktivet pålægger arrangøren en *afhjælpningspligt*, hvis pakkerens aflyses, eller kunden inden påbegyndelsen hæver aftalen som følge af væsentlige ændringer. Efter pakkerejsens påbegyndelse er afhjælpningspligten begrænset til de tilfælde, hvor en væsentlig del af kontraktens ydelser ikke leveres, eller hvor arrangøren konstaterer, at en væsentlig del af ydelserne ikke vil kunne leveres. Afhjælpningspligten synes således ifølge direktivet i det hele at være begrænset til tilfælde af væsentlig misligholdelse.

Det er udvalgets opfattelse, at der i langt videre omfang bør påhvile arrangøren eller formidleren en *pligt til at afhjælpe enhver mangel*, uanset om denne opstår før eller efter pakkerejsens påbegyndelse, dog under den normale forudsætning, at det ikke vil være rimeligt at kræve afhjælpning, hvis der herved påføres arrangøren eller formidleren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe. Udvalget har herved henvist til den mulighed, der følger af direktivets artikel 8. Om den ulovregulerede afhjælpningspligt ved uvæsentlige mangler før pakkerejsens påbegyndelse henvises til bemærkningerne til udkastets § 14.

Uafhængig af bestemmelsen om afhjælpningspligten er reglen i udkastets § 23, der gennemfører direktivets artikel 6 om, at arrangøren, formidleren eller den stedlige repræsentant mest muligt skal bestræbe sig på at finde passende løsninger, hvis der fremsættes klager. Denne bestemmelse gælder, uanset om klagen vedrører forhold, der kan karakteriseres som en mangel eller ej.

Til stk. 1

Efter denne bestemmelse har **kunden ret til at kræve, at arrangøren foretager afhjælpning**, hvis det efter pakkerejsens påbegyndelse viser sig, at en del af aftalen ikke vil kunne effektueres, uanset om den herved opståede mangel er væsentlig eller ej.

Viser det sig f.eks., at et af hotellerne på en rundrejse ikke kan anvendes, fordi det er brændt eller ejeren har misligholdt sin kontrakt, kan arrangøren således ikke bare lade stå til, men må sørge for, at der skaffes anden indkvartering af nogenlunde tilsvarende kvalitet i det pågældende område, uanset om det bliver klart før eller efter pakkerejsens påbegyndelse. Bestemmelsen må anses for at svare til de gældende kriterier i købelovens § 78.

Arrangørens afhjælpningspligt vil være af største betydning og ofte meget presserende, når pakkerejsen er påbegyndt, idet det er af afgørende betydning for kunden, at pakkerejsen afvikles i overensstemmelse med aftalen og forudsætningerne herfor. Også arrangøren må antages at have en interesse i i videst mulige omfang at foretage afhjælpning. Herved undgår arrangøren, at kunden kan gøre brug af andre misligholdelsesbeføjelser som f.eks, forholdsmæssigt afslag eller erstatning. Afhjælpingen har til formål at fremskaffe kontraktsmæssig ydelse, hvorfor ikke enhver afhjælpning vil være tilstrækkelig til at opfylde arrangørens afhjælpningspligt. Sikres der ikke gennem afhjælpingen en kontraktsmæssig ydelse, har kunden derfor fortsat ret til forholdsmæssigt afslag.

Da pakkerejser normalt har et rekreativt sigte, vil, medmindre det fremgår af brochuren eller rejseprogrammet, f.eks, placeringen over en natklub med musik til langt ud på natten være en mangel, som arrangøren via sin lokale repræsentant vil skulle afhjælpe. Dette gælder dog ikke, hvis der er købt en uspecificeret indkvartering, eller hvis kunden er gjort bekendt med placeringen ved aftalens indgåelse.

Også mangler ved et hotels faciliteter, der er annonceret med i brochurer m.v., vil skulle afhjælpes.

Det er på baggrund af det ovenfor nævnte af største betydning for arrangørerne eller formidlerne, at så mange omstændigheder som muligt oplyses inden aftalens indgåelse,

eventuelt ved oplysningerne i brochuren om rejsemål og de forskellige indkvarteringsmuligheder. Det er i overensstemmelse med disse synspunkter, at udvalget tidligere under bemærkningerne til § 8 har fundet, at oplysninger om bl.a. byggestøj, trafikstøj m.v. i området også bør gives.

Det må i vidt omfang bero på den enkelte pakkerejse og dennessammensætning, *hvor langt arrangørens afhjælpningspligt rækker*. Ved de traditionelle pakkerejser, hvor arrangøren har én eller flere repræsentanter tilknyttet rejsemålet, vil omfanget af afhjælpningspligten være større end i de situationer, hvor det alene er muligt at komme i telefonisk kontakt med arrangøren, der ofte befinder sig langt fra rejsemålet og med ringe mulighed for afhjælpning. På tilsvarende måde må afhjælpningsmuligheden anses for mere begrænset, jo fjernere og mere ukendt rejsemålet er, ligesom det kan antages at være forbundet med "uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe". I sådanne tilfælde vil kunden tillige oftere kunne antages at have påtaget sig en betydelig risiko, hvilket i øvrigt også må antages at smitte af på selve mangelsbedømmelsen.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med udkastets § 25 om kundens reklamationspligt. Der er ikke ved anvendelsen af udtrykket mangelfuld tilsigtet nogen ændring af det almindelige mangelsbegreb. Om *mangler ved pakkerejser* henvises til kapitel III om gældende ret, navnlig afsnit 4.4.2.

Afhjælpningspligten efter stk. 1 påhviler alene arrangøren, der som den, der har entreret med transportører, hoteller m.v., har den direkte kontakt til sine underleverandører. Formidleren vil dog have en vis pligt til at være kunderne behjælpelig med at komme i kontakt med arrangøren, jf. også bestemmelserne i udkastets § 21, stk. 2, og § 23.

I de situationer, hvor en sælger af en pakkerejse ikke kan godtgøre, at han alene handler som agent, jf. bemærkningerne til udkastets § 3, stk. 2, vil sælgeren blive betragtet som arrangør, og afhjælpningspligten vil i sådanne

tilfælde påhvile denne. Under normale omstændigheder vil kun den reelle arrangør være i stand til at opfylde en sådan afhjælpningspligt, idet det alene er denne, der har rådighed over pakkerejseydelsen og de tjenesteydelser, der indgår heri. I medfør af lovudkastets § 8, jf. § 7, vil der blive fastsat en pligt til at give oplysning om arrangørens lokale repræsentanter eller andre, der på arrangørens vegne kan bistå kunden. Denne vil derfor i det væsentlige være sikret afhjælpningsmuligheden herigennem.

Til stk. 2

Bestemmelsen fastslår den adgang, der allerede eksisterer efter gældende ret, til *forholdsmæssigt afslag*, hvor der er en mangel ved pakkerejsen. Det forholdsmæssige afslag kræver ikke, at der er et ansvarsgrundlag, og udgør forskellen mellem den ydelse, der er aftalt, og den ydelse, som kunden har fået. Ifølge den nævnspraksis der er beskrevet i afsnittet om gældende ret kap. III, afsnit 4.4.4.1. er dette den mest almindelige misligholdelsesbeføjelse, uanset at det ofte betegnes som erstatning.

Til § 18

Inden pakkerejsens påbegyndelse er kundens hæveadgang alene begrænset i overensstemmelse med den almindelige væsentlighedslære, jf. udkastets § 14, stk. 2, og bemærkningerne hertil. Hertil kommer, at kunden ifølge kutyme har en vid adgang til at afbestille den aftalte ydelse, jf. bemærkningerne til udkastets § 9.

Hæveadgang som følge af væsentlig misligholdelse fra arrangørens side *efter pakkerejsens påbegyndelse* vil derimod påføre arrangøren eller formidleren så store ulemper, at det kun bør indrømmes helt *undtagelsesvis*. Dels vil kunden ifølge sagens natur ikke kunne tilbagelevere de ydelser, han allerede har modtaget, dels vil det ofte være forbundet med store omkostninger, hvis kunden uden for den sædvanlig

planlagte hjemtransport skulle transporteres tilbage til afrejsestedet. Det er derfor udvalgets opfattelse, at såvel værdispildsbetragtninger som hensynet til arrangørerne eller formidlerne i almindelighed taler for at afskære hævebeføjelsen, når pakkerejsen er påbegyndt, hvilket også synes at ligge til grund for direktivets artikel 4, stk. 7. Hensynet til kunderne vil i vidt omfang kunne tilgodeses ved de øvrige misligholdelsesbeføjelser, herunder især afhjælpningsbeføjelsen, men også retten til erstatning eller forholdsmæssigt afslag.

Til stk. 1

Bestemmelsen svarer i det væsentlige til direktivets artikel 4, stk. 7. Kundens *hævebeføjelse* i tilfælde af væsentlige mangler er efter bestemmelsen sammenholdt med § 19, *betinget af, at arrangøren ikke afhjælper disse inden rimelig tid*. Hvad der nærmere skal forstås ved "*rimelig tid*" må afhænge af de nærmere omstændigheder omkring pakkerejsen og fortolkes i lyset af pakkerejsens længde, formål og destination. Ved meget kortvarige arrangementer som f.eks, sports- eller teater-ture vil fristen kunne være meget kort, mens den ved langvarige pakkerejser til en enkelt fjerntliggende destination vil kunne udstrækkes til flere dage.

Under hensyn til, at hævebeføjelsen, når pakkerejsen er påbegyndt, kun bør indrømmes i helt sjældne tilfælde, må væsentlighedsbedømmelsen fortolkes i lyset af, om *formålet med pakkerejsen på grund af manglerne vil være væsentligt forfejlet*. Dette kriterium er derfor indsat som en betingelse for kundens hæveadgang, idet en mangel kun i sådanne tilfælde vil være så væsentlig, at kunden kan gøre brug af hævebeføjelsen. Som eksempel fra praksis kan nævnes et tilfælde, hvor skibet til et 7-dages krydstogt med start fra en sydeuropæisk by på grund af motorskade måtte returnere efter få timers sejlads og først forventedes klar til sejlads efter 4 dage. Derimod kunne en kunde, der med sin datter var taget på en pakkerejse alene på grund af den til hotellet knyttede tennishane, fordi datteren var elitespiller, ikke hæ-

ve, da de blev flyttet til et andet og i øvrigt bedre hotel uden tennisbane, idet denne afgørende forudsætning ikke var gjort kendelig for arrangøren ved aftalens indgåelse.

Hæveadgangen vil således i meget vidt omfang bero på, *hvilke forudsætninger der er tilkendegivet fra kundens side*. Af bevismæssige årsager må det imidlertid antages at være af afgørende betydning for at gøre en hævebeføjelse gældende, at disse forudsætninger fremgår af den indgåede aftale eller i øvrigt på anden måde må stå klart.

Den hævebeføjelse, der hermed lovfæstes, må antages i det væsentlige at svare til den retstilstand, der allerede i dag er gældende for kundens hæveadgang, jf. kap. III, afsnit 4.4.4.3.

Om arrangørens mulighed for ved sin afhjælpningsret at afværgе kundens hæveadgang henvises til § 19 og bemærkningerne hertil.

Til stk. 2

Bestemmelsen svarer til direktivets artikel 4, stk. 7, 2. led, og vedrører de tilfælde, hvor arrangøren enten ikke foretager fornøden afhjælpning, eller hvor dette ikke er muligt, eller hvor kunden har gyldige grunde til at afvise afhjælpingen. Kunden har i disse tilfælde *krav på at blive transporteret* til det sted, hvorfra pakkerejsen er udgået, eller til det andet sted, der på forhånd var aftalt mellem parterne, med et transportmiddel, der svarer til det transportmiddel som skulle være benyttet til hjemtransporten.

Ifølge direktivets ordlyd synes bestemmelsen ikke at være begrænset til de pakkerejser, hvori der indgår et transportelement. Imidlertid fremgår det af de engelske, franske og tyske direktivtekster, at rejsearrangøren alene skal sørge for transport af kunden "where appropriate",

"le cas échéant", "gegebenenfalls". Dette sammenholdt med formuleringen i øvrigt af artikel 4, stk. 7, 2. led, fører til, at bestemmelsen må antages alene at finde anvendelse, når der indgår et transportelement i en pakkerejse.

Er betingelserne for at hæve den indgåede aftale i sådanne tilfælde opfyldt, vil hver af parterne i overensstemmelse med almindelige køberetlige grundsætninger skulle tilbagelevere de ydelser, de har modtaget, jf. princippet i købelovens § 57. Indenfor tjenesteydelsesområdet er det imidlertid hovedreglen, at der ikke kan ske tilbagelevering af præsterede ydelser. Heller ikke ved pakkerejser vil kunden være i stand til at tilbagegive de allerede leverede ydelser, hvorfor de vidtgående undtagelser, der følger af princippet i købelovens § 58, forudsættes at være gældende på dette område. *Indeholder pakkerejsen et transportelement*, vildette, hvis aftalen hæves, efter at udrejsen har fundet sted, principielt kunne tilbagegives ved at kunden afstår fra at kræve denne fremtidige ydelse opfyldt, hvorefter det vil være op til kunden selv at sørge for hjemtransport, hvilket i så fald kan kræves erstattet. En sådan fremgangsmåde forekommer ikke hensigtsmæssig, hverken for kunden eller for arrangøren.

For kunden vil det normalt være forbundet med betydelig ulempe og ikke mindst betydelige omkostninger at skulle drage omsorg for sin egen hjemrejse. Uanset at arrangøren vil være erstatningsansvarlig for denne udgift, vil der også være forbundet en betydelig usikkerhed ved gennemførelsen af et krav, eventuelt vil sagsanlæg ved domstolene være nødvendigt.

Bestemmelsen i udkastets § 18, stk. 2, indebærer, at kunden ikke skal tilbagegive sin returtransport, men kan forlange, at arrangøren sørger herfor uden at afkræve kunden særskilt betaling. Dette må i øvrigt antages at være udtryk for det almindelige obligationsretlige princip, som anses indeholdt i købelovens § 58, om at tilbagegivelse skal være mulig uden udgift eller væsentlig ulempe for kunden.

Efter ordlyden af direktivet synes det tvivlsomt, om kunden i tilfælde af ophævelse har krav på straks eller snarest muligt at få stillet et transportmiddel til rådighed. Bestemmelsen må imidlertid antages at skulle fortolkes således, at arrangøren som udgangspunkt kan opfylde sin forpligtelse ved at stille den planlagte returtransport til rådighed eller i tilfælde af langvarige pakkerejser en tidligere hjemtransport, hvis der er ledige pladser. Dette følger også af den almindelige tabsbegrænsningspligt, som påhviler kunderne. Hertil kommer, at det normalt ikke vil være oplagt, at betingelserne for at ophæve aftalen er opfyldt. Det kan dog ikke udelukkes, at kunden i helt særlige situationer vil kunne have krav på øjeblikkelig returtransport.

Det tab, som kunden lider som følge af den hævebegrundende mangel, erstattes efter reglerne i udkastets § 20, stk. 1.

Til stk. 3

Kan kunden hæve aftalen, efter at pakkerejsen er påbegyndt, har arrangøren pligt til at tilbagebetale sin ydelse, det vil sige hele det beløb, som kunden har indbetalt for pakkerejsen. Har kunden undtagelsesvis endnu ikke betalt, bortfalder pligten hertil.

Som det fremgår af den ankenævnspraksis, der er gennemgået i kap. III, afsnit 4.4.4.3., er der i visse tilfælde, hvor kundens ophævelsesadgang har været anerkendt, ved vurderingen af, hvor meget kunden skal have refunderet, blevet fratrukket et vist beløb. Dette beløb er blevet fastsat som et skøn over den nytteværdi, som rejsen må antages at have haft for kunden, trods den graverende mangel. I andre tilfælde har ankenævnet ydet et meget betydeligt prisafslag uden udtrykkeligt at begrunde dette i en hæveadgang kombineret med et fradrag for en skønnet nytteværdi.

Det er udvalgets opfattelse, at ophævelsesadgangen efter

stk. 1, netop fordi kunden ikke kan tilbagelevere sin ydelse, bør kombineres med en adgang til at tilkende arrangøren en godtgørelse for den nytteværdi, som pakkerejsen må antages at have haft for kunden. Adgangen til godtgørelse er fakultativ og må bero på et konkret skøn over den pågældende hævebegrundende mangel, pakkerejsens formål og eventuelle forudsætninger herfor.

Har pakkerejsen overhovedet ikke haft nogen nytteværdi for kunden eller har den været totalt forfejlet, vil der ikke blive ydet nogen godtgørelse.

Godtgørelsesmuligheden efter stk. 3 må antages at indebære en vis udvidelse i den meget snævre ophævelsesadgang efter stk. 1.

Om kundens mulighed for erstatning og eventuel ulempegodtgørelse henvises til udkastets § 20 og bemærkningerne her til.

Til § 19

Efter denne bestemmelse *tillægges der arrangøren en vis afhjælpningsret*, således at han herigennem kan afværge kundens misligholdelsesbeføjelser efter §§ 17 og 18. Under hensyn til, at det også vil være i kundens interesse, at arrangøren på eget initiativ søger at afhjælpe en mangel, vil det indenfor pakkerejseområdet ikke altid være muligt at foretage en skarp sondring mellem afhjælpningspligten og -retten. Det er imidlertid af betydning at fastslå, at arrangøren har en afhjælpningsret, hvilket også synes at fremgå af direktivets artikel 4, stk. 7, der imidlertid ikke sondrer mellem, om det er en ret eller en pligt for arrangøren.

Det er ikke enhver *afhjælpningsforanstaltning*, som kunden skal acceptere, idet det, også henset til den typiske tidsmæssige udstrækning af en pakkerejse, skal ske *hurtigst muligt og påføre kunden mindst mulig ulempe*. Kunden vil f.eks. kunne afvise afhjælpningstilbud, som indebærer, at der skal flyttes hotel

flere gange, eller at f.eks. forældrene placeres i et andet hotel end deres mindreårige børn. Forudsætningen for, at et afhjælpningstilbud kan afvises, fremgår af direktivets artikel 4, stk. 7, hvori det anføres "Hvis... forbrugeren af gyldige grunde ikke kan acceptere" afhjælpningsforanstaltningerne.

Til § 20

Bestemmelsen vedrører det kontraktsretlige mangelsansvar. Om det kontraktsretlige produktansvar henvises til udkastets § 21 og bemærkningerne hertil.

Til stk. 1

§ 20 fastslår, at kunden skal have ret til erstatning, medmindre arrangøren kan godtgøre, at manglen, der har forårsaget tabet, kan henføres til de i stk. 1 anførte ansvarsfrihedsgrunde. Ofte vil manglen kunne tilskrives underleverandøren, typisk transportøren eller hotelejereren, hvorfor arrangøren tillige skal godtgøre, at de pågældende ansvarsfrihedsgrunde også har været til stede hos disse underleverandører. Det er arrangøren, der har bevisbyrden for, at der foreligger en ansvarsfrihedsgrund.

Det er en forudsætning, at der foreligger en mangel. Om dette vil være tilfældet, må bero på en konkret vurdering. Kommer en kunde for sent til sit tilslutningsfly, fordi hotellets elevator sidder fast, foreligger der en mangel ved pakkerejsen. Kommer kunden derimod for sent til flyet på grund af et uventet sneskred eller kommer kunden for sent hjem på grund af et uforskyldt færdselsuheld på hjemvejen må der som udgangspunkt antages ikke at foreligge en mangel. Der vil derfor i sådanne situationer hverken kunne tilkendes erstatning eller forholdsmæssigt afslag.

Til stk. 1, nr. 1

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre den første ansvarsfrihedsgrund i artikel 5, stk. 2, om ansvarsfrihed ved *egen skyld*. Er kunden selv skyld i, at han kommer for sent til flyet på ud- eller hjemrejsen, er arrangøren ikke ansvarlig herfor. Tilsvarende gælder, hvis kunden må anvises et ringere hotel, fordi han på grund af sin egen adfærd er smidt ud af det aftalte hotel. Det kan iøvrigt diskuteres, om der i sådanne tilfælde overhovedet er nogen mangel.

Til stk. 1, nr. 2

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre den anden ansvarsfrihedsgrund i artikel 5, stk. 2, hvorefter arrangøren skal godtgøre, at den manglende opfyldelse kan tilskrives en trediemand, som ikke har forbindelse med leveringen af de i aftalen omhandlede tjenesteydelser.

Dette indebærer, at den manglende opfyldelse, der kan henføres til en helt *udenforstående trediemand*, medfører ansvarsfrihed for arrangøren, f.eks, hvis kunden kommer for sent til flyet, fordi han er slået ned af en voldsmand. Det er imidlertid en betingelse for ansvarsfrihed, at arrangøren ikke har kunnet forudse eller kunnet afværge tredieparts handlinger, jf. i øvrigt bemærkningerne til stk. 1, nr. 3. Hvis en arrangør eller en tjenesteyder får et anonymt tip om, at der vil blive forsøgt øvet hærværk mod den bus, der næste dag skal anvendes til at transportere kunderne til næste destination, kan arrangøren ikke bare lade stå til. Dels må der sørges for særlig overvågning, dels må der tages forholdsregler til at sikre alternativ transportform.

Til stk. 1, nr. 3

Efter denne bestemmelse påhviler det arrangøren at godtgøre, at den mangelfulde opfyldelse af aftalen skyldes enten *force majeure* som defineret i udkastets § 16, stk. 1, nr. 2,

eller at det skyldes *en begivenhed som hverken arrangøren eller en af tjenesteyderne kunne have forudset eller afværget.*

Om ansvarsfrihed på grund af *force majeure* henvises til bemærkningerne til udkastets § 16, stk. 1, nr. 2, samt til kap. IV, afsnit 1.1.5. Arrangøren vil være ansvarsfri, hvis hotellet på grund af sneskred eller oversvømmelse ikke kan anvendes. Kan arrangøren alene tilbyde et ringere erstatningshotel, og afslår kunden dette, kan denne ikke få erstatning for udgifter til det hotel, han selv har lejet sig ind på. Derimod kan kunden få et afslag i prisen, jf. udkastets § 17. Arrangøren vil dog ifalde ansvar, hvis han var bekendt med de pågældende forhold uden at have informeret kunderne herom eller søgt at afværge følgerne af sneskredet eller oversvømmelsen ved at finde alternative indkvarteringsmuligheder, hvis disse kan opdrives.

Andre omstændigheder, der kan bevirke ansvarsfrihed, vil være jordskælv, orkan, vulkanudbrud, brand, krigslignende forhold m.v.

Udover rene *force majeure* lignende forhold vil der også kunne tænkes *andre omstændigheder*, som arrangøren eller den pågældende tjenesteyder ikke med rimelighed kunne tage i betragtning eller afværge. Den i betænkning 858/1978 side 58, gengivet i kap. IV, afsnit 2.1.3., nævnte afgørelse vil kunne eksemplificere sådanne omstændigheder også ved pakkerejser. I den nævnte sag blev en fragtfører frifundet for ansvar efter CMR-lovens § 24 for skade på gods som følge af, at lastbilen brød i brand efter en punktering. Fragtføreren kunne bevise, at han såvel før som under transporten havde kontrolleret dækkene. På tilsvarende måde kunne det tænkes, at en arrangør kan bevise, at en elevator netop havde gennemgået alle mulige sikkerhedskontroller, hvorfor der ikke er ansvar for, at en kunde kommer for sent til et fly, fordi elevatoren har sat sig fast. Der må imidlertid stilles endog meget *store krav til beviset* for, at manglen ikke kunne være af værget, selv om der blev iagttaget en meget høj grad af agtpågivenhed. Det

er således ikke i sig selv tilstrækkeligt at føre vidner på, at den pågældende elevator var gennemchecket få dage forinden, eller at dækkene var kontrolleret, idet der vil være lande, hvor et sådant bevis lettere kan fremskaffes, uden at der iøvrigt kan fremlægges objektive bevisdata.

Der har hersket nogen usikkerhed om og i hvilket omfang *strejker m.v.* vil kunne medføre ansvarsfrihed. Der er dog næppe tvivl om, at mangler ved en pakkerejse på grund af strejker ikke er ansvarspådragende, medmindre strejken eller arbejdsnedlæggelsen kan henføres til arrangøren eller den pågældende tjenesteyder, f.eks, som en protest mod, at der bliver anvendt ulovlig arbejdskraft, eller mod at der arrangeres rejser til rejsemål i strid med en international vedtagen resolution om boykot af det pågældende land.

Hvilke omstændigheder, en arrangør *med rimelighed vil kunne forudse*, må i vidt omfang afhænge af den enkelte pakkerejse. Denne betingelse vil være vanskelig at anvende i praksis specielt indenfor pakkerejseområdet. Ved ophold på især fjernere og mere eksotiske rejsemål må det kunne forudses, at der indtræffer omstændigheder, som kan konstituere en mangel, f.eks, at vandet er udrikkeligt, at elektriciteten til elevatoren svigter i perioder, at vandforsyningen til swimmingpoolen er uregelmæssig, eller at benzinforsyningen til køretøjerne i et afsides beliggende terræn kan svigte. Hvis der i alle sådanne situationer indtræder et ubetinget ansvar, er det flere af udvalgsmedlemmernes opfattelse, at det må antages at medføre et egentligt stop i udbudet af langt de fleste hidtil udbudte pakkerejser.

Det er derfor af afgørende betydning, at det tillige er en betingelse for, at arrangøren kan pålægges ansvar, at den pågældende omstændighed eller følgerne heraf ikke *med rimelighed kunne afværges*. Hvorvidt denne betingelse er opfyldt, må bero på en konkret vurdering af den pågældende omstændighed og følgerne heraf sammenholdt med det pågældende rejsemål. Bliver en bus beskadiget ved en påkørsel, som chaufføren er helt uden skyld i, vil arrangøren have pligt til at søge at fremskaffe en ny bus eller en anden trans-

portform, således at kunderne kan nå det fly, der skal bringe dem videre på en rundrejse. Ved det ovenfor omtalte elevatorstop skal hotelejeren gøre, hvad der er muligt for at få kunden ud, så den pågældende kan nå den aftalte flyforbindelse.

Direktivet tager ikke stilling til, i hvilket omfang, der påhviler arrangøren accessoriske forpligtelser som f.eks, at advare kunderne mod at færdes i specielle kvarterer, drikke vand fra vandhanen eller ved specielle rejsemål at undgå bestemte påklædninger eller indtagelse af spiritus. Det må som udgangspunkt antages, at almindelige obligationsretlige regler om f.eks, accessoriske biforpligtelser i vidt omfang finder anvendelse ud over, hvad der kræves til at hidføre selve den aftalte ydelse. Omfanget heraf må imidlertid bero på rejsens karakter, herunder om der er tale om en traditionel pakkerejse eller en mere individuelt sammensat pakkerejse.

Det fremgår ikke af stk. 1, nr. 3, på hvilket tidspunkt arrangøren skal kunne forudse eller afværge følgerne af de pågældende omstændigheder. Det må derfor bero på karakteren af den pågældende omstændighed og følgerne heraf, om arrangøren kunne have forudset dette allerede ved aftalens indgåelse, eller efter denne men inden pakkerejsens påbegyndelse, eller eventuelt først efter dennes påbegyndelse. Afværgemulighederne vil ofte være større, jo tidligere arrangøren har kunnet forudse den omstændighed, der konstituerer en mangel.

Om ansvarsgrundlaget iøvrigt henvises til udvalgets overvejelser i kap. IV, afsnit 2.1.3. og 2.1.4.

Til stk. 2

Bestemmelsen åbner mulighed for, at der vil kunne tilken- des en kunde *godtgørelse for den ulempe*, en mangel ved pakkerejsen må antages at have påført kunden.

Efter retspraksis er der ikke i dag mulighed for at få erstatning, medmindre det kan godtgøres, at der er lidt et økonomisk tab. I UfR 78.1016, hvor ankenævnet havde tilkendt en erstatning på 300 kr. for den ulempe kunden havde haft ved at rejsen blev aflyst for sent, udtalte landsretten, at hverken arrangørens almindelige betingelser, de tilvejebragte oplysninger om rejsebureauankenævnets praksis eller ikrafttrædelseslovens § 15 kunne medføre en forpligtelse for arrangøren til at godtgøre kunden en ikke-økonomisk skade ved rejsens for sene aflysning.

Bestemmelsen i stk. 2 indfører nu en klar hjemmel for en *ulempegodtgørelse*, hvis det i det konkrete tilfælde skønnes rimeligt.

Udvalget er bekendt med, at Rejse-Ankenævnet, hvis en kunde ikke har fået f.eks, altan eller bad som indgik i aftalen, tilkender kunden det dobbelte beløb af ydelsens pris ud fra en slags ulempebetragtning. Endvidere må det antages, at det beløb, der ydes som forholdsmæssigt afslag næppe kan udregnes nøjagtigt som forskellen mellem prisen for pakkerejsen med og uden mangler, men mere som et skønsmæssigt beløb, hvori også kan indgå overvejelser om den ulempe, manglen har forvoldt kunden. Også momenter, som særlige culpøse forhold hos arrangøren eller eventuel ond tro med hensyn til manglen inden pakkerejsens påbegyndelse, har haft indflydelse på afslagets størrelse.

Ved stk. 2, er der nu skabt udtrykkelig hjemmel for fastsættelse af sådanne skønsmæssige beløb i form af en godtgørelse. Det kan herudover ikke udelukkes, at der i situationer, hvor manglen er hævebegrundende, vil kunne tilkendes kunden en godtgørelse for den ulempe, der er forbundet med, at pakkerejsen har været væsentligt forfæjlet.

Der er *ikke* efter bestemmelsen fastsat nogen *maksimering* af en eventuelt ulempegodtgørelse, således som det er tilfældet efter tysk ret, hvor godtgørelsen højst kan fastsættes til 3 gange rejsens pris.

Til § 21

Efter denne bestemmelse kan der ydes *kundenerstatning for person- eller tingskade, hvis en sådan skade er forårsaget af en mangel ved pakkerejsen*. Der indføres hermed en slags produktansvar.

Efter dansk ret vil et produktansvar normalt blive behandlet efter almindelige regler om ansvar udenfor kontrakt og ikke efter de køberetlige regler. I en række europæiske lande har man imidlertid ikke opretholdt denne skarpe sondring mellem ansvar i og uden for kontrakt, hvorfor visse skader på person eller ejendom er blevet henført til det kontraktsretlige ansvar. Direktivets artikel 5, stk. 2, skal derfor ses i lyset heraf.

Bestemmelsen i udkastets § 21 må anses for at være en *nyskabelse i dansk ret*.

Til stk. 1

Det er en betingelse for at ifalde ansvar, at *den skade*, der indtræffer, *kan henføres til en mangel ved pakkerejsen*, f.eks, hvis hotellets altan styrter ned, eller man bliver forgiftet af den mad, der enten serveres i flyet, eller på hotellet, hvis pakkerejsen omfatter fortlæring.

På tilsvarende måde, som ved det kontraktsretlige ansvar efter udkastets § 20, har kunden ret til erstatning, medmindre arrangøren eller formidleren kan godtgøre, at den mangel, der har forårsaget skaden, kan henføres til en af de i § 20, stk. 1, nr. 2 og 3, anførte ansvarsfrihedsgrunde. Egen skyld er derimod ikke medtaget som en ansvarsfrihedsgrund, idet dette efter udvalgets opfattelse må afgøres efter dansk rets almindelige regler herom, navnlig erstatningsansvarslovens § 24 og den praksis, der har dannet sig i tilknytning hertil. Der henvises i øvrigt herom til kap. IV, afsnit 2.2.

En mangel vil typisk kunne tilskrives en underleverandør, især hotellet, hvorfor arrangøren tillige skal godtgøre, at manglen kan henføres til en ansvarsfrihedsgrund hos underleverandøren. Det må i de fleste tilfælde antages, at denne bevisbyrde vil blive vanskelig at løfte. Er der sket skade som følge af de ovenfor nævnte mangler ved hotellets altan eller forplejning, kan arrangøren ikke blive ansvarsfri ved at henvise til hotellets almindelige vedligeholdelsesstand. Skyldes en skade derimod en naturkatastrofe som f.eks, jordskælv, vil arrangøren blive ansvarsfri. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 20, stk. 1.

Er der forhold på hotellet af mere usædvanlig karakter, f.eks, at svimningpoolen er tømt for vand, at et altangelænder er løst m.v., vil hotellet naturligvis have pligt til at advare herom, samt foretage foranstaltninger, som kan afværge uheld og lignende.

Det er kunden, der skal bevise, at der er sket en person- eller tingskade på grund af en mangel ved pakkerejsen, at der er opstået et tab, og at der er årsagsforbindelse. Dette fremgår af en råds- og kommissionserklæring til direktivets artikel 5, stk. 2. Herefter er det op til arrangøren eller formidleren at bevise, at betingelsen for ansvarsfrihed er til stede.

Der er ikke med bestemmelsen tilsigtet nogen ændring i de almindelige regler om produktansvar. Er den pågældende skade forårsaget af en defekt ved et produkt, vil sådanne regler finde anvendelse.

Om ansvarsgrundlaget og udvalgets overvejelser omkring produktansvarsproblematikken henvises til kap. IV, afsnit 2.

Til stk. 2

Bestemmelsen, der tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 2, 2. led, pålægger arrangøren eller fonnid-

lerenenpligt til at være kunden behjælpelig, hvis der som følge af mangler påføres kunden personskade. Efter direktivet skal der alene pålægges arrangøren eller formidleren en sådan "pligt" hvis personskaden ikke kan henføres til egen skyld hos kunden. Udvalget har fundet det rimeligt at gøre pligten til undsætning mere generel også henset til, at det, når skaden er indtruffet, kan være vanskeligt for de stedlige repræsentanter straks at afgøre, om betingelserne for egen skyld er til stede. Pligten, der i øvrigt ikke er tillagt særlige retsvirkninger, er en naturlig følgeforpligtelse, idet arrangøren eller formidleren er nærmere til at skaffe kontakt til læger, sygehuse og lokale myndigheder end kunden selv. Hvor langt denne forpligtelse rækker, må bero på rejsens karakter, rejsemålet samt om der findes repræsentanter på stedet. Om en almindelig "hjælpepligt" i øvrigt henvises til udkastets § 23.

Til § 22

Efter direktivets artikel 5, stk. 2, 3. led, er det overladt til det enkelte medlemsland at fastsætte *begrænsninger i erstatningen* svarende til de begrænsninger, der gælder i internationale konventioner, som finder anvendelse på pakkerejser. Endvidere kan medlemsstaterne efter artikel 5, stk. 2, 4. led, bestemme, at erstatning for andet end personskade begrænses.

Det foreslås med bestemmelsen i § 22, at såvel erstatning for person- og tingskade som erstatning for andre tab kan begrænses i overensstemmelse med, hvad der gælder efter internationale konventioner.

Betænkningens kapitel III, afsnit 6, indeholder en gennemgang af forskellige danske og internationale regler på transportområdet. For international luftfart gælder som hovedregel Warszawa-konventionen med senere ændringer, hvis regler om befordring af passagerer og rejsegods er implementeret i dansk ret ved luftfartslovens kapitel 9. For international jernbanebefordring gælder konventionen

om internationale jernbanebefordringer (COTIF) med bilag A: Fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV). Reglerne om befordring af passagerer og gods i den danske sølov er i vidt omfang i overensstemmelse med reglerne i Athen-konventionen, selv om Danmark ikke har ratificeret denne konvention. Om erstatningsbegrænsningerne efter de nævnte konventioner henvises til gennemgangen i kapitel III, afsnit 6.

Herudover kan der for pakkerejser, der finder sted i udlandet, gælde andre internationale konventioner, der ikke er ratificeret af Danmark.

Efter udkastets § 22 kan begrænsninger i erstatningen, der gælder ifølge internationale konventioner, gøres gældende over for en kunde, der har et erstatningskrav mod arrangøren efter reglerne i udkastets § 20 eller § 21.

Baggrunden for at medtage disse begrænsninger i lovudkastet er, at arrangøren, hvis kunden påføres et tab, alene kan få dækket sit krav svarende til de beløbsrammer, der er fastsat i de internationale konventioner. Efter det for udvalget oplyste vil det heller ikke være muligt for arrangøren at opnå forsikringsdækning for kravet i sådanne tilfælde.

Det er Forbrugerrådets generelle opfattelse, at en kundes i øvrigt berettigede krav ikke bør kunne begrænses som følge af internationale konventioner. Forbrugerrådets medlem af udvalget tager på denne baggrund afstand fra bestemmelsen.

Til § 23

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre bestemmelserne i direktivets artikel 5, stk. 4, og artikel 6.

Tilstk. 1

Stk. 1 vedrører de tilfælde, hvor kunden under pakkerejsen konstaterer en mangel, f.eks, en mangel ved indkvarteringen i form af manglende bad eller balkon. Kunden har da *pligt til at gøre* arrangøren eller dennes repræsentant på stedet eller den pågældende tjenesteyder *opmærksom* på manglen.

Normalt vil kunden straks eller meget hurtigt blive klar over, at pakkerejsen ikke svarer til den aftalte ydelse. Under hensyn til, at en arrangør efter § 19 kan hindre kundens misligholdelsesbeføjelser ved at afhjælpe en mangel, er det af afgørende betydning, at arrangøren sættes i stand hertil. Afhjælpes manglen, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller erstatning. Sker der ingen afhjælpning, uanset at kunden stiller krav herom, eller er afhjælpningen utilstrækkelig, kan kunden fremsætte sine krav i medfør af § 25.

Bestemmelsen anvender i overensstemmelse med direktivets artikel 5, stk. 4, udtrykket "så hurtigt som muligt". Dette indebærer, at der normalt må kunne stilles krav om en hurtig reaktion.

Det er imidlertid *ikke* muligt generelt at angive *en bestemt tidsfrist*, idet det bl.a. beror på manglens karakter, om der findes en lokal repræsentant, samt betydningen af og muligheden for at foretage afhjælpning. Hvis en kunde ved ankomsten til et feriemål får anvist et hotel, der ikke svarer til det aftalte, vil reklamation, hvor der er en lokal repræsentant, skulle ske straks. En reklamation den sidste feriedag vil derfor typisk være for sent, medmindre der foreligger særlige grunde.

Ifølge direktivets tekst kunne der se ud til at være pligt til at gøre opmærksom på manglen både over for den pågældende tjenesteyder, f.eks, transportselskabet, og over for arrangøren eller formidleren. Det er udvalgets opfattelse, at der *ikke generelt kan påhvile kunden en sådan dobbeltforpligtelse*. Har arrangøren en lokal repræsentant, vil det som udgangspunkt

være tilstrækkeligt for kunden at påtale manglen overfor denne, uden at det samtidig skal være nødvendigt også at påtale den overfor f.eks, hotellet. Det kan dog ikke udelukkes, at det i særlige tilfælde vil kunne medføre retstab, hvis kunden, selv om arrangøren har en lokal repræsentant, ikke påtaler forholdet direkte til f.eks, hotellet. Er arrangøren derimod ikke repræsenteret ved lokale repræsentanter, vil kunden både af hensyn til afhjælpningsmuligheden og hermed tabsbegrænsningen samt af bevismæssige årsager være nødsaget til at påtale manglen over for den pågældende tjenesteyder.

Pligten til at påtale en mangel gælder, uanset hvor alvorlig eller ubetydelig manglen er. Hvis der f.eks, mangler håndklæder på et hotelværelse en enkelt dag, kan dette som udgangspunkt næppe i sig selv anses som en mangel. Hvis dette imidlertid står på gennem f.eks, én eller flere uger, vil der blive tale om en mangel, som kan give kunden misligholdelsesbeføjelser. Det vil imidlertid i sådanne tilfælde være af afgørende betydning for kundens mulighed for at få et prisafslag, at kunden under pakkerejsen har påtalt forholdet.

Formålet med kundens pligt efter stk. 1 er som anført først og fremmest at give arrangøren mulighed for at afhjælpe manglen.

På denne baggrund gælder pligten til at påtale en mangel under pakkerejsens forløb i princippet altid. Der kan dog tænkes tilfælde, hvor påtale kan undlades, fordi det er åbenbart, at manglen ikke vil kunne afhjælpes, eller i hvert fald ikke vil kunne afhjælpes inden rimelig tid. Overnatter kunden f.eks, under en vandretur i en fjerntbeliggende hytte en enkelt nat, vil øjeblikkelig påtale af en mangel ved hytten som oftest være umulig, og afhjælpning vil under alle omstændigheder sjældent kunne nås. Noget tilsvarende vil være tilfældet, hvis kunden f.eks, i forbindelse med skift af transportmiddel i udlandet konstaterer, at der efter fartplanen er en meget længere ventetid end angivet i aftalen. Hvis der ikke er nogen repræsentant for arrangøren eller formidleren på stedet, og

hvis det kan konstateres, at der ikke er andre transportmuligheder, vil det ikke tjene noget formål i en sådan situation at kontakte en arrangør eller formidler i Danmark. I sådanne tilfælde kan kunden derfor vente med en egentlig reklamation til efter hjemkomsten, jf. udkastets § 25.

Under hensyn til, at bestemmelsen i stk. 1 omfatter et bredt udsnit af mangler - herunder også forhold, der som udgangspunkt ikke i sig selv udgør en mangel - har udvalget ikke fundet at burde stille krav om, at påtale skal ske skriftligt. Ofte vil problemet blive løst, når kunden har påtalt det, men i tilfælde hvor en mangel ikke afhjælpes, kan det af hensyn til kundens mulighed for senere at påberåbe sig manglen af bevismæssige grunde være hensigtsmæssigt for kunden at påtale denne skriftligt.

Der er ikke tillagt bestemmelsen særlige retsvirkninger, idet udvalget ikke har fundet det hensigtsmæssigt. Betydningen af en manglende påtale skal imidlertid først og fremmest ses i lyset af kundens eventuelle misligholdelsesbeføjelser. Har det været muligt at påtale en mangel, og kan det godtgøres, at den ville kunne være afhjulpes, jf. udkastets § 19, vil kundens efterfølgende krav om f.eks. forholdsmæssigt afslag eller erstatning ikke blive taget til følge.

Til stk. 2.

Bestemmelsen svarer til direktivets artikel 6, og må i et vist omfang anses for en slags programerklæring, hvorefter alle implicerede fra arrangørside skal bestræbe sig på at gøre pakkerejsen så vellykket som muligt, men kan også ses som en naturlig opfølgning af stk. 1. Bestemmelsen er for så vidt overflødig i de situationer, hvor klagen vedrører en egentlig mangel, idet; det allerede følger af udkastets § 17, at disse skal afhjælpes, og at dette, hvis afhjælpningspligten skal have virkning, må ske hurtigst muligt.

Der er imidlertid en række mere eller mindre bagatelagtige forhold, som ofte ganske let lader sig rette, hvorfor stk. 2 bl.a. skal ses i dette lys. Hertil kommer, at nogle kunder kan have - i relation til den indgåede aftale og den herfor betalte pris - ofte helt urealistiske forudsætninger om indholdet af og faciliteterne omkring den købte rejse. Bortset fra rene kværlanterier vil arrangøren eller især den stedlige repræsentant skulle bestræbe sig på at finde passende løsninger, så man i videst muligt omfang opnår tilfredse kunder.

Bestemmelsen er som programerklæring ikke tillagt retsvirkninger.

Til stk. 3.

Det er af afgørende betydning for kunden, at pligten efter bestemmelsen i stk. 1 klart og tydeligt fremgår af aftalen. Heller ikke denne bestemmelse er tillagt særlige retsvirkninger, men en manglende overholdelse heraf må antages at få en vis indflydelse på vurderingen af, hvilke misligholdelsesbeføjelser der vil kunne tillægges kunden.

TIL KAPITEL 7

Kapitlet indeholder en regel om formidlerens hæftelse over for kunden og det indbyrdes forhold mellem arrangøren og formidleren. Kapitlet har én paragraf.

Til § 24

I direktivets artikel 5, stk. 1, er det forudsat, at medlemsstaterne selv afgør, hvem der over for kunden skal hæfte for aftalens rette opfyldelse. Om gældende ret henvises til kapitel III, afsnit 4.2.2. og 4.4.6.

Til stk. 1

Formidleren af en pakkerejse handler som fuldmægtig (agent) for arrangøren, der således er kundens egentlige aftalepart, jf. bemærkningerne til lovudkastets § 3. Efter almindelige fuldmagsregler kan en kunde kun rejse krav mod formidleren, hvis denne har handlet på en sådan måde, at arrangøren ikke er bundet af den aftale, formidleren har indgået med kunden, jf. aftalelovens § 25, hvorefter en fuldmægtig indestår for, at han har fornøden fuldmagt.

Mange formidlere (agenter) er samtidig selv arrangører af andre rejser, og kunder, der køber en pakkerejse, lægger i praksis næppe særligt mærke til, om den, de indgår aftalen med, i den aktuelle forbindelse er arrangør eller formidler. Hertil kommer, at arrangøren i nogle tilfælde er hjemmehørende i udlandet, mens formidleren har domicil her i landet.

På den baggrund finder udvalget, at det ikke er en tilstrækkelig beskyttelse af kunden, at alene arrangøren er ansvarlig for kundens krav efter pakkerejseloven. Udvalget foreslår derfor, at formidleren skal *hæfte for de krav, som kunden kan rejse over for arrangøren*. Hermed får kunden bedre mulighed for at få opfyldt sine krav, ligesom en eventuel retssag normalt vil kunne anlægges ved danske domstole.

Den foreslåede bestemmelse i stk. 1 indebærer, at kunden kan vælge, om et krav skal fremsættes over for pakkerejsens arrangør, den formidler, kunden har indgået aftalen med, eller eventuelt over for dem begge samtidig. Kunden vil således kunne holde sig til den, der ser ud til at have bedst mulighed for hurtigt at opfylde det pågældende krav.

Mens formidleren vil kunne opfylde økonomiske krav (f.eks, om forholdsmæssigt afslag eller erstatning), vil det som regel være umuligt for formidleren at opfylde ikke-økonomiske krav, f.eks, om afhjælpning af en mangel ved pakkerejsen. I praksis vil det derfor i sådanne tilfælde være

nødvendigt, at kunden over for formidleren gør kravet gældende som et pengekrav.

Til stk. 2

I denne bestemmelse reguleres det *indbyrdes forhold mellem arrangøren og formidleren*.

Som udgangspunkt har formidleren *regres* imod arrangøren, idet de fleste krav må antages at kunne henføres til mangler ved den aftalte ydelse. Da det er arrangøren, som har stået for pakkerejsens sammensætning og de underliggende kontrakter med transportører, hotelejere m.v., vil kravet skulle bæres af denne. Formidleren vil, hvis han overfor kunden har optrådt som agent for arrangøren, derfor alene hæfte for arrangørens forpligtelse overfor kunden.

I visse situationer vil det kontraktsstridige forhold, der udløser et krav, alene kunne henføres til formidleren, hvorfor denne endeligt vil skulle bære kravet. Dette gælder bl.a. i tilfælde, hvor formidleren ikke har videregivet korrekte oplysninger f.eks, om afrejsetidspunkt, inkluderede måltider, faciliteter m.v. Endvidere kan det forekomme, at det er formidleren, der har handlet i strid med almindelig hederlighed eller groft uagtsomt, i hvilket tilfælde reklamationsreglerne i udkastets § 25 suspenderes overfor formidleren, men eventuelt ikke overfor arrangøren. På tilsvarende måde kan det forekomme, at kunden har reklameret rettidigt overfor formidleren, der ikke har videregivet reklamationen til arrangøren. I hvilket omfang kundens krav mod arrangøren skal afholdes helt eller delvis af formidleren må bero på et skøn over kravets karakter, og i hvilket omfang formidleren må anses for at have handlet indenfor eller udenfor sin legitimation som fuldmægtig.

TIL KAPITEL 8

Kapitlet indeholder regler om kundens reklamationspligt.

Til § 25

Ved bestemmelsen fastsættes de *nærmere regler om reklamation og retsvirkningerne af manglende reklamation fra kundens side* eller mangelfuld oplysning herom fra arrangørens eller formidlerens side.

Uanset at direktivet ikke synes at indeholde egentlige reklamationsregler, har udvalget fundet, at der bør fastsættes sådanne regler svarende til de, der allerede gælder indenfor den almindelige kontraktsret.

Til stk. 1

Kunden skal inden *rimelig tid* efter pakkerejsens afslutning reklamere over for arrangøren eller formidleren, hvis kunden vil gøre misligholdelsesbeføjelser som f.eks, krav om forholdsmæssigt afslag gældende.

Uanset at kunden allerede under pakkerejsen har gjort opmærksom på manglen, jf. udkastets § 23, stk. 1, har kunden en pligt til at følge sagen op ved reklamation efter pakkerejsens afslutning. Dette gælder dog ikke, hvis kunden allerede under pakkerejsen - f.eks, efter et forgæves afhjælpningsforsøg - har gjort sine misligholdelsesbeføjelser gældende over for arrangøren. Det kan tillige forekomme, at det ikke har været muligt eller det har været formålsløst at påtale manglen på stedet.

Også ved fastsættelsen af reklamationsfristen har udvalget fundet det hensigtsmæssigt at benytte det almindeligt anvendte begreb "inden rimelig tid". Det er ikke muligt at angive nogen absolut grænse for reklamationsfristen, men det må antages, at kunden ikke kan lade stå til og f.eks.

efter et halvt år fremkomme med sin reklamation. Dette beror på, at manglen må antages altid at være konstateret under pakkerejsens forløb. Det følger derfor af almindelige obligationsretlige regler om reklamation, at kunden ikke i længere tid kan forholde sig passiv uden at lide retstab. Der kan dog være særlige tilfælde, hvor en længere frist må accepteres, f.eks, hvis kunden på grund af længere tids sygdom ikke har været i stand til at gøre sit krav gældende.

Reklamationen skal efter bestemmelsen ske *skriftligt eller på anden egnet måde*. En mundtlig reklamation ved f.eks, fremmøde hos arrangøren eller formidleren kan efter omstændighederne være tilstrækkeligt, men også her gælder det, at skriftlig reklamation vil sikre kunden de bedste muligheder for at godtgøre, at reklamationen er sket rettidigt.

Har kunden ikke gjort sit krav gældende inden rimelig tid, taber kunden retten til at påberåbe sig manglen, jf. navnlig §§ 17, 18 og 20.

Til stk. 2

Det foreslås, at arrangør eller formidler kun kan påberåbe sig manglende eller mangelfuld reklamation, hvis kunden i aftalen er gjort opmærksom på reklamationspligten. Det skal således udtrykkeligt være fremhævet, hvor hurtigt kunden skal reagere, og til hvem reklamation skal rettes. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med udkastets § 6 og de oplysninger, der ifølge de administrative bestemmelser vil blive fastsat herom, jf. udkastets § 8.

Til § 26

Bestemmelsen vedrører tilfælde, hvor reklamationsfristen ikke kan påberåbes af arrangøren eller formidleren, og hvor der derfor gælder dansk rets almindelige regler om forældelse.

Til stk. 1

Bestemmelsen, der svarer til købelovens § 82, fastslår, at kunden kan gøre mangelsbeføjelser gældende, selv om han ikke har reklameret inden rimelig tid, jf. udkastets § 25, stk. 1, hvis arrangøren/formidleren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt. Tilsvarende gælder også, hvis reklamationspligten ikke er angivet i aftalen.

Til stk. 2

Bestemmelsen vedrører alene de erstatningskrav for personskade, som i medfør af udkastets § 20, jf. § 19 kan gøres gældende overfor arrangøren eller formidleren. Det er i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsretlige regler foreslået, at der ikke skal gælde en egentlig reklamationsfrist. Der vil derfor gælde dansk rets almindelige forældelsesregler i lov nr. 27 af 22. december 1908.

TIL KAPITEL 9.

Kapitlet indeholder bestemmelser om kundens pligter samt retsvirkningerne af kundens misligholdelse.

Til § 27

Til stk. 1

I bestemmelsen foreslås *kundens pligter* i forbindelse med pakkerensen fastsat. Disse pligter er ikke udtømmende, idet stk. 1, 1. led, åbner mulighed for, at der i aftalen fastsættes yderligere pligter for kunden, f.eks, på grund af en pakkerejses særlige karakter.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i direktivet, men udvalget har fundet det hensigtsmæssigt, at også kundens pligter fastslås direkte i loven. Nogle af disse pligter fremgår allerede af gældende lovgivning, f.eks, luftfartslovens § 43, stk. 3, sølovens § 178, lov om skibes sikkerhed § 27 og DSB-lovens § 8.

Det er udvalgets opfattelse, at de pligter, der hermed lovfæstes, er i overensstemmelse med de pligter, der alle rede er gældende, jf. de almindelige betingelser indenfor rejsebranchen. Det er naturligvis en forudsætning, at der er tale om *rimelige anvisninger*. Bestemmelsen har ikke alene til hensigt at fastsætte de enkelte kunders forpligtelser, men skal også ses som en beskyttelse af de øvrige deltagere i en pakkerejse. Enkelte kunder skal således ikke kunne genere resten af deltagerne. I helt ekstraordinære tilfælde vil overtrædelse af stk. 1 kunne medføre ophævelse fra arrangørens side, jf. udkastets § 28. I andre tilfælde må det være op til f.eks, de lokale repræsentanter at tage stilling til, hvilke forholdsregler der skal træffes i den konkrete situation.

Til stk. 2

Stk. 2 angiver alene den selvfølgelige regel, at kunden selv skal sørge for pas, visa, vaccinationer og lignende. Det er ikke helt ualmindeligt, at kunder undlader at rette sig efter arrangørens oplysninger om f.eks, visa til det pågældende rejseland. Opdager transportselskabet - typisk flyselskabet - ikke dette før ankomsten til rejsemålet, risikerer selskabet at blive ikendt nogle steder endog meget betydelige bøder. Om arrangørens pligt til at oplyse om pas, visa, vaccinationer og lignende henvises til udkastets § 6, stk. 1.

Til § 28

Bestemmelsen fastsætter betingelserne for, at arrangøren kan udelukke kunden fra deltagelse i pakkerejsen, enten inden pakkerejsen påbegyndes, eller efter at den er påbegyndt. Endvidere fastsættes retsvirkningerne af kundens misligholdelse.

Til stk. 1

Har kunden misligholdt sine forpligtelser, jf. udkastets § 27, og er denne *misligholdelse væsentlig*, kan arrangøren *udelukke kunden fra pakkerejsen*, uanset om pakkerejsen er påbegyndt eller ej. Den sproglige formulering er valgt, fordi dette stemmer bedst med praksis og de faktiske forhold, uanset at der i princippet er tale om en hævebeføjelse fra arrangørens side.

Bestemmelsen må fortolkes meget restriktivt, således at kun overordentlig grove tilfælde af f.eks, dårlig opførsel på grund af beruselse, chikane af medpassagerer, væsentlig tilsidesættelse af sikkerhedsforskrifter, m.v., kan føre til kundens udelukkelse fra pakkerejsen. En tilsvarende bestemmelse findes i luftfartslovens § 43, stk. 4.

Har kunden ikke sørget for pas, visa eller de af myndighederne krævede vaccinationer, vil dette altid være en misligholdelse fra kundens side. I modsætning til de ovenfor nævnte tilfælde af dårlig opførsel m.v. vil manglende pas m.v. i visse situationer kunne afhjælpes, eventuelt ved at kunden for egen regning sørger for transporten til rejsemålet. Arrangøren vil derfor ikke i sådanne tilfælde kunne afvise kundens afhjælpningstilbud og f.eks, afsætte pakkerejsen til anden side.

Hvis en kunde uberettiget udelukkes fra deltagelse i en pakkerejse, kan arrangøren ifalde erstatningsansvar.

Til stk. 2

Kunden kan ikke på grund af sin misligholdelse kræve sin ydelse tilbagebetalt. Dette skal først og fremmest ses på baggrund af, at den misligholdende kunde på grund af ydelsens karakter ikke vil kunne tilbagegive den ydelse, der er modtaget. Kunden skal ikke have nogen berigelse ved sin egen væsentlige misligholdelse på et tidspunkt, hvor pakkerejsen reelt ikke ville kunne afbestilles. Hertil kommer, at arrangøren vil kunne kræve hele prisen for pakkerejsen som erstatning for positiv opfyldelsesinteresse, også selv om pakkerejsen rent undtagelsesvis ikke måtte være betalt inden afrejsen. Bestemmelsen nævner derfor udtrykkeligt, at arrangøren kan beregne sig den fulde pris for pakkerejsen. Om arrangøren herudover har krav på erstatning, afhænger af de almindelige erstatningsretlige regler, herunder om det kan godtgøres, at der er lidt et tab.

Uanset at en kunde berettiget udelukkes fra en pakkerejse, kan det ikke udelukkes, at der vil kunne forekomme tilfælde, hvor dette stiller kunden i en så vanskelig situation, at der må antages at indtræde en vis omsorgspligt for arrangøren. Dette vil formentlig især blive tilfældet, hvis kunden er under myndighedsalderen og rejser uden ledsagel-

TIL KAPITEL 10

Kapitlet indeholder straffebestemmelser, ikrafttrædelsesbestemmelser samt bestemmelse om det territoriale gyldighedsområde.

Til § 29

Uanset at lovudkastet overvejende vedrører civilretlig regulering, har udvalget fundet, at overtrædelse af visse af udkastets regler bør strafsanktioneres. Udvalget har herved lagt vægt på, at straffebestemmelser i civilretlige

love ikke er helt ukendte, når der er tale om forbrugerbeskyttelse, jf. f.eks, lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven), og det er endvidere tillagt vægt, at også overtrædelse af visse af markedsføringslovens bestemmelser er strafsanktioneret.

Til stk. 1

Det foreslås i første punktum, at overtrædelse af udkastets § 5, stk. 1, om prisangivelser i brochurer kan straffes med bøde, medmindre strengere straf er forskyldt efter anden lovgivning.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med markedsføringslovens § 19, stk. 3, jf. § 2, hvorefter der kan idømmes bødestraf, hvis den erhvervsdrivende anvender urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer og tjenesteydelser.

Endvidere foreslås det, at overtrædelse af en række af lovens andre bestemmelser kan medføre straf, hvis der er tale om grov eller oftere gentagen overtrædelse.

Det gælder således ved overtrædelse af reglerne om aftaleindgåelsen, jf. § 6, stk. 1, og reglerne om de oplysninger, kunden skal have inden aftalens indgåelse, herunder oplysninger om afbestillingsret og om muligheden for at tegne forsikring, jf. § 9, stk. 1, og § 11, stk. 1 og 2.

Det gælder endvidere ved grov eller oftere gentagen overtrædelse af § 14, stk. 1 og 3, vedrørende ændring af vilkårene for en pakkerejse.

Det er udvalgets opfattelse, at de civilretlige virkninger af overtrædelse af disse bestemmelser ikke i alle tilfælde vil være tilstrækkeligt til at hindre en grovere eller mere systematisk overtrædelse af bestemmelserne, hvorfor der tillige bør være hjemmel til at straffe sådanne overtræ-

delser.

Tilstk. 2

Det foreslås, at der også i forskrifter, som udstedes administrativt, kan fastsættes bødestraf for overtrædelse af bestemmelserne i forskrifterne. Der vil typisk være tale om forskrifter med regler af samme karakter som de i stk. 1 nævnte, det vil sige bestemmelser om, hvilke oplysninger kunden skal have, etc., og der findes derfor behov for også at kunne strafsanktionere overtrædelse af disse forskrifter.

Tilstk. 3

Bestemmelsen har til formål at sikre, at overtrædelse af de omhandlede bestemmelser kan straffes, selv om overtrædelsen er begået af en juridisk person.

Til § 30

Udvalget finder det af praktiske grunde nødvendigt, at en del af lovudkastets bestemmelser først kan anvendes på aftaler, der indgås efter lovens ikrafttræden, således at branchen har haft mulighed for at indrette sig på de nye regler om bl.a. aftaleindgåelsen og de oplysninger, der stilles krav om i lovudkastet eller vil blive fastsat administrativt. Endelig vil det være nødvendigt at give en længere frist for de krav, der i medfør af udkastets § 5 vil blive stillet til indholdet af en brochure.

Tilstk. 1

Efter direktivets artikel 9 skal direktivets regler være trådt i kraft den 1. januar 1993. Det vil ikke være muligt at overholde denne tidsfrist, men udvalget finder det rea-

listisk at foreslå, at reglernes ikrafttræden fastsættes til den 1. april 1993 med de undtagelser, der følger af stk. 2 og 3.

Det foreslås, at reglerne som udgangspunkt skal finde anvendelse på alle pakkerejser, der påbegyndes efter lovens ikrafttræden. De regler, der vedrører aftaleindgåelsen m.v., kan imidlertid ikke forlanges opfyldt, hvis aftalen er indgået før lovens ikrafttræden, og for disse regler er der fastsat særlige ikrafttrædelsesbestemmelser i stk. 2. Derimod er der efter udvalgets opfattelse intet til hinder for, at lovudkastets regler om pakkerejsens afvikling, misligholdelse og erstatning anvendes på pakkerejser, der er indgået aftale om inden lovens ikrafttræden.

Til stk. 2

Efter bestemmelsen skal en række af lovens regler først finde anvendelse på aftaler om pakkerejser, der indgås efter lovens ikrafttræden.

Det drejer sig om reglerne om selve aftaleindgåelsen og om de oplysninger, kunden skal have inden aftalens indgåelse og inden pakkerejsens påbegyndelse, samt regler, der forudsætter, at kunden har fået bestemte oplysninger inden eller i forbindelse med aftalens indgåelse.

Reglerne om afbestilling skal ikke finde anvendelse på allerede indgåede aftaler, idet arrangøren ved tilrettelæggelsen af pakkerejsen og fastsættelsen af dens pris må have mulighed for at tage risikoen for, at kunden afbestiller pakkerejsen, i betragtning. Af samme grund bør reglerne om adgangen til at ændre rejsens pris først finde anvendelse på aftaler, der indgås efter lovens ikrafttræden.

Der er endvidere gjort undtagelse med hensyn til § 16, stk. 1, nr. 1, om arrangørens erstatningsansvar i tilfælde af aflysning af pakkerejsen på grund af for få tilmeldinger.

Til stk. 3

Det foreslås, at § 5 om indholdet af brochurer først skal træde i kraft den 1. oktober 1993.

Baggrunden herfor er, at brochurer om pakkerejser som oftest udarbejdes lang tid før pakkerejserne skal finde sted. Ved lovens ikrafttræden den 1. april 1993 vil der således foreligge brochurer, der dækker et tidsrum, som strækker sig til efter sommerferien 1993.

Arrangører og formidlere har derfor ikke mulighed for at opfylde de nye regler med de brochurer, der allerede er udarbejdet på tidspunktet for lovens ikrafttræden. Udvalget finder på denne baggrund, at brochurereglerne først bør træde i kraft for de brochurer, der skal dække vinterhalvåret 1993/94.

Til § 31

De foreslåede regler skal ikke gælde for Færøerne og Grønland, men bestemmelsen indeholder hjemmel til, at reglerne med de fornødne afvigelser ved kongelig anordning kan sættes i kraft for Færøerne og Grønland.

BILAG

*Fremstillet efter delvis duplikeret
og fotokopieret materiale*

23. 6. 90

De Europæiske Fællesskabers Tidende

Nr. L 158/59

RÅDETS DIREKTIV

af 13. juni 1990

om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure

(90/314/EØF)

RÅDET FOR DE EUROPÆISKE
FÆLLESSKABER HAR —

under henvisning til Traktaten om Oprettelse af Det
Europæiske Økonomiske Fællesskab, særlig artikel 100 A,

under henvisning til forslag fra Kommissionen (¹),

i samarbejde med Europa-Parlamentet (²),

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og
Sociale Udvalg (³), og

ud fra følgende betragtninger :

En af Fællesskabets vigtigste målsætninger er gennemførelsen af det indre marked, som turismen er en væsentlig del af;

medlemsstaternes lovgivning om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, er forskellig på mange punkter, og praksis på dette område viser betydelige afvigelser, hvilket medfører hindringer for den frie udveksling af tjenesteydelser med hensyn til pakkerejser og konkurrenceforvridninger mellem rejsearrangørerne i forskellige medlemsstater ;

indførelsen af fælles regler for pakkerejser vil kunne bidrage til, at disse hindringer fjernes, og til, at der skabes et fælles marked for tjenesteydelser og således gøre det muligt for rejsearrangører at tilbyde rejser i andre medlemsstater, og for forbrugerne at købe pakkerejser overalt i Fællesskabet på sammenlignelige vilkår ;

i punkt 36, litra b), i bilaget til Rådets resolution af 19. maj 1981 om Det Europæiske Økonomiske Fællesskabs andet program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning (⁴) opfordres Kommissionen til at beskæftige sig bl.a. med turisme og eventuelt fremsætte passende forslag under hensyntagen til deres betydning for forbrugerbeskyttelsen og den indflydelse, som de eksisterende forskelle i medlemsstaternes lovgivning har på det fælles markeds funktion ;

i resolution af 10. april 1984 om en fællesskabspolitik på turistområdet udtrykker Rådet sin tilfredshed over

Kommissionens initiativ med hensyn til at henlede opmærksomheden på turismens betydning (⁵) og tager Kommissionens første retningslinjer for en fællesskabspolitik på turistområdet til efterretning ;

i punkt 37 i Kommissionens meddelelse til Rådet om et nyt fremstød på det forbrugerpolitiske område, som Rådet godkendte ved sin resolution af 6. maj 1986 (⁶), foreslår Kommissionen bl.a. en harmonisering af lovgivningen vedrørende pakkerejser ;

turismen spiller en stadig større rolle i medlemsstaternes erhvervsliv ; pakkerejserne udgør en betydelig del af turismen ; væksten og produktiviteten i medlemsstaternes pakkerejsebranche vil blive stimuleret, hvis der vedtages et mindstemål af fælles regler for at give denne branche en fællesskabsdimension ; dette vil ikke alene være til fordel for de EF-borgere, der deltager i pakkerejser, som gennemføres på grundlag af disse regler, men vil ligeledes tiltrække turister fra tredjelande, som ønsker at nyde godt af garanterede normer for pakkerejser ;

reglerne om forbrugerbeskyttelse er forskellige fra en medlemsstat til en anden, og dette afholder forbrugerne i en medlemsstat fra at købe pakkerejser i en anden medlemsstat ;

dette forhold afholder på særdeles effektiv måde forbrugerne fra at købe pakkerejser uden for deres egen medlemsstat ; dette gør sig stærkere gældende end ved køb af andre tjenesteydelser, fordi de særlige forhold omkring tjenesteydelser i forbindelse med pakkerejser generelt forudsætter forudbetaling af store beløb og tjenesteydelser i en anden medlemsstat end forbrugerens bopælsland ;

forbrugeren bør være omfattet af den i dette direktiv omhandlede beskyttelse, uanset om han er direkte kontraherende part, har fået rejsen overdraget eller tilhører en gruppe, på hvis vegne en anden har indgået en kontrakt om en pakkerejse ;

rejsearrangører og formidlere bør være forpligtet til at drage omsorg for, at de oplysninger, der anføres i beskrivelser af de pakkerejser, som de henholdsvis arrangerer og

(¹) EFT nr. C 96 af 12. 4. 1988, s. 5.

(²) EFT nr. C 69 af 20. 3. 1989, s. 120, og

EFT nr. C 149 af 18. 6. 1990.

(³) EFT nr. C 102 af 24. 4. 1989.

(⁴) EFT nr. C 165 af 23. 6. 1981, s. 24.

(⁵) EFT nr. C 115 af 30. 4. 1984, s. 1.

(⁶) EFT nr. C 118 af 7. 3. 1986, s. 28.

sælger, ikke er vildledende, og at de brochurer, der stilles til rådighed for forbrugerne, indeholder klare og præcise oplysninger ;

forbrugerne bør have en kopi af de bestemmelser i kontrakten, der gælder for pakkerejsen ; dette kan opnås ved, at der stilles krav om, at kontraktens bestemmelser skal udformes skriftligt eller i en anden for forbrugerne klar og tilgængelig form, samt at forbrugerne skal have udleveret en kopi heraf ;

en forbruger bør under visse omstændigheder have ret til at overdrage den bestilte pakkerejse til tredjemand ;

den pris, der er fastsat i kontrakten, bør i princippet ikke kunne ændres, medmindre kontrakten udtrykkeligt giver mulighed for såvel prisforhøjelse som prisnedsættelse ; denne mulighed bør dog være underkastet visse betingelser ;

forbrugerne bør under visse omstændigheder have ret til at hæve indgåede kontrakter om pakkerejser før afrejsen ;

forbrugernes rettigheder i tilfælde af, at en arrangør af pakkerejser aflyser en rejse før den aftalte afrejsedato, bør fastlægges nøje ;

en rejsearrangør bør have visse forpligtelser over for forbrugerne, hvis det efter afrejsen konstateres, at en væsentlig del af de kontraktmæssige ydelser ikke leveres, eller hvis en rejsearrangør konstaterer, at han ikke vil være i stand til at levere en væsentlig del af ydelserne ;

den rejsearrangør og/eller formidler, der er part i kontrakten, skal over for forbrugerne være ansvarlig for, at de kontraktmæssige forpligtelser opfyldes ; rejsearrangøren og/eller formidleren er desuden ansvarlig for skader, der påføres forbrugerne som følge af manglende eller mangelfuld opfyldelse af kontrakten, medmindre den konstaterede manglende eller mangelfulde opfyldelse af kontrakten hverken kan tilskrives en fejl fra deres eller en anden tjenesteyders side ;

når rejsearrangøren og/eller formidleren ifalder ansvar som følge af manglende eller mangelfuld præstation af de ydelser, som indgår i pakkerejsen, bør ansvaret kunne begrænses i overensstemmelse med de internationale konventioner, som gælder for sådanne ydelser, bl.a. Warszawa-konventionen af 1929 om international luftbefordring, Berner-konventionen af 1961 om befordring på jernbaner, Athen-konventionen af 1974 om søtransport og Pariser-konventionen af 1962 om hotelejerens ansvar ; med hensyn til andre end legemlige skader bør ansvaret ligeledes kunne begrænses i henhold til kontrakten om pakkerejsen, forudsat at denne begrænsning ikke er urimelig ;

der bør træffes visse foranstaltninger med henblik på underretning af forbrugerne og behandling af klager ;

for både forbrugerne og pakkerejsebranchen vil det være en fordel, hvis rejsearrangørerne og/eller formidlerne forpligtes til at dokumentere, at de er dækket af en garanti i tilfælde af insolvens eller konkurs ;

med henblik på forbrugerbeskyttelse bør medlemsstaterne kunne vedtage eller opretholde strengere bestemmelser vedrørende pakkerejser —

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Dette direktiv har til formål at tilnærme medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, der sælges eller udbydes til salg på Fællesskabets område.

Artikel 2

I dette direktiv forstås ved :

- 1) *Pakkerejse*: en på forhånd fastlagt kombination af mindst to af nedenstående elementer, der sælges eller udbydes til salg til en samlet pris, og når ydelsen har en varighed på over 24 timer eller omfatter en overnatning :
 - a) transport
 - b) indkvartering
 - c) andre turistmæssige ydelser, som udgør en væsentlig del af pakkerejsen, men som ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering.
- Særskilt fakturering af de enkelte elementer af en bestemt pakkerejse fritager ikke rejsearrangøren eller formidleren for forpligtelserne i henhold til dette direktiv.
- 2) *Rejsearrangør* : en person, der jævnligt arrangerer pakkerejser og sælger eller udbyder disse til salg enten direkte eller gennem en formidler.
- 3) *Formidler*: en person, der sælger eller udbyder en pakkerejse tilrettelagt af rejsearrangøren til salg.
- 4) *Forbruger*: en person, der køber eller erklærer sig villig til at købe en pakkerejse ('hovedkontrahenten'), eller enhver person, i hvis navn hovedkontrahenten forpligter sig til at købe pakkerejsen (de øvrige modtagere.), eller enhver person, til hvilken hovedkontrahenten eller en af de øvrige modtagere overdrager pakkerejsen (overtageren.).
- 5) *Kontrakt* : en aftale, der omfatter forbrugerne og rejsearrangøren og/eller formidleren.

Artikel 3

1. Enhver beskrivelse af en pakkerejse, som forbrugerne får af rejsearrangøren eller formidleren, prisen på rejsen og alle de andre betingelser, der gælder for kontrakten, må ikke indeholde **vildledende oplysninger**.

2. Hvis der stilles en brochure til rådighed for forbrugeren, skal den let læseligt, klart og præcist angive prisen samt indeholde de relevante oplysninger vedrørende :

- a) rejsemålet, de anvendte befordringsmidler samt disses karakteristika og kategori
- b) indkvarteringsform, indkvarteringsstedets beliggenhed, kategori eller standard, væsentligste karakteristika samt godkendelse og turistmæssige klassificering i henhold til den pågældende værtsmedlemsstats regler
- c) inkluderede måltider (meal plan)
- d) rejseruten
- e) generelle oplysninger om de betingelser vedrørende pas og visa, der gælder for statsborgere i den eller de pågældende medlemsstater, samt de sundhedsmæssige formaliteter, som skal opfyldes i forbindelse med rejsen og opholdet
- f) det beløb eller den procentdel af prisen, der skal forudbetales, samt hvorledes restbeløbet skal betales
- g) om der for at gennemføre pakkerejsen kræves et mindsteantal af deltagere, og i så fald hvornår forbrugeren senest skal underrettes i tilfælde af aflysning.

Oplysningerne i brochuren er bindende for rejsearrangøren eller formidleren, medmindre

- ændringer i disse oplysninger klart er blevet meddelt forbrugeren, inden kontrakten er underskrevet ; dette forhold skal udtrykkeligt nævnes i brochuren
- ændringerne foretages på et senere tidspunkt efter aftale mellem aftaleparterne.

Artikel 4

- 1. a) Rejsearrangøren og/eller formidleren giver skriftligt eller på en anden dertil egnet måde, inden kontrakten indgås, forbrugeren generelle oplysninger om de betingelser vedrørende pas og visa, der gælder for statsborgere i den eller de pågældende medlemsstater, herunder om fristerne for at opnå disse, samt om de sundhedsmæssige formaliteter, som skal opfyldes i forbindelse med rejsen og opholdet.
- b) Rejsearrangøren og/eller formidleren skal skriftligt eller på en anden dertil egnet måde i god tid inden rejsens begyndelse give forbrugeren følgende oplysninger :
 - i) tidspunkt og sted for mellemlandinger og skift af befordringsmiddel samt nærmere oplysninger om f.eks. kabine/køje på skib eller sove- eller liggevoognskupe i tog
 - ii) navn, adresse og telefonnummer på rejsearrangørens og/eller formidlerens lokale repræsentant, eller hvis en sådan ikke findes, navn, adresse og telefonnummer på lokale organer, som vil kunne bistå forbrugeren, hvis han kommer i vanskeligheder.

Findes der ikke sådanne repræsentanter eller organer, skal forbrugeren under alle omstændigheder have et telefonnummer, han kan anvende i nødstilfælde, eller andre nødvendige oplysninger, således at han kan kontakte rejsearrangøren og/eller formidleren

- iii) oplysninger om, hvorledes mindreårige, der rejser og opholder sig i udlandet, kan kontaktes direkte, eller hvorledes den lokale repræsentant kan kontaktes
- iv) oplysninger om muligheden for at tegne en fakultativ forsikring, der dækker udgifterne, hvis forbrugeren afbestiller rejsen, eller en rejseforsikring, der dækker udgifterne ved hjemtransport i tilfælde af ulykke eller sygdom.

2. Medlemsstaterne påser, at kontrakten udformes i overensstemmelse med følgende principper :

- a) alt efter, hvilken pakkerejse der er tale om, skal kontrakten mindst indeholde de bestemmelser, der omhandles i bilaget
- b) alle bestemmelser i kontrakten udformes skriftligt eller på anden for forbrugeren klar og tilgængelig måde og skal meddeles ham, inden kontrakten indgås ; forbrugeren får udleveret en kopi af kontrakten
- c) bestemmelserne i litra b) må ikke forhindre, at der kan reserveres eller underskrives en kontrakt på et sent tidspunkt eller i sidste øjeblik.

3. Hvis forbrugeren er forhindret i at deltage i pakkerejsen, kan han — efter at have underrettet rejsearrangøren eller formidleren i rimelig tid inden afrejsen — overdrage den bestilte rejse til en person, der opfylder alle nødvendige betingelser for at deltage i rejsen. Den person, som overdrager pakkerejsen, og den person, som overtager den, er over for rejsearrangøren eller den kontraherende formidler solidarisk forpligtet til at betale restbeløbet samt eventuelle ekstraudgifter som følge af rejsens overdragelse.

- 4. a) De i kontrakten fastsatte priser kan ikke ændres, medmindre kontrakten udtrykkeligt åbner mulighed for såvel prisforhøjelse som prisnedsættelse og fastlægger den præcise beregningsmetode for en sådan ændring, idet ændringen udelukkende må foretages på baggrund af ændringer i :

- transportomkostninger, herunder brændstofpriser
- skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, såsom lufthavns-, havne, landings- eller startafgifter
- valutakurser, som anvendes i forbindelse med den pågældende pakkerejse.

- b) Den i kontrakten fastsatte pris kan ikke forhøjes inden for de sidste 20 dage før det aftalte rejsetidspunkt.

5. Hvis rejsearrangøren inden afrejsen i væsentlig grad ændrer kontrakten på et væsentligt punkt, såsom **prisen**.

skal han hurtigst muligt underrette forbrugeren herom, så denne får mulighed for at træffe de relevante beslutninger, som f.eks.

- at hæve kontrakten uden at pådrage sig ansvar
- eller at acceptere en tillægskontrakt, der opregner de foretagne ændringer og disses betydning for prisen.

Forbrugeren skal så hurtigt som muligt meddele rejsearrangøren eller formidleren sin beslutning.

6. Hvis forbrugeren hæver kontrakten efter stk. 5, eller hvis rejsearrangøren aflyser pakkerejsen inden det aftalte afreisetidspunkt uanset årsag, medmindre denne kan tilregnes forbrugeren, har forbrugeren ret til :

- a) enten at deltage i en pakkerejse af tilsvarende eller højere kvalitet, hvis rejsearrangøren og/eller formidleren kan tilbyde ham dette. Hvis erstatningspakkeren er af ringere kvalitet, skal rejsearrangøren tilbagebetale prisforskellen til forbrugeren
- b) eller hurtigst at få tilbagebetalt samtlige beløb, han har betalt i henhold til kontrakten.

I så fald skal han om fornødent have erstatning fra enten rejsearrangøren eller formidleren for manglende opfyldelse af kontrakten i henhold til den pågældende medlemsstats lovgivning medmindre :

- i) aflysningen skyldes, at antallet af tilmeldte til pakkerejsen er mindre end det af rejsearrangøren krævede minimum, og forbrugeren underrettes skriftligt herom inden for den i rejsebeskrivelsen angivne tidsfrist, eller
- ii) aflysningen skyldes force majeure (dog bortset fra overbooking), hvorved der forstås usædvanlige og uforudsigelige omstændigheder, som den, der påberåber sig dem, ikke har nogen indflydelse på, og som han ikke har mulighed for at afværge, også selv om han udviser den størst mulige påpasselighed.

7. Hvis en væsentlig del af de af kontrakten omfattede ydelser ikke leveres efter forbrugers afrejse, eller hvis rejsearrangøren konstaterer, at han ikke vil være i stand til at levere en væsentlig del af disse ydelser, træffer han vederlagsfrit for forbrugeren passende alternative foranstaltninger til, at denne kan fortsætte pakkerejsen, og refunderer i givet fald forskellen mellem værdien af de aftalte og de ydede tjenester til forbrugeren.

Hvis der ikke kan træffes sådanne foranstaltninger eller forbrugeren af gyldige grunde ikke kan acceptere dem, sørger rejsearrangøren uden pristillæg for transport af forbrugeren med et tilsvarende transportmiddel til afrejestedet eller til et andet mellem parterne aftalt returrejsested, og yder i givet fald forbrugeren erstatning.

Artikel 5

1. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at den rejsearrangør og/eller formidler.

der er part i kontrakten, over for forbrugeren er ansvarlig for, at de kontraktmæssige forpligtelser opfyldes, uanset om disse forpligtelser påhviler rejsearrangøren/formidleren selv eller andre tjenesteydere, og uden at indskrænke rejsearrangørens og/eller formidlerens ret til at søge sig fyldestgjort hos sådanne andre tjenesteydere.

2. Med hensyn til de skader, der påføres forbrugeren som følge af manglende eller mangelfuld opfyldelse af kontrakten, træffer medlemsstaterne de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at rejsearrangøren og/eller formidleren er ansvarlig, medmindre denne manglende eller mangelfulde opfyldelse hverken kan tilskrives en fejl fra deres eller en anden tjenesteyders side, fordi

- den konstaterede manglende opfyldelse af kontrakten kan tilskrives forbrugeren
- den manglende opfyldelse kan tilskrives en tredjepart, som ikke har forbindelse med leveringen af de i kontrakten omhandlede tjenesteydelser, og er af uforudselig eller uafvendelig karakter
- den manglende opfyldelse skyldes force majeure, som defineret i artikel 4, stk. 6, litra b), nr. ii), eller en begivenhed, som hverken rejsearrangøren og/eller formidleren eller tjenesteyderen trods den nødvendige agtpågivenhed kunne forudse eller foregribe.

I de tilfælde, der er nævnt i første afsnit, andet og tredje led, skal rejsearrangøren og/eller den kontraherende formidler tage skridt til hurtigt at komme den forbruger, der er i vanskeligheder, til undsætning.

Med hensyn til den skade, der er resultatet af manglende eller mangelfuld opfyldelse af aftalen om præstation af de tjenesteydelser, der indgår i pakkerejsen, kan medlemsstaterne tillade, at erstatningen begrænses i overensstemmelse med de internationale konventioner, som gælder for sådanne tjenesteydelser.

Med hensyn til andre end legemlige skader, der er et resultat af manglende eller mangelfuld opfyldelse af aftalen om præstation af de tjenesteydelser, der indgår i pakkerejsen, kan medlemsstaterne tillade, at erstatningen begrænses i henhold til kontrakten. Denne begrænsning må ikke være urimelig.

3. Stk. 1 og 2 kan ikke fraviges ved en særlig klausul herom i kontrakten, jf. dog stk. 2, fjerde afsnit.

4. Forbrugeren skal så hurtigt som muligt skriftligt eller på en anden dertil egnet måde gøre den pågældende tjenesteyder samt rejsearrangøren og/eller formidleren opmærksom på enhver mangel ved opfyldelsen af kontrakten, som han konstaterer på stedet.

Denne forpligtelse skal klart og præcist fremgå af kontrakten.

Artikel 6

Hvis der fremsættes klager, skal rejsearrangøren og/eller formidleren eller dennes eventuelle repræsentant på stedet bestræbe sig mest muligt på hurtigt at finde passende løsninger.

Artikel 7

Den rejsearrangør og/eller formidler, der er part i kontrakten, skal godtgøre, at han stiller tilstrækkelig garanti til i tilfælde af insolvens eller konkurs at sikre tilbagebetaling af erlagte beløb og hjemtransport af forbrugeren.

Artikel 8

Medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser til beskyttelse af forbrugerne på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 9

1. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at efterkomme dette direktiv senest den 31.

december 1992. De underretter straks Kommissionen herom.

2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om de vigtigste love og administrative bestemmelser, som de vedtager på det område, der er omfattet af dette direktiv. Kommissionen sender disse tekster til de øvrige medlemsstater.

Artikel 10

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Luxembourg, den 13. juni 1990.

På Rådets vegne

D. J. O'MALLEY

Formand

BILAG

Oplysninger, der skal indgå i kontrakten, når de har betydning for den pågældende pakkerejse :

- a) rejsemålet eller rejsemålene og, når hele opholdet ikke foregår på et enkelt sted, varighed og tidspunkt for hver del af opholdet ;
- b) de anvendte befordringsmidler, disses karakteristika og kategori, dato, tidspunkt og sted for afrejse og hjemkomst ;
- c) når pakkerejsen omfatter indkvartering, indkvarteringsstedets beliggenhed, turistmæssige kategori eller standard, hovedkarakteristika, overensstemmelse med den pågældende værtsmedlemsstats regler samt antallet af inkluderede måltider (meal plan);
- d) om der kræves et mindste antal deltagere, for at pakkerejsen gennemføres, og i så fald seneste dato for, hvornår forbrugeren i tilfælde af aflysning skal underrettes ;
- e) rejseruten ;
- f) besøg, udflugter eller andre ydelser, der er inkluderet i den samlede pris, der er aftalt for pakkerejsen ;
- g) navn og adresse på rejsearrangøren, formidleren og eventuelt forsikringselskabet ;
- h) pakkerejsens pris samt oplysning om, at prisen eventuelt kan ændres i medfør af artikel 4, stk. 4, og om eventuelle skatter, afgifter eller gebyrer for tjenesteydelser (som f.eks. lufthavns- eller havneslutter eller landings- og startafgifter og opholdsafgifter), når sådanne udgifter ikke er inkluderet i pakkerejsens pris ;
- i) en oversigt over, hvornår og hvordan rejsen skal betales ;
- j) ethvert særligt ønske, som forbrugeren har givet udtryk for over for rejsearrangøren eller formidleren ved bestillingen af rejsen, og som de begge har accepteret ;
- k) forbrugers klagefrist i tilfælde af manglende eller ufuldstændig opfyldelse af kontrakten.

90 Official Journal of the European Communities

No L 158/59

COUNCIL DIRECTIVE

of 13 June 1990

on package travel, package holidays and package tours

(90/314/EEC)

THE COUNCIL OF THE EUROPEAN COMMUNITIES,

Having regard to the Treaty establishing the European Economic Community, and in particular Article 100a thereof,

HAVING regard to the proposal from the Commission ⁽¹⁾,

in cooperation with the European Parliament ⁽²⁾,

Having regard to the opinion of the Economic and Social Committee ⁽³⁾,

Whereas one of the main objectives of the Community is to complete the internal market, of which the tourist sector is an essential part ;

Whereas the national laws of Member States concerning package travel, package holidays and package tours, hereinafter referred to as 'packages', show many disparities and national practices in this field are markedly different, which gives rise to obstacles to the freedom to provide services in respect of packages and distortions of competition amongst operators established in different Member States ;

Whereas the establishment of common rules on packages will contribute to the elimination of these obstacles and thereby to the achievement of a common market in services, thus enabling operators established in one Member State to offer their services in other Member States and Community consumers to benefit from comparable conditions when buying a package in any Member State ;

Whereas paragraph 36 (b) of the Annex to the Council resolution of 19 May 1981 on a second programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy ⁽⁴⁾ invites the Commission to study, *inter alia*, tourism and, if appropriate, to put forward suitable proposals, with due regard for their significance for consumer protection and the effects of differences in Member States' legislation on the proper functioning of the common market ;

Whereas in the resolution on a Community policy on tourism on 10 April 1984 the Council welcomed the

Commission's initiative in drawing attention to the importance of tourism and took note of the Commission's initial guidelines for a Community policy on tourism ;

Whereas the Commission communication to the Council entitled 'A New Impetus for Consumer Protection Policy', which was approved by resolution of the Council on 6 May 1986 ⁽⁵⁾, lists in paragraph 37, among the measures proposed by the Commission, the harmonization of legislation on packages ;

Whereas tourism plays an increasingly important role in the economies of the Member States ; whereas the package system is a fundamental part of tourism ; whereas the package travel industry in Member States would be stimulated to greater growth and productivity if at least a minimum of common rules were adopted in order to give it a Community dimension ; whereas this would not only produce benefits for Community citizens buying packages organized on the basis of those rules, but would attract tourists from outside the Community seeking the advantages of guaranteed standards in packages ;

Whereas disparities in the rules protecting consumers in different Member States are a disincentive to consumers in one Member State from buying packages in another Member State ;

Whereas this disincentive is particularly effective in deterring consumers from buying packages outside their own Member State, and more effective than it would be in relation to the acquisition of other services, having regard to the special nature of the services supplied in a package which generally involve the expenditure of substantial amounts of money in advance and the supply of the services in a State other than that in which the consumer is resident ;

Whereas the consumer should have the benefit of the protection introduced by this Directive irrespective of whether he is a direct contracting party, a transferee or a member of a group on whose behalf another person has concluded a contract in respect of a package ;

Whereas the organizer of the package and/or the retailer of it should be under obligation to ensure that in descriptive matter relating to packages which they respectively

(1) OJ No C 96, 12. 4. 1988, p. 5.

(2) OJ No C 69, 20. 3. 1989, p. 102 and

OJ No C 149, 18. 6. 1990.

(3) OJ No C 102, 24. 4. 1989, p. 27.

(4) OJ No C 165, 23. 6. 1981, p. 24.

(5) OJ No C 115, 30. 4. 1986, p. 1.

(*) OJ No C 118, 7. 3. 1986, p. 28.

organize and sell, the information which is given is not misleading and brochures made available to consumers contain information which is comprehensible and accurate ;

Whereas the consumer needs to have a record of the terms of contract applicable to the package ; whereas this can conveniently be achieved by requiring that all the terms of the contract be stated in writing of such other documentary form as shall be comprehensible and accessible to him, and that he be given a copy thereof ;

Whereas the consumer should be at liberty in certain circumstances to transfer to a willing third person a booking made by him for a package ;

Whereas the price established under the contract should not in principle be subject to revision except where the possibility of upward or downward revision is expressly provided for in the contract ; whereas that possibility should nonetheless be subject to certain conditions ;

Whereas the consumer should in certain circumstances be free to withdraw before departure from a package travel contract ;

Whereas there should be a clear definition of the rights available to the consumer in circumstances where the organizer of the package cancels it before the agreed date of departure ;

Whereas if, after the consumer has departed, there occurs a significant failure of performance of the services for which he has contracted or the organizer perceives that he will be unable to procure a significant part of the services to be provided ; the organizer should have certain obligations towards the consumer ;

Whereas the organizer and/or retailer party to the contract should be liable to the consumer for the proper performance of the obligations arising from the contract ; whereas, moreover, the organizer and/or retailer should be liable for the damage resulting for the consumer from failure to perform or improper performance of the contract unless the defects in the performance of the contract are attributable neither to any fault of theirs nor to that of another supplier of services ;

Whereas in cases where the organizer and/or retailer is liable for failure to perform or improper performance of the services involved in the package, such liability should be limited in accordance with the international conventions governing such services, in particular the Warsaw Convention of 1929 in International Carriage by Air, the Berne Convention of 1961 on Carriage by Rail, the Athens Convention of 1974 on Carriage by Sea and the Paris Convention of 1962 on the Liability of Hotel-keepers ; whereas, moreover, with regard to damage other than personal injury, it should be possible for liability also to be limited under the package contract provided, however, that such limits are not unreasonable ;

Whereas certain arrangements should be made for the information of consumers and the handling of complaints ;

Whereas both the consumer and the package travel industry would benefit if organizers and/or retailers were

placed under an obligation to provide sufficient evidence of security in the event of insolvency ;

Whereas Member States should be at liberty to adopt, or retain, more stringent provisions relating to package travel for the purpose of protecting the consumer.

HAS ADOPTED THIS DIRECTIVE;

Article 1

The purpose of this Directive is to approximate the laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to packages sold or offered for sale in the territory of the Community.

Article 2

For the purposes of this Directive :

1. 'package' means the pre-arranged combination of not fewer than two of the following when sold or offered for sale at an inclusive price and when the service covers a period of more than twenty-four hours or includes overnight accommodation :

- (a) transport ;
- (b) accommodation ;
- (c) other tourist services not ancillary to transport or accommodation and accounting for a significant proportion of the package.

The separate billing of various components of the same package shall not absolve the organizer or retailer from the obligations under this Directive ;

1. 'organizer' means the person who, other than occasionally, organizes packages and sells or offers them for sale, whether directly or through a retailer ;

3. 'retailer' means the person who sells or offers for sale the package put together by the organizer ;

4. 'consumer' means the person who takes or agrees to take the package ('the principal contractor'), or any person on whose behalf the principal contractor agrees to purchase the package ('the other beneficiaries') or any person to whom the principal contractor or any of the other beneficiaries transfers the package ('the transferee') ;

5. 'contract' means the agreement linking the consumer to the organizer and/or the retailer.

Article 3

1. Any descriptive matter concerning a package and supplied by the organizer or the retailer to the consumer, the price of the package and any other conditions applying to the contract must not contain any misleading information.

2. When a brochure is made available to the consumer, it shall indicate in a legible, comprehensible and accurate manner both the price and adequate information concerning :

- (a) the destination and the means, characteristics and categories of transport used ;
- (b) the type of accommodation, its location, category or degree of comfort and its main features, its approval and tourist classification under the rules of the host Member State concerned ;
- (c) the meal plan ;
- (d) the itinerary ;
- (e) general information on passport and visa requirements for nationals of the Member State or States concerned and health formalities required for the journey and the stay ;
- (f) either the monetary amount or the percentage of the price which is to be paid on account, and the timetable for payment of the balance ;
- (g) whether a minimum number of persons is required for the package to take place and, if so, the deadline for informing the consumer in the event of cancellation.

The particulars contained in the brochure are binding on the organizer or retailer, unless :

- changes in such particulars have been clearly communicated to the consumer before conclusion of the contract, in which case the brochure shall expressly state so,
- changes are made later following an agreement between the parties to the contract.

Article 4

- 1. (a) The organizer and/or the retailer shall provide the consumer, in writing or any other appropriate form, before the contract is concluded, with general information on passport and visa requirements applicable to nationals of the Member State or States concerned and in particular on the periods for obtaining them, as well as with information on the health formalities required for the journey and the stay ;
- (b) The organizer and/or retailer shall also provide the consumer, in writing or any other appropriate form, with the following information in good time before the start of the journey :
 - (i) the times and places of intermediate stops and transport connections as well as details of the place to be occupied by the traveller, e.g. cabin or berth on ship, sleeper compartment on train ;
 - (ii) the name, address and telephone number of the organizer's and/or retailer's local representative or, failing that, of local agencies on

whose assistance a consumer in difficulty could call.

Where no such representatives or agencies exist, the consumer must in any case be provided with an emergency telephone number or any other information that will enable him to contact the organizer and/or the retailer ;

- (iii) in the case of journeys or stays abroad by minors, information enabling direct contact to be established with the child or the person responsible at the child's place of stay ;
- (iv) information on the optional conclusion of an insurance policy to cover the cost of cancellation by the consumer or the cost of assistance, including repatriation, in the event of accident or illness.

2. Member States shall ensure that in relation to the contract the following principles apply :

- (a) depending on the particular package, the contract shall contain at least the elements listed in the Annex ;
- (b) all the terms of the contract are set out in writing or such other form as is comprehensible and accessible to the consumer and must be communicated to him before the conclusion of the contract ; the consumer is given a copy of these terms ;
- (c) the provision under (b) shall not preclude the belated conclusion of last-minute reservations or contracts.

3. Where the consumer is prevented from proceeding with the package, he may transfer his booking, having first given the organizer or the retailer reasonable notice of his intention before departure, to a person who satisfies all the conditions applicable to the package. The transferor of the package and the transferee shall be jointly and severally liable to the organizer or retailer party to the contract for payment of the balance due and for any additional costs arising from such transfer.

4. (a) The prices laid down in the contract shall not be subject to revision unless the contract expressly provides for the possibility of upward or downward revision and states precisely how the revised price is to be calculated, and solely to allow for variations

- transportation costs, including the cost of fuel,
- dues, taxes or fees chargeable for certain services, such as landing taxes or embarkation or disembarkation fees at ports and airports,
- the exchange rates applied to the particular package.

(b) During the twenty days prior to the departure date stipulated, the price stated in the contract shall not be increased.

5. If the organizer finds that before the departure he is constrained to alter significantly any of the essential

terms, such as the price, he shall notify the consumer as quickly as possible in order to enable him to take appropriate decisions and in particular :

- either to withdraw from the contract without penalty,
- or to accept a rider to the contract specifying the alterations made and their impact on the price.

The consumer shall inform the organizer or the retailer of his decision as soon as possible.

6. If the consumer withdraws from the contract pursuant to paragraph 5, or if, for whatever cause, other than the fault of the consumer, the organizer cancels the package before the agreed date of departure, the consumer shall be entitled :

- (a) either to take a substitute package of equivalent or higher quality where the organizer and/or retailer is able to offer him such a substitute. If the replacement package offered is of lower quality, the organizer shall refund the difference in price to the consumer ;
- (b) or to be repaid as soon as possible all sums paid by him under the contract.

In such a case, he shall be entitled, if appropriate, to be compensated by either the organizer or the retailer, whichever the relevant Member State's law requires, for non-performance of the contract, except where :

- (i) cancellation is on the grounds that the number of persons enrolled for the package is less than the minimum number required and the consumer is informed of the cancellation, in writing, within the period indicated in the package description ; or
- (ii) cancellation, excluding overbooking, is for reasons of *force majeure*, i.e. unusual and unforeseeable circumstances beyond the control of the party by whom it is pleaded, the consequences of which could not have been avoided even if all due care had been exercised.

7. Where, after departure, a significant proportion of the services contracted for is not provided or the organizer perceives that he will be unable to procure a significant proportion of the services to be provided, the organizer shall make suitable alternative arrangements, at no extra cost to the consumer, for the continuation of the package, and where appropriate compensate the consumer for the difference between the services offered and those supplied.

If it is impossible to make such arrangements or these are not accepted by the consumer for good reasons, the organizer shall, where appropriate, provide the consumer, at no extra cost, with equivalent transport back to the place of departure, or to another return-point to which the consumer has agreed and shall, where appropriate, compensate the consumer.

Article 5

1. Member States shall take the necessary steps to ensure that the organizer and/or retailer party to the contract is liable to the consumer for the proper performance of the obligations arising from the contract, irrespective of whether such obligations are to be performed by that organizer and/or retailer or by other suppliers of services without prejudice to the right of the organizer and/or retailer to pursue those other suppliers of services.

2. With regard to the damage resulting from the consumer from the failure to perform or the improper performance of the contract, Member States shall take the necessary steps to ensure that the organizer and/or retailer is/are liable unless such failure to perform or improper performance is attributable neither to any fault of theirs nor to that of another supplier of services, because :

- the failures which occur in the performance of the contract are attributable to the consumer,
- such failures are attributable to a third party unconnected with the provision of the services contracted for, and are unforeseeable or unavoidable,
- such failures are due to a case of *force majeure* such as that defined in Article 4 (6), second subparagraph (ii), or to an event which the organizer and/or retailer or the supplier of services, even with all due care, could not foresee or forestall.

In the cases referred to in the second and third indents, the organizer and/or retailer party to the contract shall be required to give prompt assistance to a consumer in difficulty.

In the matter of damages arising from the non-performance or improper performance of the services involved in the package, the Member States may allow compensation to be limited in accordance with the international conventions governing such services.

In the matter of damage other than personal injury resulting from the non-performance or improper performance of the services involved in the package, the Member States may allow compensation to be limited under the contract. Such limitation shall not be unreasonable.

3. Without prejudice to the fourth subparagraph of paragraph 2, there may be no exclusion by means of a contractual clause from the provisions of paragraphs 1 and 2.

4. The consumer must communicate any failure in the performance of a contract which he perceives on the spot to the supplier of the services concerned and to the organizer and/or retailer in writing or any other appropriate form at the earliest opportunity.

This obligation must be stated clearly and explicitly in the contract.

Article 6

In cases of complaint, the organizer and/or retailer or his local representative, if there is one, must make prompt efforts to find appropriate solutions.

Article 7

The organizer and/or retailer party to the contract shall provide sufficient evidence of security for the refund of money paid over and for the repatriation of the consumer in the event of insolvency.

Article 8

Member States may adopt or return more stringent provisions in the field covered by this Directive to protect the consumer.

Article 9

1. Member States shall bring into force the measures necessary to comply with this Directive before 31

December 1992. They shall forthwith inform the Commission thereof.

2. Member States shall communicate to the Commission the texts of the main provisions of national law which they adopt in the field governed by this Directive. The Commission shall inform the other Member States thereof.

Article 10

This Directive is addressed to the Member States.

Done at Luxembourg, 13 June 1990.

For the Council

The President

D. J. O'MALLEY

ANNEX

Elements to be included in the contract if relevant to the particular package ;

- (a) the travel destination(s) and, where periods of stay are involved, the relevant periods, with dates ;
- (b) the means, characteristics and categories of transport to be used, the dates, times and points of departure and return ;
- (c) where the package includes accommodation, its location, its tourist category or degree of comfort, its main features, its compliance with the rules of the host Member State concerned and the meal plan ,
- (d) whether a minimum number of persons is required for the package to take place and, if so, the deadline for informing the consumer in the event of cancellation ;
- (e) the itinerary ;
- (f) visits, excursions or other services which are included in the total price agreed for the package ;
- (g) the name and address of the organizer, the retailer and, where appropriate, the insurer ;
- (h) the price of the package, an indication of the possibility of price revisions under Article 4 (4) and an indication of any dues, taxes or fees chargeable for certain services (landing, embarkation or disembarkation fees at ports and airports, tourist taxes) where such costs are not included in the package ;
- (i) the payment schedule and method of payment ;
- (j) special requirements which the consumer has communicated to the organizer or retailer when making the booking, and which both have accepted ;
- (k) periods within which the consumer must make any complaint concerning failure to perform or improper performance of the contract.

DIRECTIVE DU CONSEIL
du 13 juin 1990
concernant les voyages, vacances et circuits à forfait
(90/314/CEE)

LE CONSEIL DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté économique européenne, et notamment son article 100 A,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,

en coopération avec le Parlement européen ⁽²⁾,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽³⁾,

considérant que l'un des principaux objectifs de la Communauté est l'achèvement du marché intérieur, dont le secteur touristique constitue un élément essentiel ;

considérant que les législations des États membres sur les voyages, vacances et circuits à forfait, ci-après dénommés « forfait », **présentent** de nombreuses disparités et que les pratiques nationales⁴, dans ce domaine diffèrent considérablement, ce qui entraîne des obstacles à la libre prestation des services en ce qui concerne les forfaits et des distorsions de concurrence entre les opérateurs établis dans des États membres différents ;

considérant que l'établissement de règles communes concernant les forfaits contribuera à l'élimination de ces obstacles et ainsi à la réalisation d'un marché commun des services, ce qui permettra aux opérateurs établis dans un État membre de proposer leurs services dans d'autres États membres et aux consommateurs de la Communauté de bénéficier de conditions comparables quel que soit l'État membre dans lequel ils achètent un forfait ;

considérant que le point 36 lettre b) de l'annexe à la résolution du Conseil, du 19 mai 1981, concernant un deuxième programme de la Communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs⁵), invite la Commission à entreprendre des études, notamment dans le domaine du tourisme et, le cas échéant, à présenter des propositions appropriées en tenant compte de leur importance pour la protection des consommateurs et des effets de législations nationales différentes sur le bon fonctionnement du marché commun ;

considérant que, dans la résolution du 10 avril 1984 concernant une politique communautaire du tourisme ⁽⁶⁾, le Conseil accueille favorablement l'initiative de la

Commission d'attirer l'attention sur l'importance du tourisme et prend note des premières orientations, JUNE politique communautaire du tourisme définies par la Commission ,

considérant que la communication de la Commission au Conseil, intitulée « Nouvelle impulsion pour la politique de protection des consommateurs » et approuvée par une résolution du Conseil du 6 mai 1986⁽⁷⁾ prévoit au point 37, parmi les mesures proposées par la Commission, l'harmonisation des législations sur les forfaits ;

considérant que le tourisme joue un rôle de plus en plus important dans l'économie des États membres ; que le système du forfait constitue une partie essentielle du tourisme ; que la croissance et la productivité du secteur des forfaits dans les États membres seraient stimulées si, à tout le moins, un minimum de règles communes étaient adoptées afin de lui donner une dimension communautaire ; que cette évolution procurerait non seulement des avantages aux citoyens de la Communauté qui achètent un forfait organisé sur la base de ces règles, mais qu'elle attirerait des touristes de pays tiers qui souhaitent bénéficier des avantages de normes garanties dans les forfaits ;

considérant que les règles protégeant le consommateur présent, d'un État membre à l'autre, des disparités qui dissuadent les consommateurs d'un État membre d'acheter des forfaits dans un autre État membre ;

considérant que ce facteur de dissuasion décourage de manière particulièrement efficace les consommateurs d'acheter des forfaits en dehors de leur propre État membre ; qu'il est plus efficace que dans le cas de l'achat d'autres services, étant donné que le caractère particulier des prestations fournies dans un forfait suppose en général le déboursement anticipé de sommes importantes et la fourniture des prestations dans un État autre que l'État de résidence du consommateur ;

considérant que le consommateur doit bénéficier de la protection instaurée par la présente directive, qu'il soit partie au contrat, cessionnaire ou membre d'un groupe pour le compte duquel une autre personne a conclu un contrat relatif à un forfait ;

considérant que l'organisateur du forfait et/ou le détaillant doivent être tenus de veiller à ce que, dans les documents qui décrivent le forfait respectivement organisé et vendu

⁽¹⁾ JO n° C 96 du 12. 4. 1988, p. 5.

⁽²⁾ JO n° C 69 du 20. 3. 1989, p. 102 et

JO n° C 149 du 18. 6. 1990.

⁽³⁾ JO n° C 102 du 24. 4. 1989, p. 27.

⁽⁴⁾ JO n° C 165 du 23. 6. 1981, p. 24.

⁽⁵⁾ JO n° C 115 du 30. 4. 1984, p. 1.

⁽⁶⁾ JO n° C 118 du 7. 3. 1986, p. 28.

par eux, les indications fournies ne soient pas trompeuses et à ce que les brochures mises à la disposition du consommateur contiennent une information claire et précise ;

considérant que le consommateur doit avoir une copie des clauses du contrat relatif au forfait ; qu'il a lieu, à cet effet, d'exiger que toutes les clauses du contrat soient consignées par écrit ou sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur et qu'une copie lui soit remise ;

considérant que le consommateur doit, dans certains cas, être libre de céder à une tierce personne intéressée la réservation d'un forfait qu'il a effectuée ;

considérant que le prix établi par le contrat ne doit en principe pas pouvoir être révisé, sauf si la possibilité d'une **révision**, tant à la hausse qu'à la baisse, est **expressément** prévue par le contrat ; que cette possibilité doit toutefois être subordonnée à certaines conditions ;

considérant que le consommateur doit avoir la faculté, dans certains cas, de résilier avant le départ un contrat relatif à un forfait ;

considérant qu'il convient de définir clairement les droits du consommateur dans le cas où l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue ;

considérant que lorsque, après le départ du consommateur, une partie importante des services prévus au contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra pas assurer une partie importante des services prévus, l'organisateur doit être soumis à certaines obligations vis-à-vis du consommateur ;

considérant que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat doivent être responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ; que, en outre, l'organisateur et/ou le détaillant doivent être responsables des dommages résultant pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, à moins que les manquements constatés dans l'exécution du contrat ne soient imputables ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services ;

considérant que, lorsque la responsabilité de l'organisateur et/ou du détaillant se trouve engagée en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, il apparaît indiqué qu'elle puisse être **limitée** conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations, notamment la convention de Varsovie de 1929 sur le transport aérien international, la convention de Berne de 1961 sur le transport par chemins de fer, la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer et la convention de Paris de 1962 sur la **responsabilité** des hôteliers ; que, en outre, pour les dommages autres que corporels, des limites à la responsabilité doivent pouvoir résulter également du contrat relatif au forfait, à condition toutefois qu'elles ne soient pas déraisonnables ;

considérant qu'il y a lieu de prévoir certaines mesures en vue d'informer le consommateur et de traiter les réclama-

considérant qu'il serait avantageux, pour les consommateurs et les professionnels du forfait, que l'organisateur

et/ou le détaillant soient tenus de justifier de parades en cas d'**insolvabilité** ou de faillite ;

considérant que les États membres doivent avoir la faculté d'adopter ou de maintenir, dans le **domaine des voyages**, à forfait, des dispositions plus strictes en vue de **protéger** le consommateur,

A ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE

Article premier

La **présente** directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, **réglementaires** et administratives des États membres concernant les voyages à forfait, les vacances et circuits à forfait, vendus ou offerts à la vente sur le territoire de la Communauté.

Article 2

Aux fins de la présente directive, on entend par :

1) forfait: la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée :

- a) transport ;
- b) logement ;
- c) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur ou le détaillant aux obligations de la présente directive ;

2) organisateur : la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits **et** les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant ;

3) **détaillant** : la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur ;

4) consommateur : la personne qui **achète ou** s'engage à acheter le forfait (**•** le contractant principal **•**), ou toute personne au **nom** de laquelle le **contractant principal** s'engage à acheter le forfait (**•** les autres bénéficiaires **•**), ou toute personne à laquelle le contractant principal ou un des autres bénéficiaires cède le forfait (**<** le cessionnaire **>**) ;

5) contrat : l'accord qui lie le consommateur à l'organisateur et/ou au **détaillant**.

Article J

1. Toute description du forfait communiquée par l'organisateur ou le détaillant au consommateur, son prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne doivent pas contenir d'indications trompeuses.

2. Si une brochure est mise à la disposition du consommateur, elle doit indiquer de manière lisible, claire et précise le prix ainsi que les informations appropriées concernant les éléments suivants :

- a) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- b) le mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné ;
- c) les repas fournis ;
- d) l'itinéraire ;
- e) les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État ou des États membres concernés en matière de passeports et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour ;
- f) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ;
- g) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimal de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation.

Les informations contenues dans la brochure engagent l'organisateur ou le détaillant, à moins que :

- des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat ; la brochure doit en faire état expressément,
- des modifications n'interviennent ultérieurement à la suite d'un accord entre les parties au contrat.

Article 4

1. a) L'organisateur et/ou le détaillant fournissent, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au consommateur, avant la conclusion du contrat, les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, et notamment quant aux délais pour leur obtention, ainsi que les informations relatives aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour ;
- b) L'organisateur et/ou le détaillant doivent fournir au consommateur, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, en temps voulu avant le début du voyage, les informations suivantes :
 - i) les horaires et les lieux des escales et correspondances, ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur, par exemple la cabine ou la couchette s'il s'agit d'un bateau, ou le compartiment couchettes ou le wagon-lit s'il s'agit d'un train ;
 - ii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, les nom, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux

susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés.

Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le consommateur doit disposer en tout état de cause d'un numéro d'appel d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'établir le contact avec l'organisateur et/ou le détaillant ;

- iii) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- iv) une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

2. Les États membres veillent à ce que le contrat respecte les principes suivants :

- a) selon le forfait considéré, le contrat comprend au moins les clauses figurant à l'annexe ;
- b) toutes les clauses du contrat sont consignées par écrit ou sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur et doivent lui être communiquées préalablement à la conclusion du contrat, le consommateur en reçoit une copie ;
- c) les dispositions du point b) ne doivent pas empêcher la conclusion tardive ou • en dernière minute • de réservations ou de contrats.

3. Lorsque le consommateur est empêché de participer au forfait, il peut céder sa réservation, après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable avant le départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le forfait. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'organisateur ou du détaillant partie au contrat, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

4. a) Les prix établis par le contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse, et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations

- du coût des transports, y compris le coût du carburant,
- des redevances et taxes afférentes à certains services, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports,
- des taux de change appliqués au forfait considéré.

b) Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne sera pas majoré.

5. Lorsque, avant le départ, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, le contrat sur un des éléments essentiels, tel que le prix, il doit le notifier

fier le plus rapidement possible au consommateur pour lui permettre de prendre les décisions appropriées, et notamment :

- soit résilier le contrat sans pénalité.
- soit accepter un avenant au contrat précisant les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Le consommateur doit informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision dans les meilleurs délais.

6. Lorsque le consommateur résilie le contrat conformément au paragraphe 5 ou que, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur, l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue, le consommateur a droit :

- a) soit a un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure au cas où l'organisateur et/ou le détaillant peuvent le lui proposer. Si le forfait offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur doit rembourser au consommateur la différence de prix ;
- b) soit au remboursement dans les meilleurs délais de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

Dans ces cas, il a droit, si cela est approprié, à un dédommagement pour inexécution du contrat, qui lui est versé soit par l'organisateur, soit par le détaillant, selon ce que prescrit la législation de l'État membre concerné, sauf lorsque :

- i) l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum exigé et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, dans les délais indiqués dans la description du forfait
- ii) l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

7. Lorsque, après le départ du consommateur, une partie importante des services prévus par le contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra assurer une part importante des services prévus, l'organisateur prend, sans supplément de prix pour le consommateur, d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait et, le cas échéant, dédommage le consommateur à concurrence de la différence entre les prestations prévues et fournies.

Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou ne sont pas acceptés par le consommateur pour des raisons valables, il fournit, le cas échéant, au consommateur, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu avec lui et, le cas échéant, dédommage le consommateur.

Article 5

1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie du contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant d'agir contre ces autres prestataires de services.

2. En ce qui concerne les dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant soient responsables, à moins que cette inexécution ou mauvaise exécution ne soit imputable ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services parce que :

- les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur.
- ces manquements sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable,
- ces manquements sont dus à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 4 paragraphe 6 deuxième alinéa sous ii) ou à un événement que l'organisateur et/ou le détaillant ou le prestataire, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient pas prévoir ou surmonter.

Dans les cas visés au premier alinéa deuxième et troisième tirets, l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat sont tenus de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté.

En ce qui concerne les dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les États membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations.

En ce qui concerne les dommages autres que corporels résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les États membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité en vertu du contrat. Cette limitation ne doit pas être déraisonnable.

3. Sans préjudice du paragraphe 2 quatrième alinéa, il ne peut être dérogé par clause contractuelle aux paragraphes 1 et 2.

4. Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, par le consommateur au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou au détaillant.

Cette obligation doit faire l'objet d'une mention claire et précise dans le contrat.

Article 6

En cas de réclamation, l'organisateur ci/ou le détaillant ou son représentant local, s'il en existe, doivent faire preuve de diligence pour trouver des solutions appropriées.

Article 7

L'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat justifie des garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement du consommateur.

Article 8

Les États membres peuvent adopter ou maintenir, dans le domaine régi par la présente directive, des dispositions plus strictes pour protéger le consommateur.

Article 9

1. Les États membres mettent en œuvre les mesures nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 31 décembre 1992. Ils en informent immédiatement la Commission.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive. La Commission communique ces textes aux autres membres.

Article 10

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Luxembourg, le 18 Jun 1990.

Pour le Consul

Lt président

D J.OMALLEY

ANNEXE

Éléments à inclure dans le contrat lorsqu'ils s'appliquent au forfait considéré

- a) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- b) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- c) lorsque le forfait comprend un hébergement, sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort, et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné, le nombre de repas fournis ;
- d) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation ;
- e) l'itinéraire ;
- f) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait ;
- g) le nom et l'adresse de l'organisateur, du détaillant et, s'il y a lieu, de l'assureur ;
- h) le prix du forfait ainsi qu'une indication de toute révision éventuelle du prix en vertu de l'article 4 paragraphe 4, et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait ;
- i) le calendrier et les modalités de paiement du prix ;
- j) les *désiderata* particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés ;
- k) les délais dans lesquels le consommateur doit formuler une éventuelle réclamation pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat

RICHTLINIE DES RATES

vom 13. Juni 1990

über Pauschalreisen

(90/314/EWG)

DER RAT DER EUROPÄISCHEN
GEMEINSCHAFTEN —

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft, insbesondere auf Artikel 100a,

auf Vorschlag der Kommission ⁽¹⁾,

in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Parlament ⁽²⁾,

nach Stellungnahme des Wirtschafts- und Sozialausschusses ⁽³⁾,

in Erwägung nachstehender Gründe :

Eines der Hauptziele der Gemeinschaft ist die Vollen-
dung des Binnenmarktes, in dem der Fremdenverkehrs-
sektor einen wichtigen Teil ausmacht.

Die Rechtsvorschriften der einzelnen Mitgliedstaaten über
Pauschalreisen weisen zahlreiche Unterschiede auf, und
die einzelstaatlichen Praktiken auf diesem Gebiet sind
sehr unterschiedlich. Dies führt zu Hindernissen für den
freien Dienstleistungsverkehr auf dem Gebiet der
Pauschalreisen und zu Verzerrungen des Wettbewerbs
zwischen den in den verschiedenen Mitgliedsstaaten ansäs-
sigen Unternehmen des Reisegewerbes.

Gemeinsame Regeln für Pauschalreisen werden zur Besei-
tigung dieser Hindernisse und somit zur Verwirklichung
eines gemeinsamen Dienstleistungsmarktes beitragen. Die
in einem Mitgliedstaat ansässigen Unternehmen des
Reisegewerbes werden ihre Dienstleistungen infolge-
dessen in anderen Mitgliedstaaten anbieten können, und
die Verbraucher in der Gemeinschaft erhalten die
Möglichkeit, in sämtlichen Mitgliedstaaten Pauschalreisen
zu vergleichbaren Bedingungen zu buchen.

Unter Nummer 36 Buchstabe b) des Anhangs zu der
Entscheidung des Rates vom 19. Mai 1981 betreffend ein
zweites Programm der Europäischen Wirtschaftsgemein-
schaft für eine Politik zum Schutz und zur Unterrichtung
der Verbraucher ⁽⁴⁾ wird die Kommission aufgefordert,
Untersuchungen insbesondere über den Fremdenverkehr
durchzuführen und gegebenenfalls geeignete Vorschläge
zu unterbreiten ; dabei soll sie deren Bedeutung für den
Verbraucherschutz sowie die Auswirkungen der Unter-
schiede zwischen den Rechtsvorschriften der Mitglied-
staaten auf das ordnungsgemäße Funktionieren des
Gemeinsamen Marktes berücksichtigen.

In der Entscheidung vom 10. April 1984 zu einer Frem-
denverkehrspolitik der Gemeinschaft ⁽⁵⁾ befürwortet der

Rat die Initiative der Kommission, auf die Bedeutung des
Fremdenverkehrs hinzuweisen, und nimmt Kenntnis von
den ersten Überlegungen der Kommission zu einer Frem-
denverkehrspolitik der Gemeinschaft.

Die Mitteilung der Kommission an den Rat »Neuer
Impuls für die Politik zum Schutz der Verbraucher«, die
durch eine Entscheidung des Rates vom 6. Mai 1986 ⁽⁶⁾
angenommen wurde, nennt in Absatz 37 unter den von
der Kommission vorgeschlagenen Maßnahmen die
Harmonisierung der Rechtsvorschriften für Pauschal-

Dem Fremdenverkehr kommt eine ständig wachsende
Bedeutung im Wirtschaftsleben der Mitgliedstaaten zu.
Pauschalreisen bilden einen wichtigen Teil des Fremden-
verkehrs. Dieser Zweig des Reisegewerbes in den
Mitgliedstaaten würde zu stärkerem Wachstum und
erhöhter Produktivität angeregt, wenn es ein Minimum an
gemeinsamen Regeln gäbe, um diesen Wirtschaftszweig
auf Gemeinschaftsebene zu strukturieren. Dies würde
nicht nur den Bürgern der Gemeinschaft zugute
kommen, die aufgrund dieser Regeln organisierte
Pauschalreisen buchen, sondern würde auch Reisende aus
Drittländern anziehen, denen die Vorteile aus garantierten
Mindestleistungen bei Pauschalreisen ein Anreiz wären.

Die Vorschriften über den Verbraucherschutz weisen in
den Mitgliedstaaten Unterschiede auf, die die Verbraucher
eines Mitgliedstaats davon abhalten, Pauschalreisen in
einem anderen Mitgliedstaat zu buchen.

Dies ist für die Verbraucher ein besonders starker Hinde-
rungsgrund, Pauschalreisen außerhalb ihres eigenen
Mitgliedstaates zu buchen, und beeinflusst seine Entschei-
dung in diesem Falle mehr als bei dem Erwerb anderer
Dienstleistungen, da die besonderen Merkmale der bei
einer Pauschalreise zu erbringenden Dienstleistungen im
allgemeinen die vorherige Zahlung größerer Geldbeträge
voraussetzen und die Dienstleistungen in einem anderen
Staat als dem bewirkt werden, in dem der Verbraucher
seinen Wohnsitz hat.

Der in dieser Richtlinie vorgesehene Schutz gilt auch für
den Verbraucher, der einen Pauschalreisevertrag durch
Abtretung erworben hat oder Mitglied einer Gruppe ist,
für die eine andere Person einen Pauschalreisevertrag
abgeschlossen hat.

Reiseveranstalter und/oder Reisevermittler müssen
verpflichtet sein sicherzustellen, daß die Beschreibungen
der von ihnen veranstalteten oder angebotenen Pauschal-

⁽¹⁾ ABI. Nr. C 96 vom 12. 4. 1988. S. 5.

⁽²⁾ ABI. Nr. C 69 vom 20. 3. 1989. S. 120. und
ABI. Nr. C 149 vom 18. 6. 1990.

⁽³⁾ ABI. Nr. C 102 vom 24. 4. 1989. S. 27.

⁽⁴⁾ ABI. Nr. C 165 vom 23. 6. 1981. S. 24.

⁽⁵⁾ ABI. Nr. C 115 vom 30. 4. 1984. S. I.

⁽⁶⁾ ABI. Nr. C 118 vom 7. 3. 1986. S. 28.

reisen keine irreführenden Angaben enthalten und daß dem Verbraucher in den ihm zur Verfügung gestellten Reiseprospekten klare und genaue Informationen erteilt werden.

Der Verbraucher muß eine Abschrift der für die Pauschalreise geltenden Vertragsbedingungen erhalten. Zu diesem Zweck sollte vorgeschrieben werden, daß alle Vertragsbedingungen schriftlich oder in einer anderen dem Verbraucher verständlichen und zugänglichen Form festgehalten und ihm in Abschrift ausgehändigt werden.

Dem Verbraucher ist unter bestimmten Umständen die Möglichkeit einzuräumen, eine von ihm gebuchte Pauschalreise auf einen Dritten zu übertragen.

Die vertraglich festgelegten Preise dürfen grundsätzlich nicht geändert werden, es sei denn, die Möglichkeit einer Preiserhöhung oder -Senkung ist im Vertrag ausdrücklich vorgesehen. Diese Möglichkeit ist jedoch an gewisse Bedingungen zu knüpfen.

Der Verbraucher muß unter bestimmten Umständen die Möglichkeit haben, von einer gebuchten Pauschalreise vor ihrem Antritt zurückzutreten.

Es ist klar festzulegen, welche Ansprüche der Verbraucher geltend machen kann, falls der Reiseveranstalter die Pauschalreise vor dem vereinbarten Abreisetermin storniert.

Falls dem Verbraucher nach Antritt einer Pauschalreise ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder falls der Reiseveranstalter feststellt, daß er einen bedeutenden Teil dieser Leistungen nicht erbringen kann, muß er dem Verbraucher gegenüber bestimmte Verpflichtungen haben.

Der Veranstalter und/oder Vermittler, der Vertragspartei ist, hat gegenüber dem Verbraucher die Haftung für die ordnungsgemäße Erfüllung der sich aus dem Vertrag ergebenden Verpflichtungen zu übernehmen. Ferner haben der Veranstalter und/oder der Vermittler die Haftung für Schäden zu übernehmen, die dem Verbraucher aus der Nichterfüllung oder der mangelhaften Erfüllung des Vertrages entstehen, es sei denn, daß die bei der Ausführung des Vertrages festgestellten Mängel weder auf einem Verschulden ihrerseits noch auf einem Verschulden eines anderen Dienstleistungsträgers beruhen.

Wenn der Veranstalter und/oder der Vermittler die Nichterfüllung oder die mangelhafte Erfüllung von Leistungen, die Bestandteil der Pauschalreise sind, zu vertreten hat, sollte die Haftung gemäß den internationalen Übereinkommen über diese Leistungen beschränkt werden können, insbesondere gemäß dem Warschauer Übereinkommen von 1929 über den internationalen Luftverkehr, dem Berner Übereinkommen von 1961 über den Eisenbahnfrachtverkehr, dem Athener Übereinkommen von 1974 über den Seeverkehr und dem Pariser Übereinkommen von 1962 über die Haftung der Gastwirte. Bei anderen Schäden als Körperschäden sollte es auch möglich sein, die Haftung im Pauschalreisevertrag zu beschränken, allerdings nicht in unangemessener Weise.

Es sind Maßnahmen zur Unterrichtung des Verbrauchers und zur Regelung von Beanstandungen vorzusehen.

Sowohl dem Verbraucher als auch der Pauschalreisebranche wäre damit gedient, wenn der Reiseveranstalter und/oder -Vermittler verpflichtet wäre, Sicherheiten für den Fall der Zahlungsunfähigkeit oder des Konkurses nachzuweisen.

Die Mitgliedstaaten sollten die Möglichkeit haben, für den Bereich der Pauschalreisen strengere Vorschriften zum Schutz der Verbraucher zu erlassen oder beizubehalten —

HAT FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN :

Artikel 1

Zweck dieser Richtlinie ist die Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über Pauschalreisen (einschließlich Pauschalurlaubsreisen und Pauschalrundreisen), die in der Gemeinschaft verkauft oder zum Kauf angeboten werden.

Artikel 2

Im Sinne dieser Richtlinie bedeutet :

1. Pauschalreise : die im voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, die zu einem Gesamtpreis verkauft oder zum Verkauf angeboten wird, wenn diese Leistung länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschließt :
 - a) Beförderung,
 - b) Unterbringung,
 - c) andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.

Auch bei getrennter Berechnung einzelner Leistungen, die im Rahmen ein und derselben Pauschalreise erbracht werden, bleibt der Veranstalter oder Vermittler den Verpflichtungen nach dieser Richtlinie unterworfen.
2. Veranstalter : die Person, die nicht nur gelegentlich Pauschalreisen organisiert und sie direkt oder über einen Vermittler verkauft oder zum Verkauf anbietet.
3. Vermittler : die Person, welche die vom Veranstalter zusammengestellte Pauschalreise verkauft oder zum Verkauf anbietet.
4. Verbraucher : die Person, welche die Pauschalreise bucht oder zu buchen sich verpflichtet („der Hauptkontrahent“), oder jede Person, in deren Namen der Hauptkontrahent sich zur Buchung der Pauschalreise verpflichtet („die übrigen Begünstigten“), oder jede Person, der der Hauptkontrahent oder einer der übrigen Begünstigten die Pauschalreise abtritt („der Erwerber“).
5. Vertrag : die Vereinbarung, die den Verbraucher an den Veranstalter und/oder Vermittler bindet.

Artikel 3

- (1) Die dem Verbraucher vom Veranstalter oder Vermittler gegebenen Beschreibungen einer Pauschalreise, ihr Preis und die übrigen Vertragsbedingungen dürfen keine irreführenden Angaben enthalten.

(2) Wenn dem Verbraucher ein Prospekt zur Verfügung gestellt wird, muß dieser deutlich lesbare, klare und genaue Angaben zum Preis und — soweit von Bedeutung — zu folgendem enthalten :

- a) Bestimmungsort ; Transportmittel, ihre Merkmale und Klasse ;
- b) Art, Lage, Kategorie oder Komfort und Hauptmerkmale der Unterbringung sowie ihre Zulassung und touristische Einstufung gemäß den Vorschriften des Gastmitgliedstaates ;
- c) Mahlzeiten ;
- d) Reiseroute ;
- e) allgemeine Angaben über Paß- und Visumfordernisse für Staatsangehörige des bzw. der betreffenden Mitgliedstaaten und gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind ;
- f) absoluter Betrag oder Prozentsatz des Preises, der als Anzahlung zu leisten ist, und Zeitplan für die Zahlung des Restbetrages ;
- g) Hinweis darauf, ob für das Zustandekommen der Pauschalreise eine Mindestteilnehmerzahl erforderlich ist, und — wenn ja — Angabe, bis wann dem Verbraucher spätestens mitgeteilt wird, ob die Reise storniert wird.

Die in dem Prospekt enthaltenen Angaben binden den Veranstalter bzw. den Vermittler, es sei denn, Änderungen sind

- dem Verbraucher vor Abschluß des Vertrages klar mitgeteilt worden ; im Prospekt ist ausdrücklich darauf hinzuweisen ;
- später zwischen den Vertragsparteien vereinbart worden.

Artikel 4

- (1) a) Der Veranstalter und/oder der Vermittler unterrichtet den Verbraucher vor Vertragsabschluß schriftlich oder in einer anderen geeigneten Form allgemein über die Paß- und Visumfordernisse für Staatsangehörige des bzw. der betreffenden Mitgliedstaaten, insbesondere über die Fristen für die Erlangung dieser Dokumente sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind,
- b) Der Veranstalter und/oder der Vermittler teilt dem Verbraucher schriftlich oder in einer anderen geeigneten Form rechtzeitig vor Beginn der Reise folgendes mit :
 - i) Uhrzeiten und Orte von Zwischenstationen und Anschlußverbindungen ; Angabe des vom Reisenden einzunehmenden Platzes, z. B. Kabine oder Schlafkoje auf einem Schiff oder Schlafwagen- oder Liegewagenabteil im Zug ;
 - ii) Name, Anschrift und Telefonnummer der örtlichen Vertretung des Veranstalters und/oder des Vermittlers oder — wenn nicht vorhanden — der örtlichen Stellen, die dem Verbraucher bei Schwierigkeiten Hilfe leisten können. Falls solche Vertretungen oder Stellen nicht bestehen, sind dem Verbraucher auf jeden Fall eine Notrufnummer oder sonstige Angaben

mitzuteilen, mit deren Hilfe er mit dem Veranstalter und/oder dem Vermittler Verbindung aufnehmen kann ;

- iii) bei Auslandsreisen und -aufenthalten Minderjähriger Angaben darüber, wie eine unmittelbare Verbindung zu dem Kind oder dem an seinem Aufenthaltsort Verantwortlichen hergestellt werden kann ;
- iv) Angaben über den möglichen Abschluß einer Reiserücktrittsversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, daß im Vertrag folgende Grundsätze beachtet werden :

- a) Je nach der Natur der Pauschalreise umfaßt der Vertrag mindestens die im Anhang dieser Richtlinie aufgeführten Bedingungen.
- b) Alle Bedingungen des Vertrages werden schriftlich oder in einer anderen dem Verbraucher verständlichen und zugänglichen Form festgelegt und sind ihm vor Vertragsabschluß zu übermitteln ; er erhält eine Abschrift des Vertrages.
- c) Die Bestimmung unter Buchstabe b) darf Buchungen und Vertragsabschlüssen, die zu einem späten Zeitpunkt oder »im letzten Augenblick« erfolgen, nicht entgegenstehen.

(3) Ist der Verbraucher daran gehindert, die Pauschalreise anzutreten, so kann er — nachdem er den Veranstalter oder Vermittler binnen einer vertretbaren Frist vor dem Abreisetermin hiervon unterrichtet hat — seine Buchung auf eine Person übertragen, die alle an die Teilnahme geknüpften Bedingungen erfüllt. Die Person, die ihre Pauschalreise überträgt, und der Erwerber sind gesamtschuldnerisch gegenüber dem Veranstalter oder Vermittler, der Vertragspartei ist, zur Zahlung des noch unbeglichenen Betrages sowie der gegebenenfalls durch diese Übertragung entstehenden Mehrkosten verpflichtet.

(4) a) Die vertraglich festgelegten Preise dürfen nicht geändert werden, es sei denn, daß der Vertrag die Möglichkeit einer Preiserhöhung oder -Senkung ausdrücklich vorsieht und genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises enthält, bei der ausschließlich nachstehenden Änderungen Rechnung getragen werden darf : Änderungen

- — der Beförderungskosten, darunter auch der Treibstoffkosten ;
- der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen ;
- der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse.

b) Der im Vertrag genannte Preis darf ab dem zwanzigsten Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin nicht mehr erhöht werden.

(5) Sieht sich der Veranstalter vor der Abreise gezwungen, an einem der wesentlichen Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Preis gehört, eine erhebliche Änderung vorzunehmen, so muß er dies dem Verbraucher

so bald wie möglich mitteilen, um ihm die Möglichkeit zu geben, entsprechende Entscheidungen zu treffen, insbesondere die Möglichkeit,

- vom Vertrag ohne Verpflichtung zur Zahlung einer Vertragsstrafe zurückzutreten oder
- eine Zusatzklausel zum Vertrag zu akzeptieren, die die vorgenommenen Änderungen und ihre Auswirkung auf den Preis angibt.

Der Verbraucher unterrichtet den Veranstalter oder den Vermittler so bald wie möglich über seine Entscheidung.

(6) Wenn der Verbraucher gemäß Absatz 5 vom Vertrag zurücktritt oder wenn der Veranstalter — gleich aus welchem Grund, ausgenommen Verschulden des Verbrauchers — die Reise vor dem vereinbarten Abreisestag storniert, hat der Verbraucher folgende Ansprüche :

- a) Teilnahme an einer gleichwertigen oder höherwertigen anderen Pauschalreise, wenn der Veranstalter und/oder der Vermittler in der Lage ist, ihm eine solche anzubieten. Ist die angebotene Pauschalreise von geringerer Qualität, so erstattet der Veranstalter dem Verbraucher den Preisunterschied ; oder
- b) schnellstmögliche Erstattung aller von ihm aufgrund des Vertrages gezahlten Beträge.

In diesen Fällen hat der Verbraucher gegebenenfalls Anspruch auf Entschädigung wegen Nichterfüllung des Vertrages, die gemäß den Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaates vom Veranstalter oder Vermittler geleistet wird, es sei denn,

- i) die Stornierung erfolgt, weil die Anzahl der Personen, die die Pauschalreise gebucht haben, nicht die geforderte Mindestteilnehmerzahl erreicht, und dem Verbraucher die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Pauschalreise angegebenen Frist schriftlich mitgeteilt wurde oder
- ii) die Stornierung erfolgt aufgrund höherer Gewalt, d. h. aufgrund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluß hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hatten vermieden werden können ; hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung.

(7) Wird nach der Abreise ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht oder stellt der Veranstalter fest, daß er nicht in der Lage sein wird, einen erheblichen Teil der vorgesehenen Leistungen zu erbringen, so trifft der Veranstalter — ohne Preisaufschlag für den Verbraucher — angemessene andere Vorkehrungen, damit die Pauschalreise weiter durchgeführt werden kann, und zahlt dem Verbraucher gegebenenfalls eine Entschädigung, deren Höhe dem Unterschied zwischen dem Preis der vorgesehenen und der erbrachten Dienstleistungen entspricht.

Falls solche Vorkehrungen nicht getroffen werden können oder vom Verbraucher aus triftigen Gründen nicht akzeptiert werden, sorgt der Veranstalter — ohne Preisaufschlag für den Verbraucher — gegebenenfalls für eine gleichwertige Beförderungsmöglichkeit, mit der der Verbraucher zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort zurückkehren kann, und entschädigt gegebenenfalls den Verbraucher.

Artikel i

il) Die Mitgliedstaaten treffen die erforderlichen Maßnahmen, damit der Veranstalter und/oder Vermittler, der Vertragspartei ist, gegenüber dem Verbraucher die Haftung für die ordnungsgemäße Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen unabhängig davon übernimmt, ob er selbst oder andere Dienstleistungsträger diese Verpflichtungen zu erfüllen haben, wobei das Recht des Veranstalters und/oder Vermittlers, gegen andere Dienstleistungsträger Rückgriff zu nehmen, unberührt bleibt.

(2) Die Mitgliedstaaten treffen hinsichtlich der Schäden, die dem Verbraucher aus der Nichterfüllung oder einer mangelhaften Erfüllung des Vertrages entstehen, die erforderlichen Maßnahmen, damit der Veranstalter und/oder der Vermittler die Haftung übernimmt, es sei denn, daß die Nichterfüllung oder die mangelhafte Erfüllung weder auf ein Verschulden des Veranstalters und/oder Vermittlers noch auf ein Verschulden eines anderen Dienstleistungsträgers zurückzuführen ist, weil

- die festgestellten Versäumnisse bei der Erfüllung des Vertrages dem Verbraucher zuzurechnen sind ;
- diese unvorhersehbaren oder nicht abwendbaren Versäumnisse einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Bewirkung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt ist ;
- diese Versäumnisse auf höhere Gewalt entsprechend der Definition in Artikel 4 Absatz 6 Unterabsatz 2 Ziffer ii) oder auf ein Ereignis zurückzuführen sind, das der Veranstalter und/oder der Vermittler bzw. der Leistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

In Fällen des zweiten und dritten Gedankenstrichs von Unterabsatz 1 muß sich der Veranstalter und/oder Vermittler, der Vertragspartei ist, darum bemühen, dem Verbraucher bei Schwierigkeiten Hilfe zu leisten.

Bei Schäden aufgrund der Nichterfüllung oder einer mangelhaften Erfüllung der nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen können die Mitgliedstaaten zulassen, daß die Entschädigung gemäß den internationalen Übereinkommen über diese Leistungen beschränkt wird.

Bei Schäden, die nicht Körperschäden sind und auf der Nichterfüllung oder einer mangelhaften Erfüllung der nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen beruhen, können die Mitgliedstaaten zulassen, daß die Entschädigung vertraglich eingeschränkt wird. Diese Einschränkung darf nicht unangemessen sein.

(3) Unbeschadet des Absatzes 2 Unterabsatz 4 darf von den Bestimmungen der Absätze 1 und 2 nicht durch eine Vertragsklausel abgewichen werden.

(4) Der Verbraucher muß jeden Mangel bei der Erfüllung des Vertrages, den er an Ort und Stelle feststellt, so bald wie möglich schriftlich oder in einer anderen geeigneten Form dem betreffenden Leistungsträger sowie dem Veranstalter und/oder dem Vermittler mitteilen.

Auf diese Verpflichtung muß im Vertrag klar und deutlich hingewiesen werden.

Artikel 6

Im Fall einer Beanstandung bemüht sich der Veranstalter und/oder der Vermittler oder — wenn vorhanden — sein örtlicher Vertreter nach Kräften um geeignete Lösungen.

Artikel 7

Der Veranstalter und/oder Vermittler, der Vertragspartei ist, weist nach, daß im Fall der Zahlungsunfähigkeit oder des Konkurses die Erstattung gezahlter Beträge und die Rückreise des Verbrauchers sichergestellt sind.

Artikel 8

Die Mitgliedstaaten können in dem unter diese Richtlinie fallenden Bereich strengere Vorschriften zum Schutze des Verbrauchers erlassen oder aufrechterhalten.

Artikel 9

(1) Die Mitgliedstaaten treffen die erforderlichen Maßnahmen, um dieser Richtlinie spätestens am 31.

Dezember 1992 nachzukommen. Sie unterrichten die Kommission unverzüglich davon.

(2) Die Mitgliedstaaten übermitteln der Kommission den Wortlaut der wesentlichen innerstaatlichen Rechtsvorschriften, die sie in dem unter diese Richtlinie fallenden Bereich erlassen. Die Kommission übermittelt diese den übrigen Mitgliedstaaten.

Artikel 10

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Luxemburg am 13. Juni 1990.

Im Namen Ja Ruts

Der Präsident

D. J. O'MALLEY

ANHANG

Erforderlich« Angaben im Vertrag, sofern sie auf die jeweilige Pauschalreise zutreffen :

- a) Bestimmungsort(e) und, soweit mehrere Aufenthalte vorgesehen sind, die einzelnen Zeiträume und deren Termine.
- b) Transportmittel, ihre Merkmale und Klasse ; Tag und Zeit sowie Ort der Abreise und Rückkehr.
- c) Schließt die Pauschalreise eine Unterbringung ein, Angaben über Lage, Kategorie oder Komfort und Hauptmerkmale der Unterbringung, ihre Zulassung und touristische Einstufung gemäß den Vorschriften des Gastmitgliedstaates. Anzahl der inbegriffenen Mahlzeiten.
- d) Hinweis darauf, ob für das Zustandekommen der Pauschalreise eine Mindestteilnehmerzahl erforderlich ist, und — wenn ja — Angabe, bis wann dem Verbraucher spätestens mitgeteilt wird, ob die Reise storniert wird.
- e) Reiseroute.
- f) Besuche, Ausflüge oder sonstige im vereinbarten Gesamtpreis der Pauschalreise inbegriffene Leistungen.
- g) Name und Anschrift des Veranstalters, des Vermittlers und gegebenenfalls des Versicherers.
- h) Preis der Pauschalreise sowie Hinweise auf eine etwaige Preisänderung gemäß Artikel 4 Absatz 4 und Hinweise auf etwaige Abgaben für bestimmte Leistungen (Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen, Aufenthaltsgebühren), sofern diese nicht im Preis der Pauschalreise inbegriffen sind.
- i) Zeitplan für die Zahlung des Preises sowie Zahlungsmodalitäten.
- j) Alle Sonderwünsche, die der Verbraucher dem Veranstalter oder dem Vermittler bei der Buchung mitgeteilt hat und die beide Parteien akzeptiert haben.
- k) Die Fristen, innerhalb derer der Verbraucher etwaige Beanstandungen wegen Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages erheben muß.

EUROPEAN COMMUNITIES
THE COUNCIL

Brussels, 8 June 1990
(OR. f)

6914/90

RESTREINT

TOUR 10

REPORT

from: Permanent Representatives Committee

to : Council

Nos prev. docs: 10865/89 TOUR 20. 10866/89 TOUR 21, 4629/90 TOUR 2

Nos Cion props: 5382/88 TOUR 2
COM(88) 41 final - SYN 122
7996/89 TOUR 8
COM(89) 348 final - SYN 122
6852/90 TOUR 8
COM(90) 232 final - SYN 122

Subject: Re-examined proposal for a Council Directive on package travel,
including package holidays and package tours

ani/MI/jj

A proposal for the above Directive was submitted to the Council by the
Commission in a letter dated 23 March 1988.

2. The European Parliament and the Economic and Social Committee delivered their
Opinions on 15 February 1989 and 23 February 1989 respectively, and
the Commission submitted an amended proposal for a Directive on
11 July 1989 (4)

3. At its meeting on 22 February 1990, the Council adopted as a common position,
within the meaning of Article 149(2)(a) of the Treaty, the text of the
Directive as set out in 4348/90 TOUR 1 PRO-COOP 13. This text was

(1) OJ No C 96. 12.4. 1988, p. 5.

(2) OJ No C 69, 20.3.1989, p. 102.

(3) OJ : C 102. 24.4.1989, p. 27.

(4) OJ N. C 190. 27.7. 1989. p. 10.

forwarded to the European Parliament under the co-operation procedure in accordance with Article 149(2)(b) of the Treaty.

4. At its sitting on 15 and 16 May 1990, the European Parliament proposed a number of amendments to the Council's common position.
5. On 8 June 1990 the Commission forwarded its re-examined proposal to the Council in accordance with Article 149(d) of the Treaty. That proposal contained some of the amendments proposed by the European Parliament.
6. The Permanent Representatives Committee agreed to adopt two of the Commission's proposed amendments, one adding a new recital relating to Article 8 of the enacting terms, the other designed to clarify the text of Article 3. ⁽⁵⁾

The Commission representatives stressed that they regretted that it had not been possible to adopt the other amendments contained in the re-examined proposal.

7. In these circumstances, it is suggested that the Council:

- adopt the above Directive as it appears in 6920/90 TOUR 11;
- agree to enter the statements annexed hereto in the minutes of its meeting;
- order publication of the Directive in the Official Journal of the European Communities.

(5) Scrutiny reservation by the German delegation.

STATEMENTS FOR THE COUNCIL MINUTES

1 Re Article 2

"The Council and the Commission state that when a business trip involves separate bookings of transport and accommodation which do not constitute elements of a pre-arranged package, even though they are invoiced simultaneously by the travel agent, this does not constitute a package for the purposes of this Directive."

2 Re Article 2

"The Council and the Commission agree that when a bed, berth or sleeper is sold as ancillary to sea or rail transport this fact alone does not constitute a package within the meaning of this Directive."

3. Re Article 2

"The Council and the Commission agree that the terms "accounting for a significant proportion of the package" cover services which identify the package in question and which constitute an important element in its price; in such cases, where an individual for example simply rents a holiday house located in an area such that the tenant could benefit from a particular facility or activity, this does not come under the definition "package"."

4. Re Article 2

"The Council and the Commission confirm the interpretation that the distinction made in Article 2 between organizer and retailer cannot necessarily be transposed into national laws which do not provide for it inasmuch as the various duties involved are performed by a single body."

5. Re Article 3(2)(b)

"The Council and the Commission state that this provision refers to accommodation which, under specific rules of a Member State familiar with it, is authorized or approved by the tourist authorities."

6. Re Article 3(2)(b)

"The Greek delegation states that under Greek law the approval and registration of tourist accommodation are compulsory."

7. Re Article 3(2)(b)

"The Commission states that it is prepared to continue its examination of the possible harmonization of systems for classifying accommodation and to submit, if necessary, a proposal for a Directive on this matter."

8. Re Article 4(2)(a)

"The Council and the Commission state that this condition is fulfilled if the clauses in question are included in the brochure and the contract contains a clear indication to that effect."

9. Re Article 4(2)(b)

"The Council and the Commission state that the words "such other form as is comprehensible and accessible to the consumer" in Article 4(2)(b) are intended to cover the transmission of data by television or other electronic means, provided that these data can be easily understood."

10. Re Article 4(3)

"The Council and the Commission state that, for reasons of security in carriage by sea, Member States may lay down precise deadlines for the transfer referred to in Article 4(3)."

11. Re Article 4(6)(b)(ii)

"The Commission states that it is prepared to examine in greater detail the relationship between the organizer and the supplier of services and, if necessary, to submit to the Council a proposal for a Directive on overbookings."

12. Re Article 5

"The Council and the Commission state that Article 5 does not prejudice any other right which the consumer might have vis-à-vis the organizer and/or retailer on grounds other than the contract, and vis-à-vis a supplier of services "

13. Re Article 5(2)

"The Council and the Commission agree that, in the first instance, it is for the consumer to show that there is non-performance or improper performance of the contract, that damage has resulted and that there is a causal connection between the two, whilst it is for the organizer and/or the retailer to show that the conditions of exoneration from liability are fulfilled."

14. Re Article 5(2)

"The Commission, in view of the case law of the Court on "force majeure", interprets the reference to an event which the organizer and/or retailer or the supplier of services could not foresee as not contributing anything new to the concept of "force majeure", but as an aspect already included in that concept."

15. Re Article 5(2). third subparagraph

"The Commission states that the financial ceilings established by the various international conventions have with time become quite inadequate."

16. Re Article 6

"The Spanish delegation states that, where there are local tourist authorities empowered to deal with consumer complaints, such authorities may act to encourage the amicable settlement of any difficulties. They may also assemble any evidence which might be useful in a dispute."

17. Re Article 7

"The Council and the Commission state that the terms "shall provide" in Article 7 do not imply the compulsory introduction of a system of authorization of organizers or retailers and that the latter may, for example, indicate their evidence of ability in their brochures."

18. Re Article 7

"The Council and the Commission state that the security required in Article 7 covers any form of security and may be established, for example, through a fund, deposits, guarantees, the financial standing (e.g. property deed) of the undertaking or person in question or through insurances."

19. Re Article 7

"The German delegation states that where the traveller already possesses a ticket or a document according him the right to obtain transport or accommodation from the provider of services concerned, no additional security shall be necessary."

20. Re Article 7

"The Portuguese delegation states that, in its opinion, any system of authorization which requires organizers and/or retailers to provide sufficient evidence of security with regard to their liabilities arising from their activities fulfils the obligation set out in Article 7."

21. Re Article 7

"The Council and the Commission agree that the question of a possible extension of security to cover any damage which arises from non-performance or improper performance of the contract will be examined by the Commission which will, if necessary, make suitable proposals."

22. Re Article 8

"The Council and the Commission state that, in accordance with the provisions of Article 8, Denmark may maintain her existing provisions according to which the consumer is entitled to cancel his booking, subject to certain conditions regarding the length of notice given and the circumstances of the cancellation."

RÅDETS FORORDNING (EØF) Nr. 295/91

af 4. februar 1991

om en ordning for kompensation til ruteflypassagerer, der afvises på grund af overbookning

RÅDET FOR DE EUROPÆISKE
FÆLLESSKABER HAR —

under henvisning til Traktaten om Oprettelse af Det
Europæiske Økonomiske Fællesskab, særlig artikel 84,
stk. 2,

under henvisning til forslag fra Kommissionen (1),

under henvisning til udtalelse fra Europa-Parlamentet (2),

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og
Sociale Udvalg (3) og

ud fra følgende betragtninger:

De liberaliseringsforanstaltninger, som Rådet vedtog i juli
1990, er et nyt skridt i retning af indførelsen af en tuld-
stændig, fælles luftfartspolitik.

for at sikre en harmonisk udvikling i luftfartssektoren,
som er i hastig udvikling, bør flypassagerernes interesser
beskyttes gennem en fælles foranstaltning;

luftfartsselskabernes praksis er meget forskellig i forbin-
delse med kompensation til passagerer, der afvises på
grund af overbookning;

visse fælles minimumsregler for kompensation til afviste
passagerer vil bidrage til at sikre, at øget konkurrence
inden for luftfarten ikke fører til en sænkning af
kvaliteten af den service, der ydes;

luftfartsselskaberne bør fastlægge regler for boarding i
tilfælde af overbookning;

passagerernes rettigheder i tilfælde af afvisning bør fast-
lægges;

alle luftfartsselskaber skal pålægges at udbetale en vis
kompensation og yde ekstra service til passagerer, der
afvises;

passagererne bør have klar information om gældende
regler på det pågældende område —

UDSTEDT FØLGENDE FORORDNING:

Artikel 1

De i denne forordning fastsatte fælles minimumsregler
gælder, hvis passagerer på grund af overbookning nægtes

tilladelse til at gå om bord i et rutefly, hvortil de har
gyldig billet og bekræftet reservation, og som afgår fra en
lufthavn beliggende på et område i en medlemsstat, hvor
Traktaten gælder, uanset i hvilken stat luftfartsselskabet
har hjemsted, passagerernes nationalitet og bestemmelses-
stedet.

Artikel 2

I denne forordning forstås ved

- a) "afvisning": afvisning af flypassagerer til en bestemt
afgang, skønt de har
 - gyldig billet
 - bekræftet reservation til den pågældende afgang, og
 - checket ind inden for den fastsatte frist
- b) "bekræftet reservation": at en billet, der er solgt af et
luftfartsselskab eller af dets autoriserede repræsentant,
indeholder
 - udtrykkelig angivelse af nummeret på samt datoen
og tidspunktet for den pågældende flyafgang, og
 - angivelsen "OK" eller anden angivelse i den dertil
beregnete rubrik på billetten som bevis på luft-
fartsselskabets registrering og udtrykkelige bekræf-
telse af reservationen
- c) "ruteflyvning": en flyvning, der har alle følgende
kendetegn:
 - den gennemføres af luftfartøjer til befordring af
passagerer eller passagerer og fragt og/eller post
mod vederlag og således, at der for hver flyvning
udbydes pladser til salg til offentligheden, enten
direkte hos luftfartsselskabet eller hos dets autorise-
rede bureauer
 - den gennemføres mellem de samme to eller flere
punkter:
 - i) enten i henhold til en offentliggjort fartplan,
eller
 - ii) med en sådan regelmæssighed eller hyppighed,
at der tydeligt er tale om en systematisk række
flyvninger
- d) "overbooket fly": et fly, hvor antallet af passagerer med
bekræftet reservation, der behøvt har checket ind
inden for den fastsatte frist før afgang, overstiger
antallet af pladser på den pågældende afgang

(1) EFT nr. C 129 af 24. 5. 1990, s. 15.

(2) EFT nr. C 19 af 28. 1. 1991.

(3) EFT nr. C 31 af 6. 2. 1991.

- c) frivilligt en person
- som har en gyldig billet
 - som har bekræftet reservation, og
 - som har checket behørigt ind inden for den fastsatte frist, og som efter opfordring fra luftfartsselskabet erklærer sig rede til at give atkald på sin bekræftede reservation mod kompensation
- d) endeligt bestemmelsessted: det bestemmelsessted, der er anført på den billet, der fremvises ved indcheckningsskranken eller, ved flere på hinanden følgende flyvninger, på den sidste billetkupon. Tilsluttende flyveforbindelser, der kan nås uden vanskeligheder trods forsinkelse som følge af afvisningen, tages ikke i betragtning.

Artikel 3

1. Luftfartsselskabet fastsætter regler, som det skal overholde i forbindelse med medtagelse af passagerer ved overbooking af fly. Det meddeler reglerne og alle eventuelle ændringer i dem til den berørte medlemsstat og til Kommissionen, der stiller dem til rådighed for de øvrige medlemsstater. De eventuelle ændringer træder i kraft en måned efter denne meddelelse.
2. De i stk. 1 nævnte regler stilles til rådighed for offentligheden i luftfartsselskabets salgskontorer og ved dets indcheckningsskranker.
3. De i stk. 1 nævnte regler bør omfatte muligheden for, at passagerer frivilligt afstår fra at gå om bord i flyet.
4. Luftfartsselskabet skal under alle omstændigheder tage hensyn til, hvorvidt nogle passagerer af legitime grunde bør beføres frem for andre, f.eks. personer med nedsat lørlighed eller mindreårige uden ledsager.

Artikel 4

1. I tilfælde af afvisning har passageren ret til at vælge mellem:
 - fuld refusion af billetprisen for den ikke-udførte del af rejsen
 - befordring snarest muligt til det endelige bestemmelsessted
 - befordring på et senere tidspunkt efter eget valg.
2. Uanset hvilket valg passageren træffer i det i stk. 1 nævnte tilfælde og med forbehold af stk. 3 og 4, betaler luftfartsselskabet umiddelbart efter at have afvist passageren en minimumskompensation på:
 - 150 ECU for flyvninger på op til 3 500 km
 - 300 ECU for flyvninger på over 3 500 km
 under hensyn til det i billetten anførte bestemmelsessted.
3. Tilbyder luftfartsselskabet befordring til det endelige bestemmelsessted på en anden flyvning, hvis ankomststids-

punkt ligger højst to timer senere end det planmæssige ankomststidspunkt for det oprindeligt reserverede fly for flyvninger på op til 3 500 km og højst fire timer senere for flyvninger på over 3 500 km, kan de i stk. 2 fastsatte kompensationsbeløb nedsættes med 50 %.

4. Kompensationsbeløbet kan begrænses til billetprisen til det endelige bestemmelsessted.

5. Kompensationsbeløbet udbetales kontant eller, hvis passageren er indtørstet dermed, i rejsekuponer eller kuponer vedrørende andre tjenesteydelser.

6. Såfremt en passager på et overbooket fly går ind på at reise på en lavere klasse end den, hvortil hans billet gælder, har han ret til refusion af pristorskellen.

7. De i stk. 2 og 3 nævnte afstande måles efter storcirkelmetoden (ortodromisk rute).

Artikel 5

1. I tilfælde af afvisning til en flyvning, der er markedsført som led i en pakkerejse, er luftfartsselskabet forpligtet til at yde kompensation til den rejsearrangør, der har indgået en kontrakt med passageren, og som over for den pågældende er ansvarlig for den korrekte opfyldelse af kontrakten om pakkerejsen i medfør af Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakketerier og pakketure⁽¹⁾.

2. Med forbehold af de rettigheder og forpligtelser, der følger af direktiv 90/314/EØF, skal rejsearrangøren lade det i stk. 1 nævnte beløb komme passageren til gode.

Artikel 6

1. Ud over den minimumskompensation, der er fastsat i artikel 4, tilbyder luftfartsselskabet gratis følgende til passagerer, der afvises:

- a) udgifter til en telefonsamtale og/eller en telex/telexmeddelelse til bestemmelsesstedet
- b) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- c) hotelindkvartering i tilfælde, hvor det er nødvendigt at foretage en eller flere overnatninger.

2. Betjenes en by eller region af flere lufthavne, og tilbyder et luftfartsselskab en afvist passager en flyvning til en anden lufthavn end den lufthavn, hvortil passageren havde booket, tilbydes denne fuld dækning af udgifterne

(1) EFT nr. L 158 af 23. 6. 1990, s. 59.

til transport mellem lufthavnene eller efter aftale med passageren til et andet nært beliggende bestemmelsessted.

Artikel 7

Luftfartsselskabet har ikke pligt til at betale kompensation til en afvist passager, der rejser gratis, eller til reducerede priser, som hverken direkte eller indirekte er tilgængelige for offentligheden.

Artikel 8

Luftfartsselskaberne skal til hver passager, der afvises, udlevere en formular med oplysning om kompensationsreglerne i forbindelse med afvisning.

Artikel 9

1. Denne forordning begrænser ikke muligheden for et senere søgsmål for de kompetente domstole med krav om yderligere erstatning.

2. Stk. 1 finder ikke anvendelse på de i artikel 2, litra c), omhandlede frivillige, der har accepteret en kompensation i henhold til de i artikel 3 nævnte regler.

Artikel 10

Denne forordning træder i kraft to måneder efter offentliggørelsen i *De Europæiske Fællesskabers Tidende*.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udtærdiget i Bruxelles, den 4. februar 1991.

På Rådets vegne

J. F. POOS

Formand

ALMINDELIGE BETINGELSER FOR DELTAGELSE I SELSKABSREJSER

I INDTEGNING

Indtegnning til en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til et af rejsearrangørens kontorer. Indtegningen er - med de i pkt. IV nævnte undtagelser - bindende for rejsearrangøren og den rejsende, når depositum er betalt og deltagerbevis er udstedt.

II REJSENS PRIS M.V.

Depositum udgør indtil 10% af rejsens pris dog minimum 400,- kr. pr. rejsende.

Rejsens pris omfatter - hvor intet andet er anført - transport, lufthavnsafgifter, charterafgift, bidrag til garantifond, forplejning i henhold til rejsekataloget, rejseledersassistance samt indkvartering i dobbeltværelse/lejlighed. Ene-rejsende kunder indkvarteres på dobbeltværelse med anden rej-

sende, medmindre andet fremgår af deltagerbeviset (f.eks, enkeltværelse).

Udgifter til pas, visum, vaccinationer, forsikringer o.lign. er ikke omfattet af prisen, og ansvaret for disse forhold påhviler den rejsende selv. Særlige hotelfaciliteter, såsom adgang til tennisbane, minigolf o.lign. er sædvanligvis ikke inkluderet i rejsens pris, ligesom det må påregnes, at der på visse hoteller opkræves leje for liggestole, parasoller m.v.

Der gælder særlige regler for opnåelse af rabatter (børnerabatter, grupperabatter, opredningsrabatter etc.). Reglerne fremgår af prislisen eller oplyses hos rejsearrangøren på forespørgsel.

III BETALING, PRISÆNDRINGER M.V.

Betaling for rejsen med fradrag af evt. tidligere erlagt depositum skal være rejsearrangøren i hænde senest 28 dage før den aftalte rejsedag. Ved indtegnning mindre end 28 dage før rejsedagen skal hele rejsens pris betales ved indtegningen eller - hvis indtegnning ikke sker ved personligt fremmøde - være rejsearrangøren i hænde senest 24 timer efter indtegningen. Bestiller De senere end 8 dage før afrejsen, skal betalingsfristen aftales med rejsekonsulenten. Betaling, der sker senere end de nævnte forfaldstidspunkter, berettiger rejsearrangøren til at annullere indtegningen.

Rejsens pris er beregnet på grundlag af gældende tariffer, priser, afgifter og valutakurser. Rejsearrangøren forbeholder sig derfor ret til inden afrejsetidspunktet at foretage sådanne prisændringer, som forårsages af ændringer i dette grundlag eller iøvrigt som følge af forhold, der beror på omstændigheder udenfor rejsearrangørens kontrol. Den rejsende skal underrettes om eventuelle prisforhøjelser snarest muligt og senest 8 dage før rejsedagen ved skriftlig medde-

lelse til den ved indtegningen eller senere af den rejsende oplyste adresse. Dersom en prisforhøjelse andrager 10% eller mere, er den rejsende berettiget til at annullere rejsen og få det allerede indbetalte beløb fuldt refunderet. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles rejsearrangøren umiddelbart efter, at den rejsende er blevet underrettet om prisforhøjelsen.

Dersom skatter eller afgifter til det offentlige, som påliges rejsearrangøren direkte og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er rejsearrangøren forpligtet til at godtgøre den rejsende det sparede beløb, dersom dette andrager mere end 100 kroner.

IV ÆNDRINGER OG AFBESTILLING

A. På rejsearrangørens foranledning

Rejsearrangøren er berettiget til at foretage sådanne ændringer i rejseprogrammet, som nødvendiggøres af forhold, der ligger udenfor rejsearrangørens kontrol, herunder med hensyn til hotel, transport, fartplaner m.v. uden at yde særlig godtgørelse herfor.

Rejsearrangøren er ligeledes berettiget til at aflyse eller afbryde rejsen i tilfælde af indtrådt eller truende force majeure (naturkatastrofer, krigshandlinger, uroligheder, strejker, udbrud af smitsomme sygdomme o.lign.).

Endvidere er rejsearrangøren berettiget til at aflyse rejsen, hvis der ikke opnås et tiltrækkeligt antal tilmeldinger. Rejsearrangøren er i så fald forpligtet til snarest muligt - og senest 14 dage før afejsedatoen - at underrette den rejsende om aflysningen, såvidt muligt ved skriftlig meddelelse til den ved indtegningen eller senere af den rejsende oplyste adresse.

Den rejsendes indbetalinger refunderes ved aflysning fra rejsearrangørens side altid fuldt ud, men den rejsende har ikke krav på særlig erstatning for aflysningen.

B. På den rejsendes foranledning

Dersom den rejsende efter at deltagerbevis er udstedt ønsker foretaget ændringer med hensyn til rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejsedeltagere etc. gælder følgende regler:

Ved ændringer, der meddeles rejsearrangøren og bekræftes af denne senest 28 dage før den oprindeligt aftalte rejsedag, er rejsearrangøren berettiget til at opkræve et administrationsgebyr. Administrationsgebyret indbetales samtidigt med eller umiddelbart efter ændringen, således at der altid som minimum er indbetalt det fulde depositum på rejsen.

Ændringer, der meddeles rejsearrangøren og bekræftes af denne mindre end 28 dage før den oprindeligt aftalte rejsedag er rejsearrangøren berettiget til at betragte som afbestilling (jfr. nedenfor) og ny indtegnning.

Ved afbestilling af en rejse, hvortil indtegningsbekræftelse er udstedt, gælder følgende regler:

- a) Ved afbestilling senest 22 dage før den aftalte rejsedag tilbagebetales det af den rejsende indbetalte beløb med fradrag af 10% af rejsens pris, dog mindst depositum samt evt. erlagte gebyrer.
- b) Ved afbestilling senere end 22 dage før og senest 14 dage før den aftalte rejsedag har rejsearrangøren ret til at beregne sig 50% af rejsens pris.
- c) Ved afbestilling senere end 14 dage før den aftalte rejsedag og senest 24 timer før det på deltagerbevis anførte afgangstidspunkt, har rejsearrangøren ret til herudover at beregne sig depositum samt evt. erlagte gebyrer.

- d) Ved afbestilling senere end 24 timer før det på deltagerbeviset anførte afgangstidspunkt, ved for sent fremmøde eller ved den rejsendes udeblivelse uden afbestilling har den rejsende ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling.

Dersom der efter rejsens bestilling og mindre end 14 dage før afrejsedagen indtræffer krigshandlinger, naturkatastrofer, alvorlig smitsom sygdom, der er konstateret af behørig myndighed eller dermed ligestillede begivenheder på eller i umiddelbar nærhed af rejsemålet, har den rejsende ret til at afbestille rejsen, hvorved den erlagte betaling refunderes med fradrag af depositum. Denne ret tilkommer ikke den rejsende, når rejsen er påbegyndt, eller såfremt den rejsende allerede ved rejsens bestilling var vidende om, at de nævnte begivenheder var indtrådt eller nært forestående.

C. afbestillingssikring

Rejsearrangøren er berettiget til at opkræve et særligt gebyr for afbestillingssikring. Afbestillingssikringen indebærer, at den rejsende indtil 3 timer før seneste mødetidspunkt kan afbestille rejsen og få det indbetalte beløb refunderet uden andre fradrag end et ekspeditionsgebyr på kr. 200,- pr. person dersom det ved lægeattest dokumenteres, at den rejsende selv eller dennes ægtefælle/samlever eller børn rammes af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, der umuliggør eller væsentligt vanskeliggør deltagelse i rejsen eller såfremt det godtgøres, at der på grund af brand el. lign. er sket væsentlig skade på den rejsendes ejendom eller virksomhed.

Sker afbestilling i disse tilfælde telefonisk, bør den rejsende, indtil afregning har fundet sted, notere sig dato og afbestillingstidspunktet samt navnet på den rejsekonsulent, som ekspederede afbestillingen.

Afbestillingssikring kan kun tegnes i forbindelse med rejsens bestilling. Rejsearrangøren forbeholder sig adgang til for egen regning at kontrollere tilstedeværelsen af påberåbt sygdom gennem egen læge.

Det er en forudsætning for afbestilling i henhold til foranstående, at der straks gives rejsearrangøren underretning om, at rejsen afbestilles og at fornøden dokumentation snarest muligt indsendes til rejsearrangøren.

V REJSEARRANGØRENS PLIGTER OG ANSVAR

Rejsearrangøren er med de i pkt. IV A nævnte undtagelser forpligtet til at afvikle rejsen i overensstemmelse med rejsekataloget. Dersom der mellem rejsearrangøren og den rejsende er truffet særlige aftaler, der afviger fra de i rejsekataloget anførte vilkår, er disse kun gyldige i det omfang de er påført deltagerbeviset eller de på anden måde klart kan dokumenteres.

Rejsearrangøren er ansvarlig for tab eller skade, der påføres den rejsende, hvis rejsearrangøren har gjort sig skyldig i skødesløshed eller forsømmelse ved rejseaftalens gennemførelse. Rejsearrangøren er på tilsvarende måde ansvarlig for sine ansattes fejl, hvor disse har handlet indenfor deres ansættelsesforhold.

Rejsearrangøren er endvidere ansvarlig i tilfælde af, at aftalte ydelser udebliver eller udføres på en måde, der ud fra et standardsynspunkt er ringere end aftalt. Erstatning i henhold hertil kan ikke overstige et beløb, der svarer til den pris, som den rejsende har betalt for rejsen. Rejsearrangøren yder dog ingen erstatning for ulemper grundet forsyningssvigt på hoteller, herunder midlertidige afbrydelser af f.ex, varmt vand, varme og air-condition, ligesom der ikke ydes erstatning, hvis swimmingpools og lignende faciliteter midlertidigt er ude af brug på grund af nødvendige reparations- eller vedligeholdelsesarbejder.

Rejsearrangøren er ikke ansvarlig for skade på eller bortkomst af den rejsendes ejendele, herunder bagage, uanset om ejendelene måtte befinde sig i rejsearrangørens varetægt.

Fremdeles kan rejsearrangøren ikke gøres ansvarlig for skade eller tab, der skyldes fejl, forsømmelser eller mangelfulde ydelser hos luftfarts- eller busselskaber, lufthavne, hoteller, restauranter og bil- og bådudlejere o.lign..

Rejsearrangøren har heller intet ansvar for den rejsendes tab eller skade, der måtte opstå som følge af naturkatastrofer, uroligheder, strejker, sygdomme eller andre hændelser af force majeure-karakter eller som følge af den rejsendes egne forsømmelser. Indtræffer begivenheder af force majeure-karakter skal rejsearrangøren dog snarest muligt underrette den rejsende derom samt foretage foranstaltninger til i videst muligt omfang at begrænse den rejsendes tab eller skade derved.

Endelig fraskriver rejsearrangøren sig ethvert ansvar for følgerne af forsinkelse på ud- eller hjemrejse samt for oplysninger, der findes i hotellernes egne brochurer.

Rejsearrangørens ansvar i henhold til foranstående omfatter kun direkte økonomisk tab. For skader af ikke-økonomisk art og indirekte skader har rejsearrangøren intet ansvar.

VI LUFTFARTSSELSKABETS ANSVAR

Flyvning til og fra rejsemålet er undergivet bestemmelserne i Warszawa-konventionen af 1929 med senere ændringer og tilføjelser tillempet national lovgivning (for Danmarks vedkommende luftfartsloven af 1960, kap. 9) hvilke bestemmelser bl.a. fastlægger beforderens ansvar for personskade og tab af eller skade på rejsegods. Ved passagerbefordring udført af dansk luftfartsselskab er ansvaret for personskade begrænset til den i luftfartsloven til enhver tid foreskrevne an-

svarsgrænse. Denne udgør for tiden ca. dkr. 900.000 (100.000 SDR) pr. passager og ca. dkr. 150 pr. kg. indskrevet rejsegods.

En rejsedeltager må straks reklamere overfor luftfartsselskabets repræsentant, hvis rejsegods bortkommer eller beskadiges under flytransporten. Reklamationer skal afgives skriftligt og inden 7 dage fra modtagelsen af beskadiget rejsegods - ved bortkomst eller forsinkelse dog 21 dage.

VII DEN REJSENDES PLIGTER OG ANSVAR

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som rejsearrangøren eller dennes repræsentant samt flyselskab m.fl. fastsætter. Den rejsende skal respektere de ordensbestemmelser, der fastsættes med hensyn til transporten til og fra bestemmelsesstedet samt for ophold på hoteller m.v.. Grov eller gentagen overtrædelse heraf kan medføre bortvisning fra rejseselskab og/eller hotel, således at videre ophold og hjemrejse må foretages på den rejsendes egen foranledning og for egen regning.

Den rejsende er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler for skader han forvolder på ejendele, der tilhører medrejsende, rejsearrangøren, rejseledere, luftfartsselskab, hotel m.v.

Den rejsende er iøvrigt selv ansvarlig for at have gyldigt pas, visum og eventuelle vaccinationer.

Den rejsende er selv ansvarlig for eventuelle følger af sygdom, ulykkestilfælde o.lign. under rejsen, og det påhviler den rejsende selv at afholde udgifter til lægehjælp, hospitalsophold, særlig hjemtransport m.v..

Det påhviler den rejsende selv at holde sig orienteret hos rejselederen eller gennem opslag på hotellet om hjemrejse-

tidspunktet, herunder om eventuel ændring deraf i forhold til det på deltagerbeviset anførte tidspunkt. Rejsearrangøren er således uden ansvar for, om rejsende der selv sørger for transport til lufthavn ved hjemrejsen foretager rettidig check-in.

Den rejsende bærer selv ansvaret for, at såvel egen person som bagage er egnet til fly- eller bustransport. Det bemærkes, at gravide ikke må være passagerer i et fly, når de er i 8. eller 9. måned. Kaptajnen/ chaufføren kan afsætte personer, som på grund af sygdom, beruselse eller andre årsager efter hans skøn er uegnede til at deltage i rejsen eller er til gene for medpassagerer.

Der ydes ikke refusion for eventuelle uudnyttede dele af rejsen, herunder udflugter eller andre arrangementer på bestemmelsesstedet.

VIII MANGLER OG REKLAMATIONER

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis den rejsende ikke modtager de ydelser, som gennem rejsekataloget, annoncer eller særlige aftaler med rejsearrangøren er tilsikret og specificeret på deltagerbeviset, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det tilsikrede. Uregelmæssigheder, som almindeligvis må betegnes som bagatelagtige, anses dog ikke som mangler.

Det anses ikke for en mangel ved rejsen, at denne forsinkes eller forlænges som følge af omstændigheder, der ligger udenfor rejsearrangørens kontrol og at vejr- og temperaturforhold på bestemmelsesstedet afviger fra det sædvanlige, ligesom forhold, der i det væsentlige skyldes den rejsendes egen forømmelse ikke begrunder mangler ved rejsen.

Rejsearrangøren har ret og pligt til at søge en påberåbt mangel afhjulpet hurtigst muligt. Afhjælpning skal foretages u-

den udgifter for den rejsende og med mindst mulige gener for denne. Afhjælpning kan dog afvises, dersom ulejligheden eller omkostningerne derved er uforholdsmæssigt store i forhold til manglens betydning for den rejsende.

Eventuelle reklamationer skal straks gøres gældende overfor rejselederen eller rejsearrangørens repræsentant med henblik på afhjælpning på stedet. Undladelse heraf medfører tab af retten til senere at kræve erstatning.

Erstatning for eventuelle fejl eller mangler vil blive beregnet fra det tidspunkt, hvor der er fremsat reklamation overfor rejselederen eller rejsearrangørens repræsentant. Reklamationer over fejl og mangler, der ikke er eller har kunnet rettes på rejsemålet, skal fremsættes skriftligt overfor rejsearrangøren senest 14 dage efter rejsens afslutning.

Efterlysning af glemte sager må ske omgående efter hjemkomsten. Til dækning af omkostninger (telex m.v.) ved efterlysning kan rejsearrangøren opkræve særligt gebyr, som betales uanset om den efterlyste genstand tilvejebringes eller ej.

Rejsearrangøren tager forbehold for trykfejl og eventuelle rettelser.

**Danmarks
Rejsebureau
Forening**

ALMINDELIGE BETINGELSER

**for deltagelse i selskabsrejser med
fly, bus, tog eller skib**

**Vedtaget af
Danmarks Rejsebureau Forening
og tiltrådt af Forbrugerrådet**

1. Tilmelding

Kontraktforholdet mellem forbruger og rejsearrangør opstår ved tilmelding til rejsebureauet. En sådan kan afgives skriftligt, såvel som mundtligt.

Rejsearrangøren kan i sit program bestemme, at tilmeldingen først er bindende for begge parter, når depositum er betalt, og rejsebureauet samtidig har gjort kunden opmærksom på dette forhold.

Ved tilmeldingen udfærdiger rejsebureauet en ordrebekræftelse (indtegningsbevis).

2. Vederlag og pris

- a) I programmet (evt. annoncering) er de ydelser beskrevet, som tilsikres forbrugeren.

Den anførte pris omfatter de i programmet nævnte ydelser, der i henhold til programmet er inkluderet i prisen. Tillæg, f.eks. for udflugter, enkeltværelser eller anden særlig indkvartering såvel som fradrag af f.eks. rabatter for børn, må kun ske i overensstemmelse med det i programmet anførte.

Ved tilmeldingen betales et af rejsebureauet fastsat depositum. Restbeløbet betales senest 7 dage før rejsens afgang, medmindre andre betingelser er opstillet af rejsebureauet.

Når rejsens fulde beløb er betalt, har rejsedeltageren krav på at få udleveret faktura/rejsebevis.

- b) **Indkvartering sker**, hvis andet ikke er aftalt, i **dobbeltværelser**.
- c) **Pas**, visum, **vaccination** m.v. indgår **normalt ikke** i selskabsrejsens pris og kan derfor opkræves særskilt hos forbrugeren.

3. Prisændring

Arrangøren har ret til, under særlige omstændigheder, at forhøje den aftalte pris.

Det er en betingelse, at en forhøjelse beror på nye eller forhøjede skatter og afgifter, ændrede valutakurser eller andre omstændigheder, som arrangøren ingen mulighed har haft for på forhånd at afværge.

En forhøjelse skal normalt varsles snarest muligt og med mindst 14 dage og må ikke overstige 10% af rejsens averterede pris.

Såfremt disse betingelser ikke er overholdt, kan den rejsende uden udgift afbestille rejsen.

4. Rejsedeltagerens afbestilling/ændring

a) Fortrydelse

Afbestiller en rejsedeltager sin rejse mere end 28 dage før afrejsedagen, tilbagebetales det erlagte depositum med fradrag af et af arrangøren fastsat og i programmet angivet afbestillingsgebyr, der ikke må overstige 10% af rejsens pris, dog min. kr. 50,-.

Sker afbestilling senere end ovenfor anført, men tidligere end 14 dage før afrejsen, er det erlagte depositum fortabt. Afbestilles en rejse senere, men før afrejsedagen, har arrangøren ret til, udover depositum, at beregne sig 50% af den totale pris for rejsen.

Sker afbestillingen indenfor 24 timer før afrejsetidspunktet, har arrangøren ret til at tilgoderegne sig den totale pris for rejsen.

b) Akut sygdom m.v.

Hvis der i rejsens pris er inkluderet beskyttelse mod udgifter ved afbestilling, eller hvis den rejsende har erhvervet en af rejsebureauet godkendt afbestillingsforsikring, og afbestiller rejsedeltageren inden afrejsen på grund af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, der indtræffer efter bestillingen, og som rammer rejsedeltageren selv, hans ægtefælle, børn, forældre, søskende eller den, med hvem han samlever under ægteskabslignende former, debiteres kun obligatorisk afbestillingsgebyr.

Denne regel forudsætter, at der uden ugrundet ophold indsendes attest fra en læge.

c) Ændring

Ændringer, som foretages mere end 28 dage før afrejsedagen er gratis. Senere ændringer betragtes som afbe-

stilling og ny bestilling.

Ændringer af rejsemål og afrejsedato betragtes som afbestilling og nybestilling.

d) Udeblivelse m.v.

Sker ingen afbestilling, og indfinder rejsedeltageren sig ikke på angivet tid og sted, eller kan han/hun ikke tiltræde eller fuldføre rejsen på grund af manglende rejsedokumenter, som f.eks, gyldigt pas, nødvendige visa og vaccinationsattest etc., har arrangøren ret til at tilgodere sig den totale pris for rejsen.

e) Afbestilling på grund af force majeure

Hvis der, inden for et tidsrum af 14 dage inden en bestilt rejses afgang, indtræffer krigshandlinger, borgerkrig, af behørig international myndighed konstateret livsfarlig smitsom sygdom eller dermed ligestillede for rejsedeltageren lige så indgribende begivenheder på eller i umiddelbar nærhed af rejsemålet, har rejsedeltageren ret til at opsige aftalen, hvorved den erlagte betaling, med fradrag af depositum, tilbagebetales. Denne ret tilkommer ikke rejsedeltageren, når en rejse er påbegyndt.

En afbestilling betragtes som foretaget på det tidspunkt, da meddelelse herom er kommet rejsebureauet i hænde.

5. Arrangørens aflysning af en rejse

En rejse kan af arrangøren aflyses af følgende årsager:

- a) På grund af force majeure (katastrofe, strejke, optøjer, krigshandlinger eller lignende), hvorved arrangøren er forpligtet til omgående at underrette de tilmeldte rejsedeltagere.
- b) Som følge af, at et tilstrækkeligt antal tilmeldinger ikke er opnået, hvorved arrangøren er forpligtet til snarest at underrette dem, der har tilmeldt sig rejsen, dog senest 14 dage før afrejsedagen. For korte busrejser kan der gælde særregler.

Indstilles en rejse ifølge punkt a) og b) ovenfor, skal den erlagte betaling tilbagebetales uden fradrag. Derudover tilkommer der ikke rejsedeltageren nogen godtgørelse.

6. Ændring i rejseplanen

Det påhviler arrangøren at gennemføre rejsen i overensstemmelse med rejseplanen.

Opstår der begivenheder, som arrangøren godtgør ligger uden for hans kontrol, men som bevisligt vil påvirke en planlagt rejses forløb, har han ret til at afbryde en påbegyndt rejse, ændre til andre hoteller, transportmidler eller tidstabeller (f.eks. ved forsinkelser) eller foretage andre ændringer i programmet. Hvis det er muligt, skal arrangøren meddele rejsedeltageren sådanne ændringer inden afrejsen og under alle omstændigheder, så snart det er muligt.

Hvis arrangøren har foretaget ændringer, under henvisning til ovennævnte, er rejsedeltagerne berettiget til erstatning iflg. § 8 nedenfor, dog kun i det omfang rejsedeltagerne kan bevise, at den ydelse, man har modtaget, fra et standardsynspunkt er ringere end den lovede ydelse. Sådanne ændringer medfører ikke indskrænkninger i rejsedeltageres betalingspligt iflg. aftalen.

7. Manglende udnyttelse

Hvis en rejsedeltager udebliver fra anførte transportere eller på anden måde undlader at udnytte de ydelser, som indgår i rejsen, kan godtgørelse ikke kræves.

8. Arrangørens ansvar

a) Arrangøren er ansvarlig for skader, der rammer den rejsende, hvis det kan bevises, at arrangørens egen forømmelse er skyld i rejsearrangementets ufuldstændighed. Arrangøren er tillige ansvarlig for sine medarbejderes handlinger i tjenesteanliggender. Hvad angår de virksomheder eller personer (transportselskaber, hoteller, m.fl.) hvis ydelser arrangøren har truffet aftale om inden rejsen, er arrangøren kun ansvarlig indenfor

rammerne af ansvarsbestemmelserne i nedenstående stykke c).

- b) Arrangøren er helt fritaget for ansvar ved skader, der rammer den rejsende på grund af katastrofer, strejker eller andre hændelser af force majeure-karakter eller på grund af den rejsendes egne forsømmelser. Indtræffer begivenheder af force majeure-karakter, skal arrangøren omgående underrette de rejsende derom og iværksætte forholdsregler, der begrænser de rejsendes tab som følge heraf.
- c) Rammes en rejsende af skader, som ikke bevisligt er forvoldt af arrangøren eller dennes medarbejdere, og som heller ikke er sket ved hændelser af force majeure-karakter eller på grund af den rejsendes egen forsømmelse, påtager arrangøren sig alligevel at erstatte skaden, såfremt den består i, at aftalte ydelser er udeblevet eller, at sådanne ydelser er udført på en måde, der ud fra et standardsynspunkt er ringere end aftalt. Erstatning for sådanne skader udredes med højst et beløb, der modsvarer den pris, den skadelidte har betalt for rejsen. I tilfælde, hvor arrangøren har ydet erstatning ifølge dette stk. c), overtager han den rejsendes erstatningskrav mod den, som har forvoldt skaden op til den erstattede beløb.
- d) Arrangørens erstatningspligt ifølge ovenstående stk. a) og c) omfatter kun **direkte** økonomisk skade. For **indirekte** skade eller skade af ikke økonomisk art fritages arrangøren for ethvert ansvar.

9. Den rejsendes ansvar

Enhver rejsende har pligt til at rette sig efter anvisninger fra rejseledere og transportfirmaers personale i forbindelse med en rejses gennemførelse. En rejsende er ansvarlig for enhver skade, forårsaget ved overtrædelse af meddelte anvisninger eller forskrifter.

Rejsedeltagere er forpligtet til:

- a) at respektere ordensbestemmelser, som gælder for hoteller, transportmidler etc.
- b) at afholde alle omkostninger for evt. skader forvoldt på hoteller, transportmidler etc. samt
- c) at optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet
- d) at sørge for de for rejsen nødvendige pas, visa, vaccinationer m.v.

Tilsidesætter en rejsedeltager i væsentlig grad disse forpligtelser, forbeholder arrangøren sig ret til at udelukke den pågældende fra fortsat deltagelse i rejsen, respektive forhindre, at rejsedeltageren påbegynder rejsen.

Arrangøren er i så fald berettiget til at tilgoderegne sig den totale pris for rejsen. Er rejsen påbegyndt, må rejsedeltageren foretage hjemrejse på egen bekostning uden erstatningspligt for arrangøren.

Ved sygdom, opstået under rejsen, påhviler det rejsedeltageren **selv** at afholde alle omkostninger, f.eks, til lægebehandling, sygehusophold, særlig hjemtransport etc.

Rejsedeltagere, som er vidende om, at deres helbredstilstand ikke er god, er pligtige til før indtegningen til en rejse at konsultere en læge. Deltagelse i rejsen sker da på eget ansvar.

10. Forsikringer

Rejsedeltagere drager selv omsorg for den forsikringsmæssige beskyttelse, som anses for nødvendig, f.eks, ansvars-, ulykkes- og rejsegodsforsikring. Sådanne forsikringer kan tegnes i rejsebureauet.

11. Reklamationer

- a) Evt. reklamationer under en rejse skal fremsættes umiddelbart til den ansvarlige rejseledelse. Krav om erstatning skal, for at kunne tages i betragtning, skriftligt stiles til rejsebureauet inden 1 måned efter rejsens afslutning. Rejsebureau-Ankenævnet kan dog be-

slutte at bortse fra denne regel, såfremt særlige forhold taler herfor. Hvis en rejsedeltager klager og ikke opnår en tilfredsstillende ordning med arrangøren, kan klagen indbringes for Rejsebureau-Ankenævnet.

- b) Disse betingelser skal helt eller delvis være aftrykt i rejsearrangørens sæsonprogrammer. I programmer, hvor betingelserne kun delvis er aftrykt, skal dette tydeligt anføres sammen med henvisning til særtryk af betingelserne i deres fulde ordlyd. Sådanne særtryk skal være til stede i rejsebureauernes salgslokale og uleveres på forlangende.

København, den 30. maj 1974

DANMARKS REJSEBUREAU FORENING

Helge Kierulff
formand

Endelig godkendt juni 1974 af det på Generalforsamlingen nedsatte lovudvalg og tiltrådt af Forbrugerrådet 27. august 1974.

12. Tvister

Betingelserne lægges til grund i tilfælde af tvist, medmindre rejsearrangøren p.g.a. rejsens specielle karakter har fastsat andre ikke urimelige betingelser og tydeligt aftrykt disse i sin brochure, markedsføringsmateriale eller i rejsebeviset.

NB! § 12 er vedtaget af Danmarks Rejsebureau Forening og gyldig fra den 3. april 1987.

§ 12 er ikke tiltrådt af Forbrugerrådet.



BROCHUREREGLER
FOR SELSKABSREJSER SOM
ER AFTALT
MELLEM
DRF(REJSEBRANCHEN) OG FORBRUGEROMBUDSMANDEN

REGLERNE TRÆDER I KRAFT STRAKS OG SKAL VÆRE
INDARBEJDET I BROCHURERNE SENEST 1.APRIL 82

RETNINGSLINIER FOR
SELSKABSREJSEBROCHURER

1. DEFINITION

Ved selskabsrejser forstås rejser, som arrangeres for en enkelt person eller en gruppe rejsende til en pris, der i hvert fald omfatter transport t/r og ophold med indkvartering, og som markedsføres i henhold til et forud lagt program.

2. GENERELLE OPLYSNINGER

2.1 I brochurer skal de for de heri omtalte rejsemål gældende almindelige betingelser optrykkes.

I brochurer på 8 sider og derunder kan optryk af almindelige betingelser undlades, såfremt der heri gives tydelig oplysning om, at almindelige betingelser kan udleveres på forlangende.

2.2 På brochurens for- eller bagside skal angives navn på den rejsearrangør, der i henhold til lov om en rejsegarantifond er ansvarlig for de i brochuren omtalte selskabsrejser, og på et fremtrædende sted i brochuren skal endvidere angives adresse og telefonnummer på arrangøren.

Omfatter brochuren selskabsrejser, for hvilke forskellige rejsearrangører hver for sig er ansvarlige, skal beskrivelsen af de enkelte rejser tillige angive navn, adresse og telefonnummer på den ansvarlige arrangør.

Er det i henhold til lov om rejsegarantifond ansvarlige bureau et bureau, der for en udenlandsk arrangør sælger eller formidler salg af selskabsrejser, skal navnet på den udenlandske arrangør angives i

Der skal gives oplysning om, hvorvidt afbestillingsbeskyttelse indgår eller ikke indgår i rejsens pris. Såfremt afbestillingsbeskyttelse ikke er indbefattet, skal der gives oplysning om, hvorledes den kan opnås og prisen herfor.

Rabatmuligheder og betingelserne herfor skal oplyses.

Udelukkes rabat i særlige tilfælde, f.eks. ved salg af restpladser, rejser til nedsat pris eller lignende, skal dette anføres.

Det skal oplyses i brochuren, hvorvidt der på rejsen/rejsemålet er rejseleder, samt hvilket/hvilke sprog denne taler. Som sprog kan angives skandinavisk.

Det skal angives, eventuelt under almindelige oplysninger, at indkvartering forudsættes at ske på dobbeltværelse. Såfremt en person rejser alene, skal indkvartering ske med en person af samme køn.

3.1 Rejsemål.

Rejsemål skal angives med navn på land og bestemmelsessted, om fornødent med tilføjelse af landsdel, kyststrækning, ø, etc.

Ved rundrejser med bus, tog eller fly, **skal** rejserute angives med oplysning om de steder, hvor overnatning finder sted, samt antallet af overnatninger de enkelte steder.

Ved krydstogter skal angives samtlige havne, som anløbes under rejsen med oplysning om den omtrentlige tid, som står til rådighed for besøg i land.

3.2 Obligatoriske formaliteter for danske statsborgere.

Såfremt der på rejsemålet gælder særlige formaliteter for ind-/udrejse respektive særlige krav ved tilbagekomst til Danmark såsom visering- og/eller vaccinationskrav, skal dette oplyses.

I øvrigt bør der opfordres til at indhente vejledning hos en læge eller Serum instituttet før afrejsen.

3.3 Indkvartering.

3.3.1 Indkvarteringsstedet.

Hotellens, pensionatets eller lejlighedens navn, adresse og telefonnummer skal angives.

Fotografier eller tegninger af lokaliteter, herunder af hotelværelser skal være repræsentative. Såfremt værelserne er af uensartet standard, skal dette anføres.

3.3.2 Fakta om indkvarteringssteder, som benyttes til mindst 4 overnatninger:

- etageantal, sengeantal, elevator, el-spænding.

Hvis klimaet på rejsemålet giver anledning dertil, skal der gives oplysning om, hvorvidt der er mulighed for opvarmning, samt så vidt muligt perioder hvor opvarmning finder sted.

Såfremt der ved rejser til badesteder ikke er mulighed for adgang til strand og badning i rimelig afstand fra indkvarteringsstedet uden erlæggelse af strandafgift, skal dette oplyses. Strandafgiftens omtrentlige størrelse skal opgives. I det omfang, der skal betales ekstra afgifter for liggestole, solparasoller etc. på hotellets område, bør afgifternes omtrentlige størrelse oplyses.

afstand af interesse,
f.eks, afstand til centrum, nærmeste bademulighed, skilift angivet i meter eller kilometer eventuelt med oplysning om tilgængelige offentlige transportmidler og disses afgangshyppighed.

Badestrandens beskaffenhed skal angives.

beliggende og trafikintensitet,
beliggenhed i strandområde, hotelområde, byområde, forstad etc. angives med tilføjelse af f.eks, bytrafik, gennemkørselstrafik, lokaltrafik eller lignende.

Såfremt der forekommer støj, f.eks, fra trafik, diskotek, natklub eller markedsplads, skal dette angives.

3.3.3

Logiet.

For hvert hotel skal det angives, hvorvidt der på værelset er "eget bad/douche og toilet" eller lignende beskrivelse af den sanitære indretning. Såfremt der ikke på værelserne/alle værelserne findes rindende koldt/varmt vand, skal dette tydeligt angives.

Har enkeltværelser lavere standard og/eller dårligere beliggenhed end dobbeltværelser, skal dette oplyses. Denne oplysning behøver dog ikke at gives ved hvert enkelt rejsemål, men kan anbringes på et fremtrædende sted i brochuren.

3.3.4 Måltider.

Det skal angives, hvorvidt måltider, og da hvilke, der indgår i prisen, f.eks, morgenmad, hel- eller halvpension.

Såfremt man ved halvpension er bundet til enten mid-dags-eller aftensmad, skal dette angives.

Såfremt måltider eller nogle deraf indtages uden for indkvarteringsstedet, skal dette angives tillige med oplysning om, hvor de i så fald indtages samt dette steds afstand til indkvarteringsstedet.

Benyttes der spisekuponer, skal disses værdi angives i lokal valuta.

3.4 Arrangementer (udflugter o.l.)

Såfremt arrangementer, der omtales i brochuren kun gennemføres i visse perioder eller under forudsætning af en vis tilslutning, skal dette oplyses på et fremtrædende sted i brochuren, eventuelt under almindelige oplysninger.

3.5 Rejsen.

3.5.1 Afrejse og hjemkomst.

Det sted, hvorfra rejsen udgår angives med stednavn eller lufthavnens navn. Ugedag, dato og tid for rejsens påbegyndelse skal angives. Ved serierejser med samme tidsskema, kan dato udelades. Kan en busrejse tiltrædes på forskellige steder, som bussen passerer, skal disse steder angives.

Det omtrentlige tidspunkt for hjemkomsten til det sted, hvor rejsen afsluttes skal angives.

Det skal angives, at deltagerbeviset (rejsedokumenter vil indeholde præcise oplysninger om mødested og mø-

detidspunkt for afrejse samt oplysning om tidspunktet for forventet hjemkomst.

3.5.2 Befordringsmiddel.

Befordringsmidlets art skal angives.

Ved rejser med bus skal bussens standard og type angives.

Ved natrejse med skib skal det oplyses, hvorvidt de rejsende har adgang til kahyt, samt i bekræftende fald antallet af køjer i kahytten.

Ved togrejser skal angives klasse samt ved natrejser, om rejsen foretages i liggevogn eller sovevogn. Indgår sovevogn i rejsen, skal antallet af køjer i kupeen oplyses.

3.5.3 Rejsetider.

Rejsetider, herunder transfers på rejsemålet, skal angives omtrentligt i minutter eller i hele og halve timer.

3.5.4 Varighed.

Rejsens varighed skal angives i dage eller antal hele uger. Ved 1 uge forstås 7 overnatninger. Såfremt antallet af overnatninger ikke svarer til det antal dage, der helt eller delvis medgår til rejsen, skal såvel antallet af dage som antallet af overnatninger angives.

3.5.5 Rejsebeskrivelse for rundrejser med bus.

Ved rundrejser med bus skal der for hver dagsetape gives oplysning om den omtrentlige vejstrækning.

Hvis det angives, hvor der gøres ophold undervejs, skal den omtrentlige længde af opholdet angives.

3.6 Priser.

3.6.1 Grundpris.

For enhver rejse skal angives en grundpris, der inkluderer alle obligatoriske afgifter og tillæg, der er nødvendige for rejsens gennemførelse og skal således være den pris, hvortil rejsen kan købes.

3.6.2 Pristillæg.

Tillæg for ydelser, der ikke omfattes af grundprisen, f.eks, tillæg for eneværelser, bad, balkon, udsigt, særlige serviceydelser, etc., skal angives i kr. pr. person pr. uge eller om fornødent pr. dag.

Indgår en af arrangøren tilrettelagt tilslutningsrejse ikke i prisen, skal prisen for rejse t/r med tilslutningsforbindelsen angives.

3.6.3 Prisforhøjelser.

Det skal på et fremtrædende sted i brochuren oplyses, at der i dennes gyldighedsperiode kan ske prisforhøjelser som følge af nye eller forhøjede skatter og afgifter, ændrede valutakurser, øgede oliepriser eller andre omstændigheder, som arrangøren ingen mulighed har haft for på forhånd at afværge.

4. ØVRIGE BESTEMMELSER

4.1 Hotelaftaler.

I brochurer for selskabsrejser må ikke medtages navngivne hoteller, medmindre det sker i henhold til skriftlig aftale med det enkelte hotel, der således skal være villig til, eventuelt efter "request" at modtage gæster fra arrangøren.

4.2

Bagage.

For flyrejser skal der angives bestemmelser for fri transport af bagage samt omtrentlige omkostninger for overvægt. Endvidere skal der i tilfælde, hvor det er aktuelt, gives oplysning om prisen for transport af f.eks. ski og golfudstyr. Det skal oplyses, at anmeldelse om bortkommen eller beskadiget bagage straks skal foretages i lufthavnen.

4.3

Særlige oplysninger vedrørende skirejser, golfrejser, etc.

I brochurer om vintersportsrejser skal angives de omtrentlige omkostninger for brug af skilift, samt for leje af ski og skøjter på de forskellige rejsemål.

For så vidt angår andre specialrejser skal der gives lignende oplysninger af interesse.

4.4

Hotelklassificering.

Anvender arrangøren et klassificeringssystem for indkvarteringsstedernes standard, skal der gives en redegørelse for systemets udformning.

5.

Når særlige forhold ved oplæg/og eller gennemførelse af et rejsearrangement af specielle rejsetekniske, geografiske eller andre grunde nødvendiggør det, kan disse retningslinier benyttes med de fornødne lempelser.

Oktober 1981.

Forbrugerombudsmanden
Bredgade 31



SE VENLIG
NY § 7

Retningslinier for markedsføring af selskabsrejser.

Retningslinierne finder anvendelse på den markedsføring af selskabsrejser, der finder sted i form af annoncering. Ved selskabsrejser forstås rejser, som arrangeres for en enkelt eller en gruppe rejsende til en pris, der i hvert fald omfatter transport tur/retur og ophold med indkvartering.

1.

Prisangivelser i annoncer skal omfatte alle obligatoriske tillæg og afgifter og skal således være den pris, som rejsen kan købes til.

2.

Ved annoncering af selskabsrejser skal annoncøren, såfremt antallet af ledige pladser til angiven pris, rejsemål og afgangsdato på tidspunktet, hvor annoncen indleveres, er under 10, i annoncen angive antallet af udbudte rejser på indleveringstidspunktet. Indleveringstidspunktet må højst ligge 2 dage før den af dagbladet fastsatte indleveringsfrist.

3.

Såfremt der annonceres med priseksempler, der ikke gælder i hele rejsebureauets sæson, men kun omfatter bestemte datoer eller visse tidsrum indenfor sæsonen, skal det angives i annoncen, hvilke datoer eller tidsrum prisen vedrører.

4.

I prisen for en selskabsrejse indgår indkvartering pi dobbeltvarelse, medmindre andet er angivet.

Prisangivelser i annoncer vedrører rejser af 1 uges varighed, medmindre andet er angivet. Ved 1 uge forstås her 7 overnatninger I øvrigt angives rejsens varighed i dage eller i antal hele uger.

6.

Afrejsestedet for annoncerede rejser er København, medmindre andet er angivet.

7.



Ved annoncering af selskabsrejser må der ikke ske anvendelse af angivelsen "medlem af Rejsegarantifonden" eller andre lignende angivelser med henvisning til Rejsegarantifonden.

Forbrugerombudsmanden, januar 1986

Frede Christensen

REJSEGARANTIFONDEN

Vejledning til danske rejsearrangører.Rejsegarantifonden fortolkning af § 2 i lov om en rejsegarantifond.

Fondens bestyrelse har udarbejdet denne vejledning til tydeliggørelse af, hvornår et rejsearrangement fremover er registrerings- og bidragspligtigt.

Ved udarbejdelsen af loven har det ikke været hensigten at sondre mellem turister og andre rejsende - herunder erhvervsfolk. Dette er baggrunden for, at begrebet "selskabsrejser" rent fortolkningsmæssigt er blevet erstattet af begrebet "rejsearrangement", idet begrebet "selskabsrejser"¹¹ kun knytter sig til én bestemt rejseform inden for branchen.

Ved et 'rejsearrangement' forstås herefter i medfør af § 2, stk. 1 i lov om en rejsegarantifond et arrangement, der omfatter transport og mindst én overnatning i udlandet uden for transportmidlet. (Se dog I, pkt. 5)

- * Enhver, der erhvervsmæssigt arrangerer eller - såfremt arrangementerne sælges i Danmark - for udenlandske arrangører sælger eller formidler salg af rejsearrangementer, og hvis pris omfatter transport og mindst én overnatning uden for transportmidlet, skal erlægge et garantibidrag på kr. 5,- for hver rejsende.

I Garantibidraget skal derfor betales:

1. Uanset om den rejsende ønsker at gøre brug af den eller de i prisen omfattede overnatninger.
2. Uanset om rejsen påbegyndes eller afsluttes i Danmark.
3. Uanset hvilken billet-/tarifbetegnelse der er anvendt for transportens del af den samlede pris.
4. Uanset hvilket transportmiddel der anvendes.
5. Når der er tale om krydstogter, hotelbusser og lign. - uanset om rejsen påbegyndes i udlandet.

II Undtagelser fra bidragspligten:

1. Virksomheder, der hverken udbyder rejser til offentligheden eller udøver rejsebureauvirksomhed i erhvervsmæssig forstand, og hvor rejsevirksomheden samtidig har et ubetydeligt omfang.
2. Rejser, der omfatter færge-/togtransport med egen bil samt overnatning.
3. Rejser, der omfatter transport og alene reservation af overnatning.
4. Rejser, der omfatter transport, og hvor overnatning foregår i kundens eget telt.

III Registreringspligt:

Enhver, der arrangerer de ovenfor under I beskrevne bidragspligtige rejser, skal registreres i Rejsegarantifonden.

IV Ikrafttrædelse:

Denne vejledning træder i kraft den 1. januar 1988 og afløser fra denne dato fondens cirkulæreskrivelser af hhv. 26.11.1982 - senere ændret ved bestyrelsesskrivelse af 12.3.1986 - af august 1984 samt af 26.5.1986 vedr. fortolkning af § 2 i lov om en rejsegarantifond.

Ovenstående bedes venligst taget til efterretning, ligesom fonden henstiller, at bureauets revisor får underretning om fortolkningen.

Lyngby, den 14. november 1991.

NB: Det «ed * markerede afsnit erstatter 4. afsnit 1 "Vejledning til danske rejsearrangører" af 17. november 1987.

Assurandør-Societetet

Den 29.10.1992
J.nr. 36.9-07
ÅK/bnl.48

**Notat
om
eksisterende forsikringsdækning
i forbindelse med ferierejser mv.**

1. Indledning

I forbindelse med implementeringen af pakkerejsedirektivet i dansk ret er Assurandør-Societetet blevet anmodet om at rede-gøre for de rejseforsikringer mv., som i dag udbydes af danske forsikringsselskaber. I det følgende gives en kortfattet beskrivelse heraf, idet følgende forsikringer vil blive be-handlet: Afbestillingsforsikring, familieforsikringens rejse-forsikring samt ferierejseforsikringer samt rejsebureauernes erhvervsansvarsforsikringer.

2. Afbestillingsforsikring

For det tilfælde at en flybillet/et rejsearrangement ikke kan afbestilles uden økonomiske følger, kan risikoen herfor afdæk-kes i et forsikringsselskab ved at tegne en afbestillingsfor-sikring enten senest samtidig med bestilling af rejsen/ved betaling af depositum, eller således at forsikringen træder i kraft kl. 0.00 fire døgn efter præmiens betaling. Forsikringen dækker den del af rejsens pris, flyselskabet/rejsearrangøren kan kræve betalt, såfremt afbestillingen foretages p.g.a. - en efter forsikringens tegning - akut (i modsætning til en kro-nisk lidelse, hvor behandlingsbehov med rimelighed kunne forventes inden afrejsen) opstået sygdom, tilskadekomst eller død hos den rejsende, dennes ægtefælle/samlever, børn eller børnebørn, søskende, forældre, svigerforældre eller bedstefor-ældre, evt. svigerbørn, svogre og svigerinder og rejseledsa-ger, sidstnævnte evt. maksimeret til 3 personer, men altid forstået som en person, som forsikrede har planlagt at fore-tage rejsen sammen med. Sygdom og tilskadekomst forudsætter lægeordineret sengeleje. Endvidere dækkes afbestilling som følge af brand eller indbrud i den forsikredes private bolig eller egen virksomhed mv. umiddelbart inden afrejsen og forud-

sat politirapport foreligger. Forsikringen dækker indtil afrejsen, og præmien varierer mellem 3% og 8% af forsikringssummen, opgjort som oven for anført og afhængig af, om forsikringen tegnes individuelt eller på gruppebasis. I sidstnævnte tilfælde dækker forsikringen samtlige de personer, der er anført på policen, såfremt gruppelederen bliver forhindret i at deltage i rejsen p.g.a. omstændigheder som anført ovenfor. Forsikringen yder ingen erstatning, såfremt afbestilling skyldes ændrede rejseplaner, fortrydelse eller andre årsager, der ikke er anført i forsikringsbetingelserne. Endvidere kan forsikringssummen og personkredsen være begrænset for personer, der er fyldt 75 år.

3. Familieforsikringens dækning under rejser.

Indledningsvis bemærkes, at der eksisterer groft sagt to slags familieforsikringer, nemlig den traditionelle familieforsikring og Familiens Basisforsikring. Sidstnævnte, som er af nyere dato, og som er blevet til i et samarbejde mellem Forbrugerrådet og Assurandør-Societetet, udbydes af et stigende antal forsikringsselskaber.

3.1. Den almindelige dækning, herunder især tyveridækningen.

Som en integreret del af familieforsikringen dækker forsikringen også tilfælde, hvor familiens indbo og private ejendele, som i øvrigt er omfattet af familieforsikringen, tages med på en rejse. Forsikringen dækker således de sædvanlige skadetyper, d.v.s. brand, vand, tyveri, hærværk mv. og med de sædvanlige begrænsninger, som gælder for indboforsikringen.

Erstatning for rede penge på den traditionelle familieforsikring er maksimeret til 2% af forsikringssummen, mens Familiens Basisforsikring dækker med op til 10.000 kr. uanset forsikringssummens størrelse. Særligt med hensyn til tyveri af rede penge fra f.eks, hotelværelse dækker forsikringen, forudsat værelset var forsvarligt aflåst, og at der er voldeligt tegn på opbrud af hotelværelset. Er der tale om tyveri fra hotelværelse af særlige private værdigenstande som f.eks, smykker, er dækningen begrænset til 15% af forsikringssummen. Tyveri fra hotelværelse af almindeligt privat indbo og særligt privat

indbo som f.eks, fotoudstyr, kikkerter, mobiltelefoner, pelse og spiritus er ligeledes dækket, forudsat voldeligt opbrud kan konstateres. Tilsvarende gælder med hensyn til tyveri fra kahyt og togkupé. Betegnelsen "forsvarligt aflåst" anses for en "sikkerhedsforholdsregel", jf. forsikringsaftalelovens § 51 med den konsekvens, at det er selskabet, som har bevisbyrden for, at den er overtrådt, jf. U 86.125 H, U 86.129 H og U 86.449 H.

Angående simpelt tyveri fra f.eks, badestrände ydes der ikke dækning for rede penge, guld- og sølvsmykker, hvorimod der er fuld dækning for tyveri af tøj (dog med fradrag af selvrisko), mens der er begrænset dækning for tyveri af ure fra badestrände.

Med hensyn til tyveri fra biler sondres mellem almindelige og særlige genstande, idet dækning for særlige genstande (som f.eks, videokamera) kun ydes, såfremt disse befinder sig i aflåst rum, typisk bagagerum i bilen. Der ydes derimod aldrig dækning for tyveri af rede penge fra biler.

Forsikringen yder endvidere dækning for ran f.eks, ved lomme-tyveri, forudsat der er gjort anskrig (evt. blot kan bevidnes af en anden tilstedeværende).

Tyveri skal ifølge forsikringsbetingelserne anmeldes til politiet, jf. dog forsikringsaftalelovens § 52 samt praksis, hvorefter forsikringsselskabet kun kan undlade at udbetale erstatning, hvis undladelsen af at anmelde begivenheden til politiet på stedet har nogen konkret betydning for selskabet, forudsat forsikringstageren på anden måde har sandsynliggjort, at en forsikringsdækket begivenhed har fundet sted.

3.2. *Rejsegodsdekningen.*

Ud over det nævnte dækker den traditionelle familieforsikrings rejsegodsdel også beskadigelser af indskrevet rejsegods (d.v.s. hvor man typisk har fået en form for bevis for indleveringen) samt skade ved forveksling under forudsætning af, at bestemmelsesstedet er udlandet. Også rejsegodsdelene under

Familiens Basisforsikring yder dækning for beskadigelser af indskrevet rejsegods samt tilfælde af bortkomst. Familiens Basisforsikring yder ikke dækning i tilfælde af forveksling. Det bemærkes, at Familiens Basisforsikring i modsætning til den traditionelle familieforsikring også yder dækning for beskadigelser og bortkomst, hvis bestemmelsesstedet er i Danmark. Den øvrige del af rejsegodsforsikringen dækker derimod kun på bestemmelsessteder i udlandet samt rejser til eller fra udlandet (inkl. Færøerne og Grønland).

Udgifter og tab ved forsinket fremkomst af rejsegods er aldrig omfattet af dækningen. Det gælder også skader, som skyldes dårlig emballage, udflyden af medbragte væsker samt almindelig ramponering.

Som en yderligere begrænsning gælder ofte tillige, at rejsegodsdækningen er maksimeret til f.eks. 10% af den samlede indboforsikringssum. Rejsegodsforsikringen dækker typisk rejser i indtil 3 måneder til udlandet, Færøerne og Grønland.

3.3. Ansvarsdækning.

Familieforsikringens ansvarsdel dækker på rejser i udlandet på samme måde som i Danmark, dog normalt maksimalt i 3 måneder. Nogle forsikringsselskaber har tidligere kun dækket efter danske erstatningsregler. De fleste selskaber dækker dog nu efter det pågældende lands erstatningsregler. Med hensyn til skade på ting, som ejes af den forsikrede, er dette generelt undtaget fra ansvarsdækningen. Vedrørende lånte og lejede ting ydes der som hovedregel ikke dækning. Nogle selskaber har dog ansvarsdækning for lånte genstande i den første måned af låneperioden. Ansvar for skade på hotelværelser og ferielejligheder er omfattet af dækningen.

3.4. Retshjælpsdækning.

Familieforsikringens retshjælpsdel dækker på rejser i udlandet på samme måde som i Danmark, dog normalt maksimalt 3 måneder.

4. Ferierejseforsikringer.

Ved at tegne en ferierejseforsikring opnås en økonomisk sik-

ring mod følgerne af næsten ethvert uheld i forbindelse med rejsen. Forsikring mod sygdom og hjemtransport kan således tegnes i tilfælde, hvor det gule sygesikringskort ikke gælder, d.v.s. tilfælde hvor rejsens varighed er 1 måned eller derover og/eller ved rejser uden for Europa. Forsikring kan også tegnes med rejsegodsdækning og ansvarsdækning møntet på tilfælde, hvor familieforsikringen ikke dækker. Med hensyn til sidstnævnte vil forsikringen i så fald dække det erstatningsansvar, man som privatperson kan pådrage sig ved person- eller tingskade. Forsikringen dækker bl.a. ikke ansvar for skade på ting, som man har lånt eller lejet, eller som man selv ejer. Uanset disse regler dækker forsikringen ansvar for skade på hotelværelser og ferielejligheder, dog med selvrisiko. Angående rejsegodsdækningen ydes dækning for tab ved tyveri, brand, røveri, forveksling og beskadigelse, idet en enkelt genstand dog højst erstattes med 5.000 kr., mens rede penge o.l. er meddækket indtil 1.000 kr. ved tyveri fra aflåst bil eller feriebolig. Effekter, der bæres af eller på forsikrede, er ligeledes meddækket indtil 1.000 kr.

Herudover dækker ferierejseforsikringen i hovedtræk følgende:

Erstatningsrejse: Dækning ydes, hvis ferien afbrydes p.g.a. sygdom i første halvdel af ferien eller hvis sengeleje i mere end halvdelen af ferierejseperioden. Dækningen omfatter en erstatningsrejse».

Forsinket fremmøde: Dækning ydes for ekstraudgifter til indhentning af den fastlagte rejserute, hvis forsikrede uforskyldt og uforudseeligt møder for sent.

(Hjem)rejseforsinkelse: Dækning ydes, hvis rejsen er forsinket over 8 timer p.g.a. vejrforhold eller mekaniske forhold. Dækningen er sædvanlig i forbindelse med hjemrejse, men kan også købes som en udrejsedækning.

Overfald: Forsikringen yder erstatning til den forsikrede for personskade i tilfælde af overfald, opgjort efter danske regler.

Rejseafbrydelse: Forsikringen yder dækning for ekstraudgifter ved hjemkaldelse til Danmark p.g.a. dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af pludselig opstået alvorlig sygdom eller tilskadekomst hos et nært familiemedlem. Ved rejser af længere varighed kan en returrejse til udgangspunktet for rejseafbrydelsen være dækket af forsikringen .

Sygeledsagelse: Forsikringen yder dækning for ekstraudgifter til en rejseledsager, hvor forsikrede rammes af alvorlig sygdom eller tilskadekomst. Rejseledsageren får dækket ekstraudgifter til hotelophold, transport og fortæring. Under visse betingelser vil der endvidere for sygeledsageren være dækning for udgifter til en returrejse til udgangspunktet for sygeledsagelsen efter en eventuel hjemtransport .

Tilkaldelse: Under visse betingelser dækker forsikringen udgifter til rejse, ophold og fortæring, der påføres forsikredes nære pårørende, som kaldes ud til forsikrede p.g.a. dennes hospitalsindlæggelse eller død.

Ulykke: I tilfælde af invaliditet eller død som følge af et ulykkestilfælde ydes en nærmere bestemt invaliditets-/dødsfaldsdækning.

Ovenstående fås som standarddækning, men herudover eksisterer der ferierejseforsikringer, som ud over nævnte tillige yder en eller flere af følgende dækninger:

Bagageforsinkelse: Der ydes erstatning på op til 2.000 kr., hvis bagagen er forsinket mere end 6 timer på udrejsen.

Sikkerhedsstillelse/kaution/retshjælp: Der ydes dækning for f.eks, indtil 100.000 kr. pr. tvist, hvis et krav rejses p.g.a. tvister, som er opstået på rejsen.

Dækning ydes for betaling af sikredes advokat/sagsomkostninger samt, hvor sikkerhedsstillelse/kaution kræves af

f.eks, de lokale myndigheder, til dækning af eventuelle erstatningskrav rejst mod sikrede. Sikkerhedsstillelse i forbindelse med bl.a. straffesager er dog undtaget. I det omfang selskabet har ydet dækning, indtræder det i enhver henseende i sikredes eventuelle krav om frigivelse af sikkerhedsstillelsen eller eventuelt krav mod andre forsikringer om dækning af advokatombkostninger og/eller erstatningsydelser.

Ferieboligsikring: Ekstra opholdsudgifter samt merudgifter til fortæring dækkes, såfremt den betalte feriebolig eller campingvogn/telt/båd ikke kan benyttes p.g.a. skade. Ved skade forstås en dækningsberettiget vand- eller brandskade eller oversvømmelse, jordskælv eller lignende naturkatastrofe.

Sportsskader: Som en udvidet dækning, er der mulighed for at få dækket udgifter til en ny rejse, hvis man ikke er i stand til at dyrke den planlagte sport i mindst halvdelen af rejseperioden p.g.a. skade.

De oven for nævnte ferierejseforsikringer udbydes groft sagt af 2 forsikringsselskaber i Danmark, som netop har specialiseret sig i rejseforsikringer. Disse to selskaber sælger tilsammen ca. 800.000 ferierejseforsikringer p.a. svarende til knap 30% af det samlede antal ferierejser p.a. (Tallene er behæftet med usikkerhed).

Med lidt varieret dækning sælges forsikringerne med en varighed på mellem 5 dage og 1 år, og under betegnelser som rejseforsikring, ferierejseforsikring og charterrejseforsikring, ligesom det ene selskab tilbyder dækningen som et tillæg til familieforsikringen. Imidlertid må det tilføjes, at rejseforsikringer også kan erhverves i forbindelse med køb af en almindelig ulykkesforsikring. Det er dog ikke sædvanligt med denne kombidækning. Forsikringen kan i så fald omfatte: Forsinket fremkomst af bagage, overfald, kaution, forsinket ankomst til feriemål mv. Ét selskab udbyder en speciel ferieforsikring for unge, idet forsikringen tegnes som et tillæg

til en indbo- eller ungdomsulykkesforsikring. Denne forsikring dækker i indtil et år og omfatter bagageforsikring, sygeledsagelse, rejseafbrydelse, erstatningsrejse samt hjemrejseforsikring. Videre skal det nævnes, at forskellige credit-cards (efter særlig tilmelding) også yder forsikringsdækning for f.eks. bagageforsinkelse.

For børn og unge op til 26 år, som deltager i en skole- og ungdomsrejse med minimum 10 deltagere, er der endvidere mulighed for at tegne en særlig skole- og ungdomsrejseforsikring, som typisk dækker overfald, rejseafbrydelse, sygeledsagelse og tilkaldelse m.v. og som tilvalg ansvar, retshjælp, bagage/rejsegods samt som yderligere tillægsdækninger sygdom/hjemtransport og ulykkesforsikring med invalidedækning.

Også for unge under 35 år fås særlige ungdomsforsikringer, som på favorable vilkår yder dækning for de væsentligste risici i forbindelse med ferierejser.

Som en særlig forsikring i forbindelse med leje af feriebolig kan nævnes FDM's ferieboligforsikring, som omfatter: Ferieboligsikring (hvis feriebolig er beskadiget ved ankomst), rejseafbrydelse på grund af sygdom hjemme blandt pårørende, sygeledsagelse, tilkaldelse af pårørende, erstatningsrejse ved sygdom i mindst halvdelen af ferien (erstatning: Statens kilometertakst over 12.000 kr.), privatansvar samt bagagedækning. Der ydes dækning for tyveri fra bil på følgende vilkår, forudsat bilen er aflåst: Fra kl. 20.00 til kl. 08.00 dækning max. 5.000 kr. Øvrigt tidsrum max. 10.000 kr. I modsætning til familieforsikringen dækkes også "særligt indbo" i tilfælde af tyveri fra kabinen. Rede penge er dækket hele døgnet med max. 2.500 kr.

Fra Forsikringsankenævnets praksis kan særligt fremhæves sager om erstatningsrejse, hvor det ofte konstateres, at der mangler dokumentation (lægeerklæring) for, at forsikringstageren har været syg i mere end halvdelen af ferien, hvilket, jf. ovenfor, er en betingelse for en erstatningsrejse, herunder i tilfælde af sportsskader.

5. Rejsebureauernes erhvervsansvarsforsikring.

Dækker som enhver anden erhvervsansvarsforsikring, d.v.s. at forsikringen på nærmere angivne vilkår dækker sikredes erstatningsansvar for skade tilføjet personer eller ting under udøvelsen af rejsebureauvirksomheden. Som et tillæg til de almindelige betingelser ydes også ofte dækning for skade forvoldt af produkter eller ydelser, som er en følge af mangler eller andre ikke-kontraktmæssige egenskaber.

6. Afslutning.

Som det vil fremgå, indeholder ovenstående alene en gennemgang af de forsikringer, som vedrører ferierejser, dog på nær afsnit 2 om afbestillingsforsikring og afsnit 5 om rejsebureauernes erhvervsansvarsforsikringer. Herudover skal nævnes det eksisterende brede udbud af erhvervsrejseforsikringer. Dækningen på disse forsikringer er i vidt omfang sammenfaldende med ferierejsedækningen. Der ydes således typisk dækning for sygdom, hjemtransport, overfald, ulykke, sygeledsagelse, tilkaldelse, rejseafkrydelse, udsendelse, privatansvar, retshjælp, bagage, og således at dækningen kan udvides til også at gælde ægtefælle, bestyrelse og gæster, som deltager i rejsen.

-----0000000-----