

Barne- likestillings og inkluderingsdepartementet

Postboks 8036 Dep.

0030 Oslo

Oslo, 20. august 2013

## **FORSLAG TIL NYTT EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDSDirektiv OM PAKKEREISER MV.**

Det vises til Departementets høringsbrev av 18. juli d.å.

Virke Reise Utland representerer rundt 85 % av reisearrangører og reisebyråer i Norge, og vi har også et administrativt samarbeid med reklamasjonsnemndene for hhv. Transport og pakkereiser. Våre nedenstående anførsler er grunnet på våre erfaringer fra både forbrukerrettet virksomhet og vår bransjerepresentasjon.

Vi har følgende kommentarer til kommisjonens forslag:

### **Generelt:**

Produksjon og distribusjon av reisetjenester har det siste 10-året fått et sterkt innslag av internasjonal konkurranse. Dette skyldes i det vesentlige kombinasjonen av markedenes sterkt økende bruk av internettbestillinger og lavprisflyselskapenes tilbud, som spesielt er rettet mot ferie- og fritidsmarkedet. Vi opplever således at både nasjonale bransjeaktører og norske forbrukere blir påvirket av nasjonale aktører i andre EU/EØS-land, og de forskjellige betingelser og rettsregler som er gjeldende for disse. VIRKE Reise Utland anser det derfor som ubetinget nødvendig, både av hensyn til konkurranselikheter innen EU/EØS og av hensyn til klarhet for forbrukere med hensyn til rettigheter etc., at pakkereisedirektivet blir et fullharmoniseringsdirektiv, slik at bransjens forpliktelser og forbrukernes rettigheter blir mest mulig ensartet i hele EU/EØS-området.

Det foreliggende forslag ser ut til å ha dette som siktemål, men det går frem av artikkel 3.4 i forklaringsmemorandumet at medlemsstatene kan pålegge bransjeaktørene større forpliktelser enn direktivet tilsier der dette er ønskelig. Den norske pakkereiseloven av 25. august 1995 med senere revisjon pålegger norske reisearrangører større forpliktelser enn gjeldende EU-direktiv 90/314. Uten at direktivet blir et fullharmoniseringsdirektiv, vil det sannsynligvis fortsatt være slik at bransjen i Norge detaljreguleres i større utstrekning enn i konkurrerende markeder. Derved vil norske næringsdrivende som faller inn under definisjon av pakkereiser ha en konkurranseulemppe i forhold til tilsvarende konkurrerende innenfor EU. Det understrekes at vi har bred erfaring for at forbrukere er minimalt opptatt av rettigheter og trygghet ved kjøp av reisetjenester, idet priselementet er det sentrale valgkriteriet i innkjøpsfasen. Økte forpliktelser på næringslivets hånd gir økte kostnader

uansett bransje, så også innenfor reisebransjen. Dermed vil utenlandske aktører framstå som mer interessante.

Vi ønsker videre å kommentere enkelte artikler i utkastet slik:

### **Artikkel 2: Scope.**

Unntakene i pkt. 2 gir større klarhet enn dagens direktivformulering. Det er imidlertid noen formuleringer som ikke er fornuftige og som gir uheldige utslag:

Litra c): Det er fornuftig med et unntak for forretningsreiser. Men her begrenses unntaket til de store bedrifter som har en reisebyråavtale på den ene siden, og til de rene forretningsreisebyråene på den andre. M.a.o. vil pakkereisereglene gjelde forretningsreiser der vi snakker om mindre bedrifter som kjøpere og vanlige "all-round" reisebyråer som tilretteleggere. Denne skjevbehandlingen kan ikke ses begrunnet i relevante forhold og skaper konkurranseulikhet i næringslivet. Vi antar at forslaget formuleres er motivert av hensyn til klarhet i transaksjonens karakter. Ved en tvist hvor reisebyrået avviser en klage etter pakkereisereglene, vil det være reisebyrået som har bevisbyrden for at unntaket gjelder. Vi antar derfor at de reisende ikke vil lide under en formulering som ikke er så "skarp i kanten" som forslaget tekst. Unntaket kan forslagsvis endres til ".... purchased mainly for other purposes than tourism or leisure. not travels

Litra d) søker å legge føringer på hvor stor del f.eks. "andre turisttjenester" må være for å skape en pakkereise sammen med f.eks. overnatting. Praksis i dag er å se på den turistmessige betydningen, og denne er ikke alltid proporsjonal med verdien i kroner og øre. Av forklaringen fremgår det at med "significant proportion" av pakken menes en andel på 20% eller mer. Vi antar imidlertid at denne uklarhet ikke vil medføre særlig endringer i den fortolkning som bl.a. klagenemnda for Pakkereiser har lagt til grunn så langt.

I forklaringen pkt. 19 fremgår det at man i tillegg til kortere reise (under 24 timer) ønsker å unnta "occasional organizers" fra forpliktelsene direktivet medfører. Definisjon av "occasional organizers" er knyttet til antall arrangementer pr. år (max 2), og er etter vårt syn, er dette ikke heldig. Det finnes noen aktører som kun har ett stort, årlig arrangement, men som i sin art er så kommersielt at det ikke er noen grunn til å unnta dette fra direktivets bestemmelser. Det ville etter vårt syn vært riktigere å formulere et unntak for "tilfeldige reisearrangementer som ikke har kommersielle motiver og som ikke arrangeres etter et fast mønster, eller av en arrangør som ikke knytter slike arrangementer opp til annen organisert eller kommersiell virksomhet".

### **Artikkel 3: Definisjoner**

Definisjonen er mye mer detaljert enn den gjeldende, og fanger også opp "click through" arrangementer. Kommisjonen ønsket ved dette å fange opp flyselskapenes "pakkereisevirksomhet", der de på sine nettsider gir kjøper av flybilletter anledning til å bestille både hotell og leiebil sammen med flybillettene. Kriteriene for at slik virksomhet skal defineres som pakkereisevirksomhet i artikkel 3.B pkt. V, er i midlertid så vidt snever at de fleste pakkereisetilbudene som f.eks. flyselskapene lanserer, vil kunne falle utenfor. Kravet for at slik virksomhet skal anses som pakkereisevirksomhet er, i h t forslaget, at det overføres spesifikke data mellom f.eks. hotellets bestillingsside og flyselskapet, som navn, kredittkortdetaljer og annen informasjon som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Dersom kriteriene ikke var så spesifikke, men omfattet data knyttet til

destinasjon og oppholdets lengde, ville det være vanskeligere å unngå å bli definert som pakkereisearrangør dersom dette måtte være målet.

Vår holdning er at når flyselskapene selger egne seter og formidler hotellrom eller leiebil, opptrer de akkurat som et reisebyrå som formidler de samme tjenestene, og det er ingen grunn til forskjellsbehandling konstruert på teknologiske forhold.

#### **Artikkel 4 – Pre-contractual information**

Direktivteksten pålegger aktørene langt større informasjonsforpliktelser før salg enn gjeldende direktiv. Den norske pakkereiseloven har i sine forskrifter allerede en detaljert informasjonsplikt som går mye lengre enn gjeldende direktivtekst. Men det ser ut til at kommisjonsforslaget pålegger aktørene noen nye informasjonsforpliktelser i forhold til gjeldende, norske bestemmelser. Så lenge disse kravene gjøres gjeldende overfor alle EU/EØS aktører kan de norske aktørene imidlertid leve med dette. Vi vil imidlertid henlede oppmerksomheten på litra e) i artikkel 4: Arrangører som bruker charter, eller rutefly i sin produksjon har ofte ikke kontroll på hva slags flytype som vil bli benyttet til den aktuelle flygingen. Derved vil det på forhånd være umulig å angi eksakt antall minimumspassasjerer lang tid i forveien. I dag har de norske aktørene angitt hvor mange % av setekapasiteten i kabinen som må være solgt for at reisen skal avvikles. Det er nødvendig å videreføre denne adgangen, som da bør forankres i en noe endret tekst i kommisjonsforslaget:

"..the minimum numbers of persons, or % of the cabin capacity, required for the package to take place ....." Hensikten med å tallfeste grensen for et minste belegg er å skape etterprøvningsmuligheter for om en kansellering virkelig skyldes sviktende salg, og å bruke prosenttall for kapasiteten er i denne sammenheng like brukbart som å telle antall tilmeldte.

#### **Artikkel 7 : Overføring av avtalen**

Her må det gjøres unntak der transportøren ikke tillater navneendring i billetten/transportdokumentet. Ruteflyselskapene i Europa tillater i dag ikke overdragelse av billettene, eller har sterke restriksjoner for videresalg. Uten slikt unntak vil arrangørene komme i en helt urimelig risikoposisjon.

#### **Artikkel 8 : Prisendring**

Det registreres at prisendringene nå blir begrenset til økte drivstoffkostnader, skatter og avgifter knyttet til flytransporten og ikke som gjeldende direktiv hvor man kun henviser til økning i transportkostnader. Dette anses imidlertid å ha en marginal betydning.

Direktivforslaget gir kundene rett til å kansellere reiser hvis det opptrer uunngåelige og ekstraordinære forhold på destinasjonen eller dens umiddelbare nærhet, og som påvirker reisen. Dette er nytt i forhold til gjeldende direktivtekst, men den norske pakkereiselovgivningen har allerede en slik hevingsrett hjemlet når det gjelder force majeure-tilstander som krig, krigslignende tilstander, alvorlige smittsomme sykdommer og naturkatastrofer.

Når heving skjer etter pkt. 1, 2 eller 3 i artikkel 10 skal reisearrangøren refundere den mottatte betaling innen 14 dager i hht. pkt. 4 i Artikkel 10. Denne fristen er i praksis for kort ved massive kanselleringer, og ønskes utvidet til 4 uker.

## **Artikkel 11: Performance of the package**

I pkt 5. defineres arrangørens ansvar for ekstra kostnader ved hindret hjemreise pga ekstraordinære omstendigheter. Begrensningen på 100 euro / 3 netter er sammenfallende med revisjonsforslaget EU 261-2004. Det er på ingen måte gitt at forslaget tekst blir det endelige, og uansett vil denne teksten kunne bli revidert på senere tidspunkter.

Vi og våre medlemmer er sterkt opptatt av at alle som sitter om bord i et fly og blir rammet av de samme problemene, skal ha de samme passasjerrettighetene, uansett om flytransporten er del av pakkereise eller ikke. Vi foreslår derfor at pkt 5. endres til å presisere at "the organiser shall bear the the same costs as the transporter will be obliged to according to the proper regulations, i.e. EU261/2004.

Det er videre et sterkt ønske fra oss å sikre at arrangørene har den beste hjemmelen for å kreve regress der de blir påført utgifter som følge av f.eks. flyforsinkelser/kanselleringer. Vi ønsker derfor at arrangørens regressrett overfor transportøren blir lovfestet der arrangøren foretar utbetaling på transportørens vegne i h t den aktuelle forordningen.

## **Artikkel 15 og 16- Garantiordninger**

Kommisjonen tar her sikte på å gjøre det lettere å utvide nasjonale garantiordninger til å omfatte produksjon og salg i andre land. Vi kan ikke se at denne endringen har særlig praktisk betydning for Norge, men understreker at man ikke ønsker at den ordning som i dag Reisegarantifondet utøver skal bli negativt påvirket.

## **Artikkel 17 – Assisted Travel Arrangements (ATA)**

Denne nye kategorien reisetjenester vil medføre en hvis omlegging av en del administrative rutiner innen bransjen, i det mange av de som i dag er "pakkereisearrangører" i henhold til gjeldende lovgivning, blir leverandører av ATA dersom direktivteksten blir vedtatt. Dette kan vi leve med, men vi forutsetter at norsk lovgivning blir endret slik at betingelsene for ATA bedrifter blir likelydende med det som tilsvarende bedrifter i øvrige EU/EØS blir underlagt.

Litra b) legger konkursrisikoen på reisebyrået der flyselskapet går konkurs. Dette er en betydelig økning av den risikoen reisebyråene i dag har, idet deres status som agent for flyselskapet har vært akseptert og innarbeidet siden rutenflyproduktet ble introdusert. Når billetten er utstedt, er alle tvister og krav som utspringer av transportkontrakten, er forhold mellom kunde og flyselskap. Reisebyrået kan i mange tilfelle hjelpe med refusjon gjennom BSP-systemet, men hele tiden etter flyselskapets/boets anvisninger.

Å lovfeste reisebyråenes ansvar for flyselskapenes økonomi vil være å endre den forretningsmessige rammen de arbeider under på en måte som vil kunne redusere antall reisebyråer drastisk på kort tid.

## **Artikkel 19 – Feil ved booking**

Dette er en ny bestemmelse i EU direktivet, men anses ikke å ha praktisk betydning i det ansvar for feil ved booking uansett kan konstrueres ovenfor den som har begått feilen.

## **Artikkel 23 – Sanksjoner**

Dette er en ny bestemmelse som kan gjøre det nødvendig å se på mandatet for klagenemnda for pakkereiser. Det synes forutsatt at hvert land har en tilsynsmyndighet for pakkereiser på samme måte som luftfartsmyndighetene er det for flyreiser. Vi stiller spørsmålsteget ved hensiktsmessigheten av denne bestemmelsen.

#### **AVSLUTTENDE BEMERKNINGER**

Forslaget til ny direktivtekst for pakkereiser er et resultat av en lang revisjonsprosess hvor berørte parter har kommet med tunge, og godt begrunnede innspill. Det synes klart at forbrukerinteressene er blitt tillagt stor vekt ved revisjonsarbeidet, og som innledningsvis påpekt betyr økte forpliktelser på det næringslivets hånd også økte utsalgspriser. Det er, som innledningsvis påpekt, følgelig av stor betydning at norske aktører ikke blir pålagt større forpliktelser enn deres konkurrenter i de øvrige EU/EØS. En motsatt situasjon vil på sikt true både arbeidsplasser og det tilbudet norske forbrukere får fra norske leverandører. Vi forutsetter derfor, når endelig direktiv tekst er vedtatt, at alle bestemmelser som regulerer pakkereisearrangørers forpliktelser i Norge blir revidert tilsvarende og at VIRKE reise Utland blir involvert i dette arbeidet på et tidlig stadium.

Med vennlig hilsen



Rolf Førsdahl

Direktør Virke Reise Utland