



DET KONGELIGE  
BARNE- OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

# Ot.prp. nr. 41

(2005–2006)

---

Om lov om endringer i lov 25. august 1995  
nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven)



## Innhold

<b>1</b>	<b>Hovedinnholdet i forslaget</b> .....	5	3.2.6	Nærmere om «seat-only»-arrangement .....	17
<b>2</b>	<b>Bakgrunnen for lovforslaget</b> .....	6	3.2.7	Reiser bestående av transport og innkvartering som i det vesentlige likner på pakkereiser .....	18
2.1	Innledning .....	6			
2.2	Utredning og høring .....	6			
<b>3</b>	<b>Departementets merknader til en del hovedspørsmål</b> .....	8	3.3	Spørsmål om utvidelse av Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser ..	23
3.1	Klargjøring av pakkereise-definisjonen .....	8	3.3.1	Gjeldende rett og problembeskrivelse	23
3.1.1	Gjeldende rett og problemstilling .....	8	3.3.2	Pakkereisedirektivet .....	23
3.1.2	Pakkereisedirektivet .....	9	3.3.3	Rettstilstanden i våre naboland .....	23
3.1.3	Rettstilstanden i våre naboland .....	9	3.3.4	Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn .....	24
3.1.4	Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn .....	9	3.3.5	Departementets vurderinger .....	27
3.1.5	Departementets vurderinger .....	15	3.4	Andre endringer i loven .....	27
3.2	Spørsmål om utvidelse av reisegarantiordningen .....	15	<b>4</b>	<b>Økonomiske og administrative konsekvenser</b> .....	29
3.2.1	3.2.1 Gjeldende rett og problembeskrivelse .....	15	<b>5</b>	<b>Merknader til de enkelte bestemmelser</b> .....	31
3.2.2	Pakkereisedirektivet .....	16		<b>Forslag til lov om endringer i lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven) ....</b>	34
3.2.3	Rettstilstanden i våre naboland .....	16			
3.2.4	Forslaget i høringsnotatet .....	16			
3.2.5	Generelt om garantiplikten .....	17			





DET KONGELIGE  
BARNE- OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

# Ot.prp. nr. 41

(2005–2006)

---

## Om lov om endringer i lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven)

*Tilråding fra Barne- og likestillingsdepartementet av 10. februar 2006,  
godkjent i statsråd samme dag.  
(Regjeringen Stoltenberg II)*

### 1 Hovedinnholdet i forslaget

Barne- og likestillingsdepartementet legger med dette frem forslag til endringer i lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven). I proposisjonen blir følgende tre forslag behandlet:

1. endring av definisjonen av pakkereiser
2. utvidelse av reisegarantiordningen
3. endringer i reglene om tvisteløsning etter pakkereiseloven.

## 2 Bakgrunnen for lovforslaget

### 2.1 Innledning

Pakkereiseloven regulerer rettsforholdet mellom en kunde og en arrangør eller formidler av pakkereiser (charterturer og lignende). Loven gir rettigheter til kundene som ikke kan fravikes i forbrukerforhold. Viktige forhold som reguleres er krav til markedsføring, avtalens inngåelse og innhold, samt hva kunden kan kreve ved mangler.

Reisegarantiordningen er hjemlet i pakkereiseloven, og den tilhørende reisegarantiforskriften gir utfyllende regler på dette området. Reisegarantiordningen sikrer kunder som har kjøpt pakkereiser mot betalingsudyktighet hos turoperatørene og administreres av stiftelsen Reisegarantifondet.

Pakkereiseloven er harmonisert med EUs pakkereisedirektiv (90/314/EØF). Direktivet bygger på minimumsharmonisering, dvs. at medlemslandene står fritt til å gi kundene bedre rettigheter enn direktivets minimumskrav.

Pakkereiseloven har virket i 10 år, og en har nå høstet erfaringer med hvordan loven har fungert i praksis. Departementet ser behov for en begrenset revisjon av loven for å tilpasse regelverket til dagens forhold. I proposisjonen behandles følgende tre hovedemner:

1. Klargjøring av pakkereisedefinisjonen.
2. Utvidelse av typer reisearrangementer som utløser plikt til å stille reisegaranti.
3. Få flest mulig turoperatører til å delta i en klagenemnd, samt fastsette hvordan en slik nemnd kan finansieres.

Departementet er kjent med at det innen EU er på tale å endre pakkereisedirektivet, noe som igjen kan få betydning for det norske regelverket. Det er imidlertid uklart når slike endringer eventuelt kommer. Uansett ligger det noe frem i tid. Departementet har derfor valgt fremme lovsaken uten å avvete prosessen i EU.

### 2.2 Utredning og høring

Departementet har i arbeidet med lovforslaget fått bistand fra en referansegruppe med representan-

ter fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon, Justisdepartementet, Nærings- og handelsdepartementet og Reisegarantifondet.

Forslag til endringer i pakkereiseloven ble sendt på alminnelig høring 13. juni 2005 med tre måneders høringsfrist. Følgende fikk høringsnotatet til uttalelse:

Den Norske Turistforening  
Finansdepartementet  
Flyselskapenes landsforening  
Forbrukerombudet  
Forbrukerrådet  
Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon  
Justisdepartementet  
Landsorganisasjonen i Norge  
Moderniseringsdepartementet  
Nærings- og handelsdepartementet  
Næringslivets Hovedorganisasjon  
Reisegarantifondet  
Samferdselsdepartementet

Følgende har kommet med merknader til høringsnotatet:

Den Norske Turistforening  
Flyselskapenes landsforening  
Forbrukerombudet  
Forbrukerrådet  
Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon  
Justisdepartementet  
Konkurransetilsynet  
Landsorganisasjonen i Norge  
Norges skogeierforbund  
Moderniseringsdepartementet  
Nærings- og handelsdepartementet  
Reisegarantifondet  
Reiselivsbedriftenes landsforening  
Samferdselsdepartementet

Finansdepartementet har meddelt at de ikke har merknader. Næringslivets Hovedorganisasjon har svart og viser til høringsuttalelsen fra Flyselskapenes landsforening.

Landsorganisasjonen i Norge (LO) gir sin generelle tilslutning til lovendringene og anser forslagene for å være en styrking av forbrukernes stil-

ling i forhold til reiser som kommer inn under den foreslåtte endringen. De andre høringsinstansenes

merknader er innarbeidet i behandlingen av de enkelte spørsmål nedenfor.

### 3 Departementets merknader til en del hovedspørsmål

#### 3.1 Klargjøring av pakkereise-definisjonen

##### 3.1.1 Gjeldende rett og problemstilling

Pakkereise er definert i pakkereiseloven § 2-1 som lyder slik:

«§ 2-1. Pakkereise

Med en pakkereise menes et på forhånd tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inneholder minst to av følgende elementer:

- 1) transport,
- 2) innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, eller
- 3) andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, men som ikke er direkte knyttet til transport eller innkvartering.

Et arrangement som går inn under første ledd regnes som pakkereise selv om de enkelte elementer blir fakturert hver for seg.»

Problemet er hva som ligger i «på forhånd tilrettelagt» i første ledd. Tvilen oppstår når elementene i reisen settes sammen etter den enkelte kundes ønske.

I forarbeidene til pakkereiseloven, Ot.prp. nr. 35 (1994-95) side 37, uttales følgende:

«At arrangementet skal være «på forhånd tilrettelagt» betyr i utgangspunktet at ytelsene må være satt sammen før de tilbys kunden. Der kunden selv setter sammen ytelsene til et arrangement omfattes dette ikke av loven. Det samme gjelder der sammensetningen skjer i samråd med en f.eks. en turoperatør. Den typiske reisebyråvirksomheten faller således utenfor lovens område. Så lenge tilbudet består av en på forhånd sammensatt pakke, er det imidlertid uten betydning at det foreligger et stort antall valgmuligheter, for eksempel i form av at kunden kan velge mellom en rekke hoteller på et spesielt reisemål.»

I boken til Gudmundur Sigurdsson «Pakkereisekontrakter EF's pakkereisedirektiv og den nordiske lovgivningen» sies det bl.a. (på side 43-44):

«Norge og Finland har valgt å tolke uttrykket «på forhånd tilrettelagt» slik at ytelsene i utgangspunktet må ha vært satt sammen før de tilbys kunden. Den norske/finske løsningen medfører at pakkereisebegrepet i disse land får et mer snevert omfang enn i de øvrige nordiske landene. I den norske pakkereiselov § 2-1 sies «Med en pakkereise menes et på forhånd tilrettelagt arrangement ». Hva betyr «på forhånd tilrettelagt»? Spørsmålet søkes besvart gjennom følgende tre eksempler:

- a) Når reisen har vært markedsført før kunden henvender seg til selgeren, er kravet utvilsomt oppfylt. Det samme blir resultatet når kunden kan kjøpe en ferdig sammensatt pakke til tross for at markedsføringen egentlig ikke har funnet sted.
- b) Resultatet blir det samme som i a) når kunden etter at han henvender seg til selgeren kan «sette sammen» et reiseopplegg av reiseelementer som arrangøren allerede har utarbeidet og hvor hensikten er at de settes sammen og selges som en kombinasjon. Her er det i og for seg ikke en forutsetning at dette alternativ må ha vært markedsført før kunden tar kontakt med arrangøren.
- c) I alle andre tilfeller enn de som er omfattet av b) når reisen er satt sammen etter at kunden tar kontakt med selgeren, ansees kravet om at reisen må ha vært tilrettelagt på forhånd ikke oppfylt. Etter motivene gjøres det ikke noen forskjell mellom de tilfeller hvor reisebyrået f.eks. på grunn av kundens vage ønsker opptrer aktivt ved sammensetningen av reisen og når f.eks. byrået kun bestiller flybillett og hotellinnkvartering for en kunde som har bestemte meninger om hva han vil ha. Det er heller ikke av interesse for tolkningen i hvilken grad det finnes kontraktsforhold mellom f.eks. reisebyrået og det hotell kunden velger. Reisebyrået vil derfor i slike tilfeller kunne fremstå som formidler for henholdsvis hotellet og flyselskapet.

Resultatet blir derfor at bare i de tilfeller hvor pakkereisen allerede før kunden tar kontakt med selgeren er ferdig sammensydd eller der



hvor de enkelte elementene er ferdig sammen-  
sydd, men hvor kunden har mulighet til selv å  
velge elementer og sette sammen i en pakke,  
kan det være snakk om en pakkereise etter de  
norske og finske pakkereiselover.»

Grensedragningen etter gjeldende rett er kom-  
plisert og må baseres på en konkret vurdering i det  
enkelte tilfelle. I grensetilfellene må en ta et visst  
utgangspunkt i den vanlige oppfatning av hva en  
«pakke» eller «selskapsreise» er i vanlig språk-  
bruk.

Problemstillingen om hva som er «på forhånd  
tilrettelagt» kommer særlig frem ved bestilling av  
reiser på Internett, en salgskanal som var ukjent da  
pakkereisedirektivet og pakkereiseloven ble utar-  
beidet. Booking på Internett blir mer og mer van-  
lig. En nettside kan for eksempel inneholde lenker  
til fly, hotell og leiebil, som kan settes sammen  
etter kundenes ønske. Departementet er kjent  
med at en del «internett-reisebyråer» opererer i  
grensesonen mellom å være arrangør og formid-  
ler.

Reisegarantifondet melder om at dagens uklare  
rettstilstand gir rom for omgåelser av regelverket  
og uthuler reisegarantiordningen. Kommer en til  
at arrangementet ikke er «på forhånd tilrettelagt»,  
er ikke forbrukeren beskyttet av reisegarantiord-  
ningen.

Fra et forbrukersynspunkt er det uheldig at  
måten bestillingen legges opp på blir avgjørende  
for forbrukernes rettigheter. I tillegg er det et  
poeng at det bør være like rammebetingelser for  
reiselivsbedriftene. Dagens rettstilstand fører også  
til uforutsigbarhet for næringen.

På denne bakgrunn er det etter departemen-  
tets syn behov for endringer i pakkereisedefinisjo-  
nen i § 2-1.

### 3.1.2 Pakkereisedirektivet

Pakkereisedirektivet i norsk oversettelse bruker  
betegnelsen «*på forhånd fastlagt*» i pakkereisedefi-  
sjonen (artikkel 2). I den engelske originalversjo-  
nen heter det «*pre-arranged*». Medlemslandene har  
tolket uttrykket på forskjellige måter. Noen mener  
at «*på forhånd fastlagt*» betyr at elementene må  
være satt sammen før kunden henvender seg til  
selgeren. Andre mener at også reiser som arrange-  
res innen avtalen inngås, omfattes. Men da stiller  
en til gjengjeld visse kvalifikasjonskrav til «*arran-  
geres*».

Spørsmålet er nå avklart i EF-domstolens dom  
datert 30. april 2002 vedrørende fortolkningen av  
pakkereisedefinisjonen i pakkereisedirektivet (sak

C-400/00 Club-Tour). Domslutningen lyder som  
følger:

«1) Begrebet »pakkerejse« i artikel 2, nr. 1, i  
Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om  
pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure,  
skal fortolkes således, at det omfatter rejser, der er  
arrangeret af en formidler efter anmodning fra en  
forbruger eller en begrænset gruppe af forbrugere  
i overensstemmelse med deres ønsker.

2) Begrebet »en på forhånd fastlagt kombina-  
tion« i artikel 2, nr. 1, i direktiv 90/314 skal fortol-  
kes således, at det omfatter kombinationer af  
turistmæssige ydelser, der var sammensat på det  
tidspunkt, hvor kontrakten blev indgået mellem  
formidleren og kunden.»

### 3.1.3 Rettstilstanden i våre naboland

Som nevnt i pkt. 3.1.1 har *Finland* som Norge tol-  
ket uttrykket «*på forhånd tilrettelagt*» slik at ytel-  
sene i utgangspunktet må være satt sammen før de  
tilbys kunden.

I *Danmark* har en lagt til grunn at i prinsippet  
kan en reise være «*på forhånd fastlagt*» uansett om  
den arrangeres/settes sammen før eller etter at  
kunden tar kontakt med selgeren. I sistnevnte til-  
felle blir spørsmålet når reisebyrået kan sies å  
arrangere pakkereisen. I forarbeidene heter det at  
det i så fall må være et kontraktsforhold mellom  
reisebyrået og underleverandøren, eller at reiseby-  
rået har nøyve kunnskap til denne.

I *Sverige* er det også slik at en pakkereise etter  
omstendighetene kan arrangeres/settes sammen  
frem til det tidspunkt avtalen inngås. Men det stil-  
les krav om et ikke uvesentlig arbeid fra reisebyrå-  
ets side for at det skal foreligge et pakkereisearran-  
gement. Det regnes ikke som arrangement av en  
pakkereise når reisebyrået bare bestiller flybillett  
og hotellinnkvartering for kunden.

### 3.1.4 Forslaget i høringsnotatet og hørings- instansenes syn

I høringsnotatet foreslo departementet å endre § 2-  
1 ved å stryke «*på forhånd*» i første ledd, samt til-  
føye et nytt siste ledd som sier at «*Et arrangement  
går inn under første ledd når arrangøren legger opp  
til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men  
hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombine-  
res.*»

Hva som ligger i «*fremtrer som tilpasset til å  
kombineres*» må bero på en konkret helhetsvurde-  
ring. Departementet trakk frem følgende momen-  
ter som kan tale for at vilkåret er oppfylt:

- det er en pris- eller kontraktsmessig sammenheng mellom ytelsene. F.eks. at kundens oppmerksomhet rettes mot spesielle tilbud på en nettside.
- man har et fåtall underleverandører (liten valgfrihet for kundene)
- man har et særskilt kontraktsforhold (utover å være agent) til underleverandørene
- spesialisering på ett eller få reisemål
- helhetsinntrykk av tilbudet/markedsføringen – er den for den jevne forbruker egnet til å oppfattes som pakketur/selskapsreise?

*Flyselskapenes landsforening* kommenterer forslaget slik:

«Klargjøring av pakkereisedefinisjonen er det endringsforslaget som i størst grad berører flyselskapene. For flyselskapene er det følgelig den foreslåtte endringen av definisjonen av pakkereiser som vil by på den største utfordringen.

I forslaget § 2-1 Pakkereise:

«Med en pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inneholder minst to av følgende elementer:

- 1) transport
2. innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en e, eller
- 3) andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, er direkte knyttet til transport eller innkvartering.

Et arrangement om går inn under første ledd regnes som pakkereise selv om de enkelte elementer blir fakturert hver for seg.

Et arrangement går inn under første ledd når arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres.»

FL har gjennom media blitt gjort oppmerksom på at det spesielt er flyselskapenes nettsider som har forårsaket endringsforslaget. Når en leser lovforslagets § 2-1, første ledd, så slås det her fast at en pakkereise er en reise som «selges eller markedsføres til en samlet pris».

FL mener derfor at de norske flyselskapenes nettsider ikke faller inn under denne definisjon.

Dette begrunner vi i følgende forhold:

- Det selges ikke billetter på selskapenes nettsider som er koblet opp mot hotell, bilutleie,
- opplevelsesaktiviteter eller tilknytting til annen transport, og dette er heller ikke markedsført som et samlet tilbud. Selskapene markedsfører og selger kun egne billetter.

- Flyselskapene har lenker til bl.a. hoteller og bilutleiefirmaer på sine hjemmesider slik mange andre reiselivs- og transportaktører har. Slike lenker til tilstøtende aktiviteter er det vanlig å føre opp på nettsider uavhengig av bransje. Det foreligger imidlertid ikke noe avtaleforhold mellom flyselskapene og disse aktørene som er lenket til sidene deres. FL kan ikke se at en nettløse i seg selv, er å betrakte markedsføring av en tjeneste du selv skal selge.

## 2. Bestilling av tjenester

FL mener at:

- Flypassasjerer som søker seg fram til tjenester via lenkene på flysidene, eller som finner fram til hotellene/bilutleiefirmaene gjennom disse sidene, inngår separate nye avtaler med hotellene og bilutleiefirmaene. Dette begrunner vi i at kundene må oppgi personalia på nytt og inngå i et helt nytt kundeforhold. Dette nye kundeforholdet rapporteres ikke til selskapene.
- Avtalene med hoteller og bilutleiefirma kan imidlertid like gjerne være initiert gjennom bruk av reisebyrå, telefonkatalog, eller generell kunnskap om disse bedriftene. Siden det ikke finnes et sammenkoblet tilbud, kan en heller ikke fastslå at det er en samlet tjeneste som passasjerer har satt sammen.
- FL har problemer med å se hvordan myndighetene skal kunne fastslå hvorvidt dette er en pakkereise eller ikke, hvis den foreslåtte definisjonen legges til grunn.
- Flyselskapene vil ikke kunne ta ansvar for tjenester som kunden har valgt å sette sammen etter selvplukkemetoden. Selskapene vil heller ikke kunne vite hvordan kundene deres benytter ulike lenker som de finner på selskapenes nettsider. FL ser det følgelig som sterkt urimelig at flyselskapene gjøres ansvarlig for «pakker» som selskapene verken kjenner til eller har etablert.

## 3. Betaling for tjenestene

Betalingen for disse tjenestene er separate og uavhengige tjenester:

- Flyselskapene krever forskuddsvis betaling for kjøp via nettet.
- Hoteller og bilutleiefirmaer tar betaling etter at tjenesten er utført, og de tar eventuelt kun et depositum på forhånd.
- Det foreligger ikke en tjeneste solgt til en samlet pris.
- Selskapene har følgelig ingen kontroll med hvorvidt passasjerene bestiller/avbestiller tjenester eller setter sammen tjenester utover kjøp av flybilletter.

På dette området ser vi et behov for en klargjøring fra departementet:

Flyselskapet hjelper kunden ved å ha en lenke til et eller flere hotell hvor kunden kan foreta en hotellbestilling. Kunden betaler, som

nevnt, ikke for hotelloppholdet på forhånd. Dette kundeforholdet er et direkte forhold mellom forbruker og leverandøren av hotelltjenester, og er derved en direkte transaksjon. FL finner det betenkelig at departementet foreslår at flyselskapene skal stå til ansvar for et element som verken er avtalt eller betalt på forhånd, og hvor selskapene ikke på noe tidspunkt krever penger på vegne av en annen leverandør. Det er først etter å ha vært benyttet, at de ulike elementene vil ha likheter med en «pakke». Det vil si at «pakken» oppstår først når kunden har betalt for hele reisen, men for flyselskapene er denne «pakken» ukjent.

Ved andre typer bestillinger, der det tilbys pakkereiser/samlede turopplegg, og der disse selges eller markedsføres til en samlet pris, er FL enig i at slike reiser kommer under pakke-reisegarantien. Det er for øvrig i henhold til slike kjøpskontrakter at SAS Braathens allerede er medlem av reisegarantiordningen når selskapet opptrer som charterselskap.

Det flyselskapet tar betalt for, innen kunden foretar selve flyreisen, er selve flybilletten. Forhåndsbetalingen finner også sted for en kunde som «kun» reiser fra A til B, og gjelder følgelig ikke bare pakkereiser. For rutepassasjerer finnes det som kjent ingen reisegarantiordning. FL har tidligere kommentert problemene ved å eventuelt innføre en slik ordning for rutepassasjerer. Vi legger ved vårt brev av 29.04.04 til Barne- og familiedepartementet der vi begrunner nærmere hvorfor vi mener at en reisegarantiordning for rutepassasjerer vil være uheldig. De argumentene vi fremfører der, vil underbygge vår argumentasjon knyttet til grensedragningen av hvilke reisende som bør defineres under definisjonen av pakkereise og ikke.

#### *Konklusjon*

FLs standpunkt er følgelig at selv med den foreslåtte endringen til Pakkereiseloven, «et arrangement går inn under første ledd når arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres» vil den bestillingen som foretas gjennom selskapenes nettsider ikke komme inn under den foreslåtte pakkereiselovens definisjon av pakkereiser. FL ser det slik at bortsett fra selve flyreisen der selskapene er selger/tilbyder, så er selskapene kun er formidlere av tjenester som leiebil og overnatting. Barne- og familiedepartementets forslag der en definerer at selvplukk av «pakker» nå også skal omfattes av pakkereiseloven, finner FL klart urimelig. FL mener videre at ved å henvise til det foreslåtte «selges eller markedsføres til en samlet pris,» vil de flyselskapene som har lenker til

hoteller på sine nettsider og hvor flyreise og hotell ikke selges eller markedsføres til en samlet pris, ikke kunne komme inn under pakkereiselovens bestemmelser.»

*Forbrukerrådet* uttaler følgende:

«Forbrukerrådet støtter forslaget om endring av lovens definisjon av hva som er en pakkereise. Fra et forbrukersynspunkt synes det behov for en klargjøring av hva som er en pakkereise, sett i lys av endret forbrukeradferd med tanke på kjøp av reiser samt nye salgskanaler fra arrangørers side hvor reiser markedsføres og selges til forbruker. Behovet for en endring synes tydelig ved at bestilling på Internett er blitt vanlig, og hvor det på nettsidene legges opp til at kunden selv plukker ut elementene til en reise og setter disse sammen. Markedsføringen og innholdet av tilbud av reiser på Internett via slike nettsider vil overfor forbruker gjerne fremstå som en ferdig «pakke». Med dagens ordlyd vil imidlertid en stor del av disse reiser ikke være å anse som en pakkereise.

Forbrukerrådet ser stadig eksempler på at ukklarheten i dagens ordlyd «på forhånd tilrettelagt» gir rom for spekulasjon i hvordan omgå pakkereiseloven. Blir ikke reisen å anse som en pakkereise, vil ikke forbruker være beskyttet av pakkereiseloven og dermed ikke av reisegarantiordningen. Fra et forbrukersynspunkt synes det derfor nødvendig og hensiktsmessig at lovens definisjon endres med tanke på å omfatte også ovennevnte tilfeller.

Forbrukerrådet støtter forslaget om at det i § 2-1 tilføyes et nytt siste ledd, da dette synes nødvendig for å omfatte ovennevnte problemstilling. Problemstillingen vedrørende hvorvidt vanlig reisebyråvirksomhet kunne bli omfattet av pakkereiseloven, synes ikke relevant. Hva som er «arrangør» og hva som er «formidler» er definert i egen bestemmelse i loven. I og med at det er «arrangør» som omfattes av nytt siste ledd, vil en unngå at vanlig reisebyråvirksomhet faller innenfor.

Etter Forbrukerrådets syn vil de momenter som fremkommer av Departementets vurderinger være godt egnet i en konkret helhetsvurdering. Forbrukerrådet kan ikke se andre momenter som ikke skulle være dekket opp av de allerede nevnte.»

*Forbrukerombudet* har følgende kommentarer:

«Det er etter mitt syn et klart behov for en klargjøring av pakkereisedefinisjonen. Slik definisjonen fortolkes i dag, jf eksempelvis Nærings- og Handelsdepartementets vedtak i klagesaken til Orkide'ekspressen, er det for den vanlige forbruker vanskelig å forutse om han kjøper en pakkereise eller en «svært pakkereise»

lignende reisebyråttjeneste». Det er også vanskelig å forstå begrunnelsen for denne sondringen mellom reiseprodukter som i det store og hele fremstår som like.

Hvorvidt man har kjøpt en pakkereise eller ikke, vil være meget viktig for forbrukerens rettighetssituasjon. Pakkereiseloven gir en klar og god regulering av forbrukerens rettigheter i f.eks. en mangelssituasjon, man kan forholde seg til pakkereisearrangøren, ha tilgang til tvisteløsning i Klagenemnd for Pakkereiser og være dekket av reisegarantiordningen. Faller reiseproduktet man har kjøpt utenfor definisjonen er situasjonen en helt annen. Forbrukeren står langt svakere både med tanke på faktiske, regulerte rettigheter og praktiske muligheter for å nå frem med et krav.

Det er derfor positivt at departementet foreslår en endring som etter mitt syn ganske sikkert vil kunne bidra til at like produkter i større grad behandles likt. Dette vil være positivt for forbrukerne og jeg vil også tro det vil være enklere for bransjen å forholde seg til et slikt regelverk.

Når det gjelder det konkrete forslaget til endringer støtter jeg dette. Det viktigste her er etter mitt syn det nye sisteleddet i § 2-1.

Jeg ser at det også med en slik regulering vil oppstå tolkningsspørsmål. Etter det jeg kan se har departementet trukket frem de viktige momentene i en slik vurdering, og jeg har ingen tilføyelser til dette.»

*Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon* uttaler at:

«Det pekes på at behovet for å gå opp grensen mellom reiser som «hovedsakelig er til personlig bruk» og næringsreiser blir forsterket gjennom den foreslåtte endring, i det forretningsreiser som regel blir «til rettelt» ovenfor den enkelte kunde/bedrift, men svært sjelden «på forhånd tilrettelagt» slik nåværende definisjon tilsier. Selger av forretningsreiser må således, etter forslaget til ny definisjon, hele tiden aktivt gjøre bruk av bestemmelsene om ufravikelighet i § 1-2 dersom man ønsker at «tilrettelagte forretningsreiser» skal holdes utenfor Pakkereiseloven.

HSHs reisebransjeseksjon kan ikke se at det på noe tidspunkt har vært ytret ønske fra Departementet eller Forbrukermyndighetene om å gi forretningsreisende en økt beskyttelse i forhold til pakkereiselovens bestemmelser, og foreslår derfor at dette løses ved å definere lovens anvendelsesområde i § 1-1 til å omfatte «pakkereiser som selges med det formål å hovedsakelig være til personlig bruk, med mindre annet er avtalt mellom partene».

Dermed vil man slippe at reisebyråene ovenfor forretningsreisende hele tiden må

sørge for å løfte denne kundegruppen ut av pakkereiselovens nedslagsfelt. De aktører som ønsker å tilby sine forretningsreisende kunder den beskyttelse som ligger i Pakkereiseloven kan da avtale dette der det måtte ønskes, eller ta det inn i sine forretningsvilkår/betingelser. Vi kan ikke se at denne justering gjør det påkrevet med endringer i § 1-2.

Vi peker også på at definisjonsendringen medfører nye grenseoppganger i forhold til normal reisebyråaktivitet der hvor kunden velger sine tjenester fra reisebyråets meny, og hvor spørsmålet om hva som anses «tilrettelagt» og «ikke tilrettelagt» kan skape nye grenseproblemer. Det er imidlertid enighet om at den foreslåtte lovendring fører til at en del virksomheter som de facto nå utøver reisearrangørvirksomhet, for eksempel dynamiske nettsider, vil bli omfattet av pakkereiselovgivning. Således vil det konkurransefortrinn noen aktører hadde bli borte, og forbrukerne slipper å bli «ofre» for en definisjon som ikke er tilpasset de nye produksjonsverktøyene.

Definisjonsendringen bifalles således av HSH i det vi viser til kommentaren om lovens virkefelt.»

*Justisdepartementet* uttaler:

«Justisdepartementet ser at det kan argumenteres med at det ikke er klart hva som vil utgjøre en pakkereise i pakkereiselovens forstand. Samtidig er Justisdepartementet noe i tvil om det nye forslaget vil bidra til særlig klargjøring. Generelt vil Justisdepartementet peke på at man i EU for tiden arbeider med en mer helhetlig gjennomgang av de ulike kontraktsrettslige direktivene, herunder pakkereisedirektivet. Det synes nærliggende at dette arbeidet vil lede til revisjon av de ulike direktivene. I så måte kan det være grunn til å utvise en viss forsiktighet i forhold til å foreta særlig omfattende endringer på nasjonalt nivå.

Når det gjelder det konkrete forslaget til ny definisjon av pakkereise, vil Justisdepartementet peke på at den som anses som arrangør i pakkereiselovens forstand, vil bli underlagt et omfattende regelsett. Dette taler for at det bør stilles nokså strenge krav for at en tilbyder av ulike former for «formidlingstjenester» anses for å være arrangør i lovens forstand. Vi vil også peke på at dette kan ha en side til spørsmål knyttet til mellommannsvirksomhet mer generelt, og at en bør ta dette i betraktning når det vurderes regler på dette området.»

*Nærings- og handelsdepartementet* uttaler dette:

«Nærings- og handelsdepartementet vil understreke at det ved lovrevisjonen er særlig viktig å ha fokus på definisjon av pakkereise. Etter vår

mening kan det være hensiktsmessig å stryke formuleringen *på forhånd* i definisjonen, da denne bidrar til å skape uklarhet. Det er ønskelig med en klarere presisering av hva som er en pakkereise som omfattes av loven. Både arrangører og reisende er tjent med at loven er utvetydig og forutsigbar på dette område. Det er spesielt viktig å presisere hva som omfattes av definisjonen av pakkereiser ved internettboking.»

*Reisegarantifondet* har følgende kommentarer:

«Departementet foreslår i høringsbrevet at pakkereiseloven § 2-1 endres ved at man stryker uttrykket «på forhånd» i denne bestemmelsen samt gjør en tilføyelse i et nytt siste ledd. Det fremkommer at man med dette «vil markere en endring av gjeldende rett ved at man ikke lenger skal ta utgangspunkt i at elementene må være satt sammen før de tilbys kunden» (vår understrekning). Reisegarantifondet er enig i dette endringsforslaget. Lovendringen vil innebære en særlig avklaring i forhold til de tvilstilfeller som har vært fremme i gjeldende rett, jfr. Orkidèekspress-saken og de øvrige saker som nevnes av departementet i høringsbrevets punkt 3.1.1.

I tillegg til denne prinsipielle avklaringen, ser vi at departementet adresserer en konkret problemstilling i forhold til «booking på Internett». Vi vil derfor nedenfor se noe nærmere på hvorledes den nye ordlyden vil virke i forhold til booking på Internett.

Den nye ordlyden vil lyde som følger: «Med en pakkereise menes et tilrettelagt arrangement...». samt at det tilføyes et nytt siste ledd som sier at «Et arrangement går inn under første ledd når arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres.»

Departementet gir i høringsbrevet uttrykk for at «Det bør etter departementets syn klargjøres at tilfellene hvor nettstedet legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres, omfattes av pakkereisedefinisjonen. Tilbyderen vil i så fall i realiteten være å anse som arrangør, med det ansvar og de forpliktelser dette innebærer etter pakkereiseloven»

Departementet har deretter angitt følgende fem momenter som skal være til hjelp for tolkingen av den nye bestemmelsen:

- Det er en pris- eller kontraktsmessig sammenheng mellom ytelsene. F.eks. at kundens oppmerksomhet rettes mot spesielle tilbud på en nettside.
- Man har et fåtall underleverandører (liten valgfrihet for kundene)

- Man har et særskilt kontraktsforhold (utover å være agent) til underleverandørene
- Spesialisering på ett eller få reisemål
- Helhetsinntrykk av tilbudet/markedsføringen - er den for den jevne forbruker egnet til å oppfattes som pakketur/selskapsreise?

Reisegarantifondet er svært fornøyd med at departementet med dette har søkt å oppstille tolkingsmomenter i vurderingen av dette spørsmålet. Dette særlig fordi Reisegarantifondet i henhold til pakkereiselovens § 11-3 siste ledd kun vil dekke krav overfor arrangører som har stilt pliktig garanti. Fondets mulighet til å identifisere de aktuelle garantipliktige arrangører er således av avgjørende betydning i forhold til å sikre forbrukernes mulighet til dekning etter reisegarantiordningen. Reisegarantifondets perspektiv i høringen vil derfor nødvendigvis være pakkereisebegrepets innvirkning på problemstillinger i forhold til innkreving av garanti (kap. 11).

### 1.2 Konkret om garantiplikten

Norsk rett baserer seg i dag på det prinsipp at plikten til å stille garanti etter pakkereiselovens kap. 11 følger pakkereiselovens virkeområde, jfr. pakkereiselovens § 2-1. Vi er således særlig opptatt av om det bør være andre kriterier enn de ovennevnte fem momenter i punkt 1.1. som kan være oppklarende i forhold til spørsmålet om garantiplikt.

I denne forbindelse vil vi særlig påpeke at det er en gjennomgående sammenheng mellom garantiplikt og det å motta selve innbetalingen fra kunden, som «i alminnelighet forutsetter forskuddsbetaling av betydelige pengebeløp» jfr. Pakkereisedirektivet 90/314/EØF.

Det følger som kjent av lovens § 11-1 første ledd at det er arrangør av pakkereiser som plikter å stille garanti. I definisjonen av en arrangør jfr. pakkereiselovens § 2-2, heter det; «Som arrangør anses den som tilrettelegger pakkereiser og som tilbyr eller selger slike enten direkte eller gjennom en formidler.»

Videre følger det av lovens § 11-3 at reisegarantien skal tjene som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag i de tilfeller som nevnt der. Det fremkommer videre eksplisitt av Ot.prp. nr. 71 (1994-1995) Om lov om endringer i pakkereiseloven (reisegaranti), at garantien skal dekke forhåndsinnbetalt beløp, for eksempel i punkt 2.1. hvor det står følgende:

«Garantien skal som i dag dekke forhåndsinnbetalt beløp. Ved Reiseavbrudd dekker garantien hjemreise der transport er en del av pakkereisen, samt oppholdsutgifter inntil hjemreise kan finne sted. Det gis også tilbakebetaling av den del av vederlaget som svarer til ytelser som ikke er oppfylt.»

Spørsmålet er om de foreslåtte endringene i pakkereisedefinisjonen i utkastets § 2-1 innebærer at virkeområdet for garantiplikt tilsynelatende utvides også i forhold til reiseelementer som en ikke har mottatt betaling for.

I dagens marked ser vi for eksempel at enkelte Internett-portaler selger og mottar betaling for ett reiseelement, samtidig som det henvises til andre virksomheter for kjøp og betaling av ytterligere reiseelement. Samlet kan dette sies å ha preg av å være en pakke-reise.

I tillegg er det, etter det vi kjenner til, for eksempel slik at enkelte aktører tilbyr spesialrabatter på hotell, bilutleie etc. gjennom ulike samarbeidspartnere. Sterling Airways skriver for eksempel på sitt nettsted [www.sterlingticket.com](http://www.sterlingticket.com) at «Vi samarbeider med velrenomerte firmaer, som tilbyr våre kunder bilutleie, hotellbestilling og avbestillingsforsikring til attraktive priser.» samtidig som det gis uttrykk for at: «Vi er flyselskapet for den moderne, individuelt reisende, som selv tilrettelegger sin reise.»

I vurdering av slike tilfeller vil departementets momentliste i høringsbrevets punkt 3.1.4 være til hjelp, men det er mulig at en ytterligere presisering av at garantiplikt kun oppstår i forhold til de elementer arrangører faktisk mottar (forskudds)innbetaling for vil være klargjørende. Vi påpeker også at det vil være vanskelig for Reisesegarantifondet å kunne beregne korrekt garanti for en aktør som kun mottar deler av omsetningen fra en «pakkereise». Dette fordi kun de deler av «pakken» som har blitt betalt inn til det aktuelle selskapet vil være å finne i dette selskapets regnskaper. Selskapet vil heller ikke kunne dokumentere annen omsetning enn den som fremgår av selskapets regnskaper. Som hovedregel må en derfor stå fast ved at det er et vilkår for garantiplikt at aktøren har mottatt (forskudds)innbetaling for en pakke i lovens forstand.

Vi presiserer avslutningsvis i dette punkt at det selvsagt må være slik at en arrangør ikke kan omgå regelverket ved å opprette flere selskap som deretter selger hvert sitt reiseelement. Det kan være hensiktsmessig at departementet presiserer dette i sitt videre lovarbeid, herunder om aksjelovens konsernbestemmelse skal legges til grunn eller om det er ønskelig at også minoritetsposisjoner bør lede til konsolidering. Selv vil vi anta at konsernbegrepet er mest praktisk håndterbart.

Konklusjonen må bli at det er et grunnvilkår for å bli rammet av garantibestemmelsen at man som arrangør mottar forskuddsinnbetaling for elementer som samlet utgjør en pakke-

reise i lovens forstand. Dette bør vurderes satt opp som et moment som bør være avgjørende for om garantiplikt oppstår. Vi presiserer således at vi ikke har tatt stilling til om dette kriteriet bør være av betydning for pakkereisedefinisjonen som sådan.»

*Reiselivsbedriftenes landsforening* har følgende kommentarer:

«Den foreslåtte endring til pakkereiselovens § 2-1 får konsekvenser for plikten til å stille garanti etter samme lovs § 11-1.

Den foreslåtte endring vil medføre at de fleste overnattingssteder i Norge må stille garanti etter pakkereiselovens § 11-1 når gjesten kjøper en aktivitet «på sparket» under oppholdet.

Vi siterer fra side 2 i høringsnotatet under Pkt. 2 Bakgrunn for forslagene:

«Pakkereiseloven regulerer rettsforholdet mellom en kunde og en arrangør eller formidler av pakkereiser (charterturer og lignende).....»

«Reisegarantiordningen sikrer kunder som har kjøpt pakkereiser mot betalingsudyktighet hos turoperatørene.....»

Den videre argumentasjon for lovforslaget synes å være knyttet opp til situasjoner der nordmenn «syrr i sammen» et reiseopplegg i forbindelse med sine utenlandsreiser.

Slik lovforslaget er utformet, vil det imidlertid også omfatte situasjoner der overnattingsgjester (på innenlandske overnattingssteder), «der og da» bestemmer seg for å delta på en aktivitet som de finner frem til via det brosjyrematerialet som ofte ligger tilgjengelig i en resepsjon, eller på annen måte blir informert om av hotellet.

I slike tilfelle betaler kunden umiddelbart i forkant av arrangementet. Faren for at arrangementet ikke skal kunne gjennomføres pga konkurrs og lignende hos arrangøren i slike tilfelle er med andre ord nærmest av teoretisk interesse.

Med bakgrunn i lovens formål og opprinnelse; der et «på forhånd tilrettelagt arrangement» sto sentralt, og interessene til utenlandsreisende nordmenn var viktige å ivareta, kan vi ikke akseptere de konsekvenser denne lovendringen av pakkereiselovens § 2-1 vil medføre for hoteller i Norge, også når en ser denne paragraf i sammenheng med samme lovs § 11-1.»

*Samferdselsdepartementet* bemerker følgende:

«Samferdselsdepartementet er enig i at det er et klart identifisert behov for å klargjøre og justere definisjonen av pakkereiser for å fange opp endringene i måten reiseløsninger

markedsføres og omsettes på. Vi er enige i at den økede fleksibiliteten som er skapt blant annet gjennom nye teknologiske muligheter (bl.a. bruk av Internett) og stadig produktutvikling i reiselivsbransjen, gjør at den nåværende lovteksten neppe er helt på høyden med sin egen rettspolitiske begrunnelse. Derfor bør ordene «på forhånd» strykes i § 2-1 første ledd.

Som Barne- og familiedepartementet selv er inne på, vil det nok være betydelig tvil knyttet til forståelsen av pakkereisebegrepet selv om forslaget til nytt § 2-1 tredje ledd føyes til, og en momentliste av den typen som finnes på s. 7-8 i høringsnotatet tas inn i forarbeidene. Vi tror derfor at det er en fordel om Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser, på bakgrunn av sin egen tolkningspraksis, får som oppgave å kunnngjøre retningslinjer om avgrensningen av det nye pakkereisebegrepet på sine hjemmesider eller på annen egnet måte.

Dersom det i fremtiden skulle vise seg å være et markedsmessig fortrinn å markedsføre sine tjenester som en pakkereise, med den lov-messige beskyttelsen det fører med seg, kan en jo også spørre seg om tjenestetilbyderne vil være interessert å «erklære», med bindende virkning, at en bestemt reisepakke som kunden har satt sammen vil bli regnet som en pakkereise av vedkommende leverandør. Motsatt kan dette selvsagt ikke være noe vilkår for at reisen skal regnes som en pakkereise.»

### 3.1.5 Departementets vurderinger

Departementet vil først klargjøre at det foreslåtte nye sisteleddet i § 2-1 skal forstås som en presisering av første ledd, og således ikke står på egne ben. Alle vilkårene i første ledd må fortsatt være oppfylt for at et arrangement skal komme inn under pakkereisedefinisjonen.

Det vil således alltid være et vilkår at arrangementet «selges eller markedsføres til en samlet pris», jf. første ledd. Tilfellene som Reiselivsbedriftenes landsforening nevner, ved at man på et hotellopphold «der og da» bestemmer seg for å delta på en turisttjeneste, vil av denne grunn ikke komme inn under pakkereisedefinisjonen.

Flyselskapenes landsforening og Reisegarantifondet tar opp spørsmål om hva som vil gjelde når en nettside som selger flybilletter har lenker til eksterne tilbydere, der kunden kan bestille for eksempel hotell og leiebil. Departementet vil peke på at også her kommer vilkåret «selges eller markedsføres til en samlet pris» inn. Ved separat avtaleinngåelse og betaling til eksterne tilbydere, vil vilkåret ikke være oppfylt.

Departementet er enig i Reisegarantifondets merknader om at omgåelse av regelverket ved at en tilbyder oppretter flere selskaper som så selger hvert sitt element, ikke bør tillates. Dette er presisert i de spesielle merknadene til bestemmelsen.

Reisegarantifondet har også merknader som går på at det bør være et vilkår for garantiplikt at arrangøren mottar forskuddsbetaling for en pakkereise i lovens forstand. Departementet behandler spørsmålet under pkt. 3.2.5 nedenfor.

Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon foreslår endringer i lovens anvendelsesområde, ved at loven bare skal gjelde overfor kunder som er forbrukere, med mindre annet avtales. I dag gjelder loven i utgangspunktet overfor alle kunder, men er bare ufravikelig i forbrukerforhold, jf. § 1-2. Etter departementets syn vil den foreslåtte endringen i § 2-1 ikke medføre en stor utvidelse av lovens anvendelsesområde. Det er snarere tale om en justering for å fange opp det en har sett i praksis av uheldig omgåelse av regelverket. Reisegarantiordningen foreslås bare utvidet i forbrukerforhold. Departementet ser etter dette ikke grunn til å gjøre endringer i gjeldende rett når det gjelder hvem loven i utgangspunktet vil gjelde overfor.

Slik departementet ser det, vil endringen være i overensstemmelse med EF-domstolens fortolkning av pakkereisedefinisjonen, jf. omtalen av den såkalte Club-Tour saken ovenfor i pkt. 3.1.2.

Forslaget har ellers fått bred støtte i høringen, og departementet opprettholder forslaget til endring av § 2-1. Dette innebærer en justering i ordlyden i § 2-1, særlig for å klargjøre hva som gjelder ved booking på Internett. For det første fjernes «på forhånd» i første ledd. For det andre innføres et nytt tredje ledd som presiserer at første ledd omfatter tilfeller der bl.a. nettsteder legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres. Tilbyderen vil i så fall i realiteten være å anse som arrangør etter § 2-2, med det ansvar og de forpliktelser dette innebærer etter pakkereiseloven.

Det vises til forslag til endret ordlyd i § 2-1 og de spesielle merknadene til bestemmelsen.

## 3.2 Spørsmål om utvidelse av reisegarantiordningen

### 3.2.1 Gjeldende rett og problembeskrivelse

Reisegarantiordningen er hjemlet i pakkereiseloven kapittel 11 og sikrer kunder som kjøper pakkereiser mot betalingsudyktighet hos arrangørene:

- dersom en reise blir avlyst, betaler fondet tilbake forskudd som kunden har innbetalt,
- ved reiseavbrudd betales tilbake den del av vederlaget som svarer til ikke oppfylt ytelse,
- utgifter til opphold og hjemreise dekkes dersom hjemreise er en del av arrangementet.

Utfyllende regler for reisegarantiordningen er gitt i forskrift om reisegaranti og stiftelsen Reisegarantifondet (Forskrift av 10. mai 1996 nr. 422). Garantiordningen administreres av stiftelsen Reisegarantifondet.

Pakkereiseloven § 11-1 fastslår at arrangør av pakkereiser plikter å stille reisegaranti. Reisegaranti skal også stilles av formidler (typisk reisebyrå) av pakkereise for utenlandsk arrangør, hvis det ikke godtgjøres at arrangøren selv har stilt slik garanti. Den garantipliktige skal stille en garanti som er stor nok til å dekke omsetningen til enhver tid.

I henhold til reisegarantiforskriften § 5 skal det stilles individuell garanti. Med dette menes erklæring fra bank eller forsikrings-selskap stilt overfor Reisegarantifondet. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet.

I tillegg skal det betales inn et årsgebyr (i 2005 kr 2000) til fondet, som er ment å dekke utgiftene til administrasjon av ordningen. Årsgebyret, som ble innført 2003, har erstattet den tidligere ordningen med innbetaling av kollektiv garanti, som igjen ble brukt til å bygge opp et garantifond som ekstra sikkerhet i tillegg til den individuelle sikkerhetsstillelsen. Fondet er i dag på ca. kr 30 mill.

Det kan hevdes at det er tilfeldig at kundene er sikret gjennom reisegarantiordningen bare når de kjøper pakkereiser i formell forstand. Behovet for beskyttelse kan være like stort ved andre reisearrangementer der kundene regelmessig betaler på forhånd. Ulike rammebetingelser for reiselivsbedriftene kan også virke konkurransevridende. På denne bakgrunn reiste departementet i høringen spørsmål om utvidelse av reisegarantiordningen.

### 3.2.2 Pakkereisedirektivet

Pakkereisedirektivet artikkel 7 bestemmer at det skal være en garantiordning eller forsikring når det gjelder pakkereiser. Direktivet er ikke til hinder for å utvide garantiordningen til å gjelde andre reisearrangementer enn pakkereiser.

### 3.2.3 Rettstilstanden i våre naboland

Finland har samme løsning som oss, nemlig at reisegarantiordningen bare omfatter pakkereiser.

I *Danmark* har en utvidet reisegarantiordningen til å også omfatte:

«En ydelse, der omfatter transport og innkvartering, som er aftalt med samme arrangør eller formidler », og

«Transport og anden turistmæssig ydelse, som ikke har en varighed over 24 timer, men har en samlet pris på over 1.000 kr.»

Dessuten skal det stilles garanti for flycharterreiser, definert som

«reisearrangement, hvor transporten foregår med fly, og som udbydes efter et forud fastlagt program med mindst 30 rejser pr. afgang.»

I *Sverige* har en utvidet reisegarantiordningen til å gjelde:

1. transport som skjer sammen med en pakkereise (såkalt «seat only»-arrangement)
2. reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen oppviser vesentlig likhet med en pakkereise
3. utvekslingsstudent-arrangementer med transport og innkvartering, selv om innkvarteringen er kostnadsfri.

Utvidelsene i den svenske reisegarantiordningen som her er nevnt gjelder bare når kunden er forbruker. Dette er ment uttrykt i en passus som sier at det er et vilkår at «resan är avsedd att förvärvas huvudsakligen för enskilt ändamål.»

### 3.2.4 Forslaget i høringsnotatet

I høringsnotatet foreslo departementet å utvide reisegarantiordningen til å omfatte:

1. «seat only»-arrangement dvs. der kunden har kjøpt kun transport av en pakkereisearrangør, og reiser sammen med pakketuristene til samme reisemål.
2. arrangementer av separate transport- og innkvarteringstjenester som i det vesentlig likner på en pakkereise. Det betyr at ytelsene må selges i sammenheng med hverandre og at kombinasjonen fremstår som en naturlig enhet, for eksempel bestilling av flyreise og hotell til samme reisemål.

Utvidelsene ble forutsatt bare å gjelde når kunden opptrer som forbruker, dvs. at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden, jf. pakkereiseloven § 1-2.



### 3.2.5 Generelt om garantiplikten

Reisegarantifondet mener at det er et grunnvilkår for å komme inn under garantibestemmelsen (§ 11-1) at man som arrangør mottar forskuddsbetaling for elementer som samlet sett utgjør en pakkereise i lovens forstand, jf. sitatet i pkt. 3.1.4 ovenfor. Til dette vil departementet bemerke at pakkereiser i alminnelighet betales på forhånd, noe som nettopp er begrunnelsen for reisegarantiordningen. Det er imidlertid ikke noe selvstendig vilkår i dagens regelverk at det faktisk foretas forskuddsbetaling. Det er tilstrekkelig at arrangøren selger en pakke-reise, jf. § 11-1. Departementet ser ikke grunn til å endre gjeldende rett på dette punkt.

### 3.2.6 Nærmere om «seat-only»-arrangement

I dag er det ingen garantiordninger for kunder som kun kjøper flybilletter. De siste årene er det blitt vanlig at charteroperatørene tilbyr separate (rimelige) flyseter på de chartrede flyene. Dersom arrangøren går konkurs vil de som har kjøpt en pakkereise være sikret gjennom reisegarantiordningen, men ikke de som bare har kjøpt flyreisen.

Det kan synes ulogisk og ubegrunnet at de som bare kjøper transportdelen av en pakkereise stilles dårligere enn de som har kjøpt hele pakkereisen. Denne «urimeligheten» blir særlig synlig når de alle sitter på det samme flyet. «Seat only»-arrangementet er nok mest vanlig i form av flyreiser, men departementet ser ikke grunn til å skille mellom transportformer, f.eks. mellom fly, buss eller båt.

På denne bakgrunn foreslo departementet i høringsnotatet at også transport som skjer sammen med en pakkereise skal være omfattet av reisegarantiordningen.

*Flyselskapenes landsforening* uttaler følgende:

«Når det gjelder forslaget om utvidelse av reisegarantiordningen til også å gjelde såkalte «seat only»-passasjerer på ordinære charterflyvninger, har vi ingen innvendinger til dette. Vi er enige i at det kan virke ulogisk for en «seat only»-passasjer å ikke få dekket hjemreisen gjennom reisegarantiordningen dersom det relevante flyselskapet / reisebyrået går konkurs. En «seat only»-passasjer hører med til «gruppen» som har bestilt reise gjennom samme turoperatør som de passasjerene som har bestilt en «full pakke» inkludert hotell. Imidlertid må det fremkomme klart av lovteksten at dette gjelder kun for passasjerer som har bestilt «seat only» på en ren charterflyging, dvs. en flyreise som er bestilt gjennom en turoperatør, og hvor flyselskapet kun er underleverandør i henhold til en egen avtale med turoperatøren («Air Charter Agreement»). En turope-

ratør tilbyr nemlig også pakkereiser hvor det benyttes vanlig rute-fly, men hvor bare en mindre del av de setene som flyselskapet selger, kjøpes av turoperatøren. Turoperatøren selger deretter disse setene til sine kunder sammen med for eksempel overnatting/samlet turpakke.

I forslaget § 11-1 - Garantiplikt og reisegaranti - står det følgende nye tillegg:

«Arrangør av pakkereiser plikter å stille reisegaranti. Arrangøren plikter også å stille garanti for transport som skjer sammen med en pakkereise, forutsatt at den hovedsakelig er til personlig bruk for kunden.» FL mener at dette ikke er en tilstrekkelig klargjørende bestemmelse.

Reisegarantiordningen inkluderer i dag alltid transportdelen dersom transporten er en del av en pakkereise (ett av elementene i pakkereisen). FL stiller derfor spørsmål ved dette tillegget til § 11-1. Hva mener departementet med «forutsatt at den hovedsakelig er til personlig bruk for kunden». Personlig bruk må bety at det hovedsakelig skal være til privat bruk for kunden, -men hvordan kan en fastslå det? Ingen kan sjekke om kunden går i møter eller ligger på stranden. Etter FLs syn er dette en lovparagraf som ikke klargjør noe som helst.»

*Handels- og servicenæringens hovedorganisasjon* har følgende kommentarer:

«Det er ingen motforestilling mot å la reisegarantiordningen også omfatte seat only passasjerer. Dette vil antagelig aktualisere spørsmålet om hvorfor seat only passasjerer på charterfly skal være bedre beskyttet med hensyn til leverandørens konkurs enn hva ruteflypassasjerer er. Dette er en sak vi tidligere har tatt opp med Barne- og familiedepartementet, med ønske om å se på garantiordninger også for ruteflypassasjerer. Vi ser imidlertid at dette er en problemstilling som ikke naturlig hører hjemme i forbindelse med revisjon av Pakkereiseloven.»

*Samferdselsdepartementet* bemerker følgende:

«For luftfartens del minner vi spesielt om at forskrift av 17. februar 2005 nr. 141 om gjennomføring av europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004 av 11. februar 2004 om fastsettelse av felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning etc. også gir passasjerer som reiser med charterreiser rettigheter som supplerer rettighetsbestemmelsene i pakkereisedirektivet.

Dermed sikres reisende som kjøper et «seat only»-arrangement eller en kombinert

reise og innkvartering «som i det vesentlige likner på pakkereiser» lovbestemte rettigheter både overfor det flyselskapet som faktisk utfører transporten, og i forhold til den aktuelle reisearrangøren eller -formidleren dersom disse er forskjellige selskaper. Når det gjelder passasjerenes rent økonomiske rettigheter reduserer dette etter vårt skjønn behovet for å utvide reisegarantiordningen.

Når det gjelder «strandende» passasjerers mulighet til å komme seg hjem etter en konkurs, er det etter det vi er kjent med, en viss uenighet innad i luftfartsmiljøet om det faktisk er behov for særskilte verneregler, eller om andre flyselskaper (typisk alliansepartnere) uansett er hjelpelige med å transportere slike passasjerer hjem. Samferdselsdepartementet kan gi ytterligere informasjon til Barne- og familiedepartementet i denne forbindelse om ønskelig.

Når det gjelder de bedriftsøkonomiske og næringsmessige konsekvensene av Barne- og familiedepartementets forslag antar vi at våre kommentarer i brev av 11.06.2005 fremdeles er relevante. For øvrig antar vi at blant annet Flyselskapenes landsforening vil belyse disse delene av forslaget.»

For øvrig er det ingen som har innvendinger til forslaget, som støttes uten forbehold av *Forbrukerrådet*, *Forbrukerombudet* og *Reisegarantifondet*.

Når det gjelder merknadene fra Flyselskapenes landsforening, mener departementet at det går klart nok frem av den foreslåtte ordlyden i § 11-1 første ledd at det er *pakkereisearrangøren* (ikke flyselskapet) som er garantipliktig for salg av transport som skjer sammen med en pakkereise. Flyselskapenes landsforening mener at det kan være vanskelig å skille mellom reiser som selges til personlig bruk for kunden og andre reiser. Slik departementet ser det, vil det ofte fremgå ved bestillingen av reisen hvorvidt passasjerer reiser i egenkap av privatperson eller ikke. Dersom det er en bedrift eller organisasjon som foretar bestillingen og betaler for reisen, er det ikke tale om privatreiser. Dersom arrangøren er i tvil, kan kunden spørres direkte.

Samferdselsdepartementet peker på at forordning (EF) nr. 261/2004, som er gjennomført i norsk rett, også gir passasjerer som reiser med charterreiser rettigheter ved nektet ombordstigning mv.

Departementet vil påpeke at reisegarantiordningen er en ren konkursgaranti, som virker uavhengig av hvilke materielle rettigheter kunden har, for eksempel til å få erstatning.

Departementet konstaterer ellers at forslaget har fått bred støtte i høringen og opprettholder derfor forslaget i høringsnotatet.

Det vises til forslag til endringer i § 11-1 første ledd og de spesielle merknadene til bestemmelsen.

### 3.2.7 Reiser bestående av transport og innkvartering som i det vesentlige likner på pakkereiser

Departementet ser at det er gode grunner for å skille mellom arrangører og formidlere når det gjelder de kontraktsrettslige reglene i pakkereiseloven. Det er naturlig at det er arrangørene som har det endelige ansvaret overfor kundene, ikke formidleren (reisebyrået).

Det kan imidlertid hevdes at det i *reisegarantisammenheng* ikke alltid er naturlig å skille mellom arrangør/formidler og hvordan bestillingen skjer. Her er det ikke tale om ansvar overfor kundene, men sikring av kunder mot at den næringsdrivende går konkurs. Dette behovet kan være like stort når en kjøper en reise med opphold av et reisebyrå som ved kjøp av en pakkereise av en turoperator. I begge tilfellene betaler kundene vanligvis på forhånd.

Departementet foreslo i høringsnotatet å utvide reisegarantiordningen til å omfatte arrangementer bestående av transport og innkvartering som i det vesentlige likner på en pakkereise, under forutsetning av at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden.

*Den Norske Turistforening* har følgende kommentarer:

«Den Norske Turistforening Oslo og Omegn selger kun forhåndsbestilte tjenester til grupper. Skulle vi komme med forslag til presisering på dette punktet, måtte det være at ordet «individuelle» legges til foran «separate transport- og innkvarteringstjenester» for å unngå usikkerhet om dette punktet også gjelder grupper.»

*Forbrukerombudet* har følgende kommentarer:

«Sett fra et forbrukerståsted er det logisk og fornuftig å utvide garantiordningen på denne måten. For den vanlige feriereisende vil behovet for å være omfattet av en garantiordning være det samme om det er snakk om en pakkereise eller om reisen og innkvartering på samme destinasjon er kjøpt hos et reisebyrå. For forbrukeren ligner disse to reiseproduktene, og det vil ofte være tilfeldig om man går for en pakkereise eller et lignende reiseprodukt. Det fremstår da som urimelig at forbrukeren som opplever konkurs hos pakkereiseope-

ratøren er dekket, mens forbrukeren som har fått feriereisen satt sammen hos et reisebyrå må melde kravet sitt i konkursboet, noe som regel vil bety at pengene er tapt.

Som statistikken departementet har innhentet viser, er konkurstraten blant reisebyråer noe høyere enn for pakkereisearrangører. Forbrukerombudet, og jeg vil anta Forbrukerrådet, mottar en rekke telefoner fra forbrukere når denne typen konkurser inntreffer. Problemstillingen som går igjen er at det er krevet betaling på forskudd, mens billettene ikke er booket eller skrevet ut. Forbrukeren blir stående igjen uten reise, mens forskuddbetalingen for lengst er «forsvunnet». Jeg har inntrykk av at denne typen konkurser i det hovedsaklige skjer i mindre byråer som ikke er tilknyttet IATA-systemet. Man kan få et inntrykk av at deler av dette segmentet er preget av en lite profesjonell drift og et visst hobbypreg, og jeg vil tro en positiv bieffekt av et krav om å stille garanti er at det vil kunne virke disiplinerende og begrense de mest useriøse elementene i bransjen.

IATA-systemet gir i utgangspunktet bedre sikkerhet for kundene, men som departementet påpeker gir det kun sikkerhet så lenge selskapet følger avtalen som ligger i systemet. Det er ikke vanskelig å tenke seg at et selskap i en presset situasjon som leder inn i konkurs, kan miste kontrollene eller bli fristet til å ta forskuddsbetaling uten å skrive ut billetter. IATA-systemet gir derfor ikke på noen måte en sikkerhet på linje med det en reisegaranti kan gi.

Når det gjelder sikkerheten som kan ligge i bruken av kredittkort vil jeg, i tillegg til departementets momenter, påpeke at mange forbrukere ikke har kredittkort, og at mange av gode grunner ikke ønsker å kjøpe feriereiser på kreditt.

Selv om konkurrisikoen er relativt beskje- den, er dette likevel noe som kan ramme den enkelte forbruker hardt. Forbrukerombudet har eksempelvis mottatt telefoner fra familier som har forskuddsbetalt reiser til Asia og tapt ikke ubetydelige beløp. Garantisystemet er også slik at dersom risikoen er liten, gjenspeiles også dette i garantiplikten. Jeg antar det i det store og hele er snakk om fondets minimumsgaranti, noe som ikke kan karakteriseres som noen urimelig eller uforholdsmessig belastning.

Uten å gjøre meg til talsmann for pakkereisearrangørene vil jeg også påpeke at det kan argumenteres for at ordningen slik den er i dag kan virke konkurransevridende fordi pakkereisearrangørene er belastet med garantiplikt mens reisebyråer som selger lignende produkter slipper dette.

Uansett er det etter min mening riktig og fornuftig at forbrukerne, som til syvende og sist er de som får regningen, betaler noen få øre ekstra for å forsikre seg mot tap når reisebyrået går konkurs, på samme måte som man i dag forsikrer seg mot konkurs hos pakkereisearrangører via Reisegarantifondet.»

*Forbrukerrådet* gir uttrykk for at de støtter forslaget og uttaler følgende:

«Forbrukerrådet mottar oftere henvendelser fra forbrukere som har kjøpt reise som etter dagens lovtekst ikke er omfattet av reisegarantiordningen. Det synes som om tilveksten av arrangører som tilbyr reiser til forbruker men som ikke er pålagt å stille reisegaranti er økende. Behovet for større forbrukerbeskyttelse i form av reisegaranti fra arrangørers side, synes aktuelt særlig med tanke på at det opererer aktører i markedet som fra et forbrukersynspunkt utgjør en fare for økonomisk tap for forbruker.»

*Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon* har følgende kommentarer:

«Departementet sier på side 11,5. avsnitt at konkurrisikoen er omtrent den samme for reisebyråer og reisearrangører. Dette er positivt galt. Reisebyråene har en helt annen risikoprofil gjennom en annen likviditetsstrøm, og er således ikke så konkurstruet som reisearrangørene. Deres risiko for å bli utsatt for erstatningskrav, krav om delvise eller full refusjon av betaling for utførte reise etc. er også atskillig mindre. En reisearrangør vil i et gitt tilfelle kunne være pliktig til å refundere kjøpesummen for en reise til 300 passasjerer som følge av forhold som har inntruffet på den reisen, mens de på en annen side vil bli avkrevet betaling fra sine leverandører. Dette er en risikoeksponering reisebyråene ikke er utsatt for. Videre vil en konkurs i et reisebyrå bare unntaksvis bety problemer for kunde. I det store og hele vil reisebyråene - iallfall IATA reisebyråene - utstede reisedokumenter (flybilletter etc.) samtidig eller i forbindelse med kunden sin innbetaling for denne reisen.

Når reisedokumentet er utstedt har passasjerene en kontrakt med vedkommende leverandør og om reisebyrået går konkurs og leverandøren ikke får sine penger har passasjerer allikevel krav på transport ihht. billettokumentet. Det er kun i de meget få og unntaksvis tilfelle hvor et reisebyrå innkasserer full betaling for reisen uten å utstede reisedokumentet at kunden blir skadelidende. Av de mange millioner flybilletter som blir utstedt pr. år vil kun en håndfull passasjerer bli berørt av denne problemstillingen.

Dersom reisebyråer skal stille garanti for de reiser med overnatting som selges, og som ikke omfattes av den nye definisjonen i pakke-reiseloven, vil dette medføre en likviditetsmessig belastning som for mange reisebyråer vil skape problemer. Selv om garantibeløpene ikke er store, vil garantibanken kreve at et tilsvarende beløp blir satt inn på sperret konto i vedkommendes bank, og for en kjede som representerer 40 - 50 byråer vil denne låsingen av likviditet kunne beløpe seg til godt over 10 millioner kroner og således få både kredittmessige og budsjettmessige negative konsekvenser. For små byråer vil selv en relativt beskjeden kontantlåsing kunne bety en svekket overlevelsessevne. I tillegg kommer de administrative kostnader ved innrapportering, vurdering av garantibeløpets størrelse etc. som ikke skal undervurderes. Da man ikke har noe erfaringsgrunnlag her ennå, vil vi ikke antyde hva dette betyr omregnet i kroner og øre.

Siden andelen «tilrettelagte» reiser og andre varierer fra byrå til byrå, antas det at hvert enkelt byrå må definere dette forholdstallet for egen virksomhet. Vi må da peke på at forslaget også medfører en fare for dobbeltgarantier, idet de tjenester reisebyrået selger som er dekket av den til en hver tid gjeldende definisjon av «pakkereiser», vil være underlagt egen garantiplikt. Ved å utvide garantiplikten slik foreslått, vil skillet mellom garantigrunnlagene kunne føre til at det beregnes garanti for reiser etter begge grunnlagene.

HSHs reisebransjeseksjon kan ikke se at de relativt store og påregnelige byrder reisebyrånæringen blir utsatt gjennom dette forslaget står i noe forhold til den risiko reisebyråene representerer i forhold til private forbrukere ved en eventuell konkurs. HSH mener følgelig og primært at garantiplikten bør begrenses til de reiselivs tjenester som omfattes av definisjonen av pakkereiser, også etter revisjon av definisjonen. Dog erkjenner man at reisebyråer som ikke er IATA tilknyttet og som ikke har de samme forpliktelser til å utstede reisedokumenter på fly i forbindelse med betaling av reiser utgjør en noe større forbrukermessig risiko enn IATA reisebyråene. Etter HSHs mening kan dette problemet bedre løses ved å informere forbrukerne om at de må tilse at deres flybilletter (der det ikke er snakk om pakkereise) blir utstedt i forbindelse med betalingen.»

*Konkurransetilsynet* bemerker følgende:

«Departementets forslag om utvidelse av reise-garantiordningen innebærer blant annet at reise-garantiordningen også vil omfatte arrangementer av separate transport- og innkvarterings tjenester som i det vesentlige likner på en

pakkereise. Dette forutsetter at ytelsene må selges i sammenheng med hverandre og at kombinasjonen fremstår som en naturlig enhet, for eksempel bestilling av flyreise og hotell til samme reisemål. En slik utvidelse betyr for eksempel at et reisebyrås salg av fly og hotell til samme reisemål vil være garantipliktig.

Konkurranseloven har som formål å fremme konkurranse for derigjennom å bidra til effektiv bruk av samfunnets ressurser. Tilrettelegging for likeverdige vilkår for alle bedrifter i samme næring er et viktig redskap i oppnåelse av dette målet. Dette gjelder også for reiselivsnæringen.

Derfor stiller Konkurransetilsynet seg positivt til utvidelse av reisegarantiloven til å omfatte også arrangementer av separate transport- og innkvarteringstjenester som i det vesentlige likner på en pakkereise. Konkurransetilsynet er av den oppfatningen at en slik utvidelse vil bidra til å skape likeverdige vilkår for aktører i reiselivsnæringen.»

*Moderniseringsdepartementet* uttaler at de i det alt vesentlige slutter seg til Konkurransetilsynets merknader.

*Reisegarantifondet* bemerker følgende:

«Vi vil innledningsvis gi uttrykk for at vi er enige i departementets materielle forslag i høringsnotatet punkt 3.2.4.2. Vi forutsetter at garantiplikten for reisebyråene er knyttet opp mot forhåndsinnbetalte beløp.

3.2. Refleksjoner rundt pakkereiselovens virkeområde og spørsmål knyttet til utvidet garantiplikt

Norsk rett baserer seg i dag som nevnt på det prinsipp at plikten til å stille garanti etter pakkereiselovens kap. 11 følger pakkereiselovens virkeområde, jfr. pakkereiselovens § 2-1. Utvides virkeområdet for loven, er det følgelig naturlig at flere kan få plikt til å stille garanti eller at høyere garanti må stilles.

Departementet behandler ikke dette i særlig grad, men tar opp spørsmålet om reisegarantiordningen skal utvides til å omfatte reisebyråenes virksomhet, se høringsbrevets punkt 3.2.4.2.

Vi antar at bakgrunnen for departementets drøftelse i dette punktet er at man mener at den foreslåtte lovendring i pakkereiselovens definisjon av pakkereiser ikke automatisk vil medføre garantiplikt for reisebyråenes salg av garantipliktige elementer (for eksempel flyreise og hotell til samme reisemål). Vi har ikke gått i dybden på dette spørsmålet, og ber således kun departementet vurdere nærmere om ikke allerede den foreslåtte endring av pakke-reisedefinisjonen vil kunne medføre garantiplikt for reisebyråer som driver virksomhet

som nevnt i høringsnotatets punkt 3.2.4 punkt 2). Vi vil i den forbindelse henlede oppmerksomhet på EF-domstolens rådgivende uttalelse i den såkalte Club-Tour saken avsagt 30. april 2002 (Case 400/00). Domstolen blir her anmodet om å avgi en tolkingsuttalelse i forhold til om et reisebyrå ble omfattet av pakke-reisedirektivet dersom det hadde - på kundens oppfordring - satt sammen en pakke bestående av transport og overnatting. Domstolen gir i denne forbindelse uttrykk for at:

«By the first question, the court of reference essentially asks whether the word package used in Article 2(1) of the Directive must be interpreted as including holidays organised by a travel agency at the request of and according to the specifications of a consumer or a defined group of consumers. In line with the submissions of the governments and of the Commission to this Court, the answer to that question must be in the affirmative.

(...)

As the definition of package referred to in Article 2(1) of Directive 90/314 on package travel, package holidays and package tours includes holidays organised in accordance with the consumer's specifications, the term pre-arranged combination used in that provision necessarily covers cases where the combination of tourist services is the result of the wishes expressed by the consumer up to the moment when the parties reach an agreement and conclude the contract. The term pre-arranged combination used in Article 2(1) of Directive 90/314 must be interpreted so as include combinations of tourist services put together at the time when the contract is concluded between the travel agency and the consumer»

Vi påpeker avslutningsvis at det uansett vil være en fordel med klarhet rundt lovens virkeområde og hvilken virksomhet som er garantipliktig, og at det således kan være fornuftig at departementet presiserer eksplisitt at de nevnte reisebyråer er omfattet. Dette punkt 3.2. er altså kun ment som et innspill for å klargjøre grensen for hvilke aktører som faller inn under den nye pakkereisedefinisjonen i utkastets § 2-1 og hvem som vil falle inn i forhold til den foreslåtte bestemmelse om utvidelse av reisegarantiordningen.»

Departementet ser slik på saken:

Forslaget vil, om det gjennomføres, innebære at en i reisegarantisammenheng ikke behøver å ta stilling om den næringsdrivende er arrangør eller formidler eller om det selges en pakkereise i lovens forstand.

Dette vil få en del konsekvenser for reisebyrånæringen. Reisebyråer (formidlere) er i liten grad

med i dagens reisegarantiordning, jf. § 11-1 annet ledd. Formidler av pakkereise som sådan plikter bare å stille garanti for utenlandsk arrangør hvis det ikke godtgjøres at arrangøren selv har stilt slik garanti.

Det er for det første spørsmål om det er behov for å sikre kundene mot konkurser i reisebyrånæringen. Høringsinstansene er uenige om dette. Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon uttaler at det er mindre konkursrisiko for reisebyråene enn for reisearrangører, samt at de ikke ser behov for å sikre privatkunder mot konkurser i reisebyrånæringen ved å utvide reisegarantiordningen.

Departementet har fått innhentet data fra Statistisk sentralbyrå vedrørende konkurser i reisebransjen for året 2003. Konkursraten viser hvor stor andel av de foretakene som i gjennomsnitt var registrert i bransjen som gikk konkurs. Den viser en konkursrate på 1,67 % for reisearrangørvirksomhet og 2,87 % for reisebyråvirksomhet. Både i 2003 og 2004 var det 12 konkurser i bransjen reisebyråvirksomhet og 6 konkurser i bransjen reisearrangørvirksomhet. Både Forbrukerombudet og Forbrukerrådet uttaler at de får henvendelser fra forbrukere som ikke er dekket av dagens reisegarantiordning, og at det er behov for å styrke forbrukervernet på dette området. På denne bakgrunn finner departementet ikke å avvise at konkurser i reisebyrånæringen potensielt kan utgjøre et forbrukerproblem. Isolert sett synes konkursrisikoen å være beskjeden, men det gjelder også for arrangørvirksomhet som i dag er omfattet av reisegarantiordningen.

Begrunnelsen for dagens reisegarantiordning er at kundene betaler på forhånd og at det ikke er mulig å gardere seg mot alle eventualiteter som kan føre til at en arrangør blir betalingsudyktig. Det er ikke praktisk mulig å tallfeste en fremtidig risiko for konkurser i bransjen. Det bærende prinsipp i reisegarantiordningen er derfor at forhåndsbetalingene i størst mulig grad skal være sikret. Departementet mener derfor at lav konkursrisiko i reisebyråbransjen i seg selv ikke er et tungt argument mot å innlemme den i reisegarantiordningen.

Et reelt motargument mot å la reisegarantiordningen omfatte reisebyråene vil derimot foreligge dersom kundenes forhåndsbetalinger er sikret på annen måte.

De aller fleste reisebyråene som selger flybilletter er IATA-agenter. IATA (International Air Transport Association) er den internasjonale interesseorganisasjonen for ruteflyselskaper. IATA-autorisasjon kreves for at flyselskapene skal inngå agent-

avtale med et reisebyrå. Dette innebærer en viss granskning av reisebyråets økonomi og kompetanse. Når autorisasjon er gitt, overvåkes pengeoverføringene til flyselskapene ved hjelp av et automatisk system. Misligholder agenten agentavtalen trekkes IATA-autorisasjonen tilbake. IATA-reglene forbyr agenten å ta full betaling fra kunden før flybilletten er utstedt. Når billetten er utstedt har flyselskapet en kontraktsrettslig forpliktelse til å utføre transporten, og da spiller det ingen rolle for kunden at reisebyrået går konkurs.

IATA-systemet innebærer en viss kontroll med de aktuelle reisebyråenes soliditet, samt en viss beskyttelse mot tap for kundene ved forhåndsbetalinger av flytransport. Systemet er imidlertid innrettet på å sikre flyselskapene, ikke forbrukerne. Reglene kan heller ikke i seg selv hindre at et reisebyrå opptre rettsstridig. Departementet kan ikke se at IATA-systemet gir forbrukerne noen fullgod sikkerhet ved kjøp av pakkereiseliknende arrangementer. I den forbindelse vises til at ikke alle slike arrangementer inneholder flytransport.

Det er ingen privatrettslige regler som forhindrer at reisebyråer som ikke er IATA-agenter, tar full betaling fra kundene før flybilletten utstedes. Markedsføringsloven § 9 a, som setter forbud mot urimelige avtalevilkår i forbrukerforhold, kan likevel sette visse skranke for forskuddsbetaling.

En del mindre seriøse virksomheter driver bevisst med en «bakpå-økonomi», dvs. at de tar i mot forhåndsbetalinger og venter lengst mulig frem til flyavgang med å utstede billetten i håp om å få billige restplasser. Dersom dette slår feil er det stor fare for tap for kundene. Også seriøse selskaper som får problemer med likviditeten vil kunne bli fristet til å innkassere kundenes forhåndsinntalinger uten å gjøre opp for seg i den andre enden, noe de ikke ville finne på å gjøre under normale omstendigheter. Og når det først begynner å gå «i nedoverbakke» er det ofte for sent. Slike tilfeller er det vanskelig å gardere seg i mot på forhånd, med mindre en har en garantiordning som sikrer kundene.

Et mulig argument mot forslaget om å utvide reisegarantiordningen er at reiser ofte betales med kredittkort. I så fall er det mulig kunden kan få dekket sitt tap av kredittkortselskapet, jf. kredittkjøpsloven § 8. Å få forhåndsinntalinger refundert fra kredittkortselskapet kan imidlertid ta lang tid. Dersom kunden er sikret gjennom Reisegarantifondet, blir det sørget for rask refundering (innen 14 dager), slik at det blir mulig å kjøpe en erstatningsreise. Som Forbrukerombudet påpeker, er det også mange forbrukere som ikke har kredittkort eller ikke ønsker å kjøpe feriereiser på kreditt.

Departementet legger vekt på at forslaget vil bidra til å sikre likeverdige vilkår i reiselivsnæringen. Det kan fortone seg tilfeldig at arrangører av pakkereiser pålegges garantiplikt, mens de som selger svært liknende produkter slipper. Forbrukerombudet og Konkurransetilsynet (med tilsutning fra Moderniseringsdepartementet) støtter forslaget om utvidelse av reisegarantiordningen ut i fra konkurransemessige hensyn. Det er også et moment at reisegarantiordningen skaper tillit til bransjen, noe hele bransjen nyter godt av.

Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon uttaler at forslaget vil innebære relativt store og påregnelige byrder for reisebyrånæringen, som ikke står i forhold til risikoen de representerer. Departementet viser til pkt. 4 nedenfor, der det antas at forslaget vil innebære en årlig kostnad i størrelsesorden kr 5 mill, som vil bli fordelt på forbrukerfellesskapet av de reisende. Etter departementets syn er dette ikke en uforholdsmessig kostnad vurdert opp mot fordelene ved forslaget.

Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjons bemerkninger også at garantibanken krever at beløp tilsvarende garantiens pålydende settes på sperret konto, og at denne opplåsing av likviditet vil by på problemer. Departementet har fått opplyst av Reisegarantifondet at det varierer fra tilfelle til tilfelle hva slags sikkerhet bankene krever for å gi garanti. Det kan dreie seg om aksjer, eiendom, andre eiendeler eller kausjoner, alt etter hva den enkelte bedrift kan tilby. Å pantsette et beløp på sperret konto er også en mulighet, men Reisegarantifondet kan også godta at et beløp på sperret konto pantsettes direkte til Reisegarantifondet (dermed sparer man garantiprovisjonen til banken). Bankene tar også individuelle hensyn, og krever ikke nødvendigvis alltid at beløp låses opp krone for krone.

Etter en samlet vurdering er departementet kommet til at hensynet til å sikre bedre forbrukerbeskyttelse og like konkurransevilkår gjør det ønskelig å utvide reisegarantiordningen som foreslått i høringsnotatet. Departementet opprettet forslaget, og viser til forslag til ny § 11-1 tredje ledd samt de spesielle merknadene til bestemmelsen.

Den Norske Turistforening foreslår å legge til ordet «individuelle» foran «separate transport- og innkvarteringstjenester» i utkastet til § 11-1 tredje ledd. Med dette mener Turistforeningen å klargjøre at turer som arrangeres for grupper, ikke skal omfattes. Slik departementet ser det, vil spørsmålet om gruppeturer omfattes, måtte avgjøres etter hvorvidt «arrangementet hovedsakelig er til personlig bruk for kunden». Kundebegrepet må forstås på tilsvarende måte som definisjonen i § 2-

3, og hva som ligger i «personlig bruk» må forstås på samme måte som i § 1-2. Dersom kunden er en bedrift som bestiller en gruppetur for sine ansatte, vil reisen ikke være til personlig bruk for kunden. Eksempel på det motsatte er at en vennegjeng bestiller en gruppetur til private formål. Departementet kan ikke se at sistnevnte bør unntas fra bestemmelsens virkeområde.

Når det gjelder Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjons merknader om fare for dobbeltgarantier, vil departementet bemerke at det etter forslaget vil være tre typer arrangementer det skal stilles garanti for: 1) omsetning av pakkereiser, 2) omsetning av «seat only», 3) omsetning av arrangementer som i det vesentlige likner pakkereiser. Det vil være opp til bedriftene og Reise Garantifondet å finne frem til rutiner for å hindre at reiser blir talt med flere ganger. Departementet legger til grunn at man vil finne praktiske løsninger og viser til at man allerede har innført samme ordning som foreslås her i Sverige.

Til Reise Garantifondets merknader om pakkereiselovens virkeområde og garantiplikt, vil departementet bemerke at reisebyråer som de facto opptrer som arrangør av pakkereiser vil fanges opp av definisjonen i § 2-1. I så fall vil de omfattes av hele loven, dvs. reglene om markedsføring, avbestilling, mangelskrav mv. Reisebyråer, som ikke selger pakkereiser, vil kunne fanges opp av utvidelsen i § 11-1 tredje ledd når de selger en pakkereiseliknende reise bestående av transport og innkvartering. De vil også omfattes av kapittel 10 om tvisteløsning. Så lenge de ikke opptrer som arrangør eller formidler av pakkereiser, vil de derimot ikke omfattes av pakkereiselovens øvrige forpliktelser overfor kundene.

### 3.3 Spørsmål om utvidelse av Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser

#### 3.3.1 Gjeldende rett og problembeskrivelse

Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser behandler i dag forbrukerklager på pakkereiser. Nemnda, som ble opprettet i 1971, er basert på frivillig samarbeid mellom Forbrukerrådet og Norsk Reiselivs-Forum (NRF). Som hovedregel behandles bare klager på medlemmer av NRF (arrangører og reisebyråer). Nemnda kan også behandle prinsipielle saker hvor innklagede ikke er medlem av NRF dersom Forbrukerrådet bringer saken inn for nemnda. Dette skjer imidlertid svært sjelden (et par ganger på 18 år). Avgjørelsene til nemnda er kun rådgivende, men blir i praksis fulgt. Medlemmer av NRF er gjennom foreningens vedtekter for-

pliktet til å følge nemndas vedtak med mindre det dreier seg om prinsipielle saker. Finansieringen skjer ved at innklagede må betale et gebyr, for 2005 kr 2000, i tillegg til at NRF subsidierer driften. Statistikken viser at nemnda har behandlet rundt 300 saker i året. I 2004 sank antallet til 187.

Pakkereiseloven kapittel 10 inneholder bestemmelser om tvisteløsning. Loven åpner for at det kan opprettes en klagenemnd der avgjørelsene får retts- og tvangskraft i likhet med dommer. Forutsetningen er at vedtektene for nemnda godkjennes av Kongen. Hjemmelen til å opprette en slik nemnd er ikke brukt.

Det har vist seg at en ikke kan omdanne Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser til en nemnd der avgjørelsene får retts- og tvangskraft uten vesentlige administrative og økonomiske konsekvenser. Bl.a. må avgjørelsene til en slik nemnd forkynnes på samme måte som dommer. I og med at avgjørelsene følges har en heller ikke sett noe behov for å gi nemndas avgjørelser retts- og tvangskraft. Partene i nemndsavtalen og departementet er nå enige om at det ikke er ønskelig å opprette en klagenemnd etter nåværende kapittel 10 i pakkereiseloven.

Hovedproblemet med dagens klageordning er at det bare er medlemmene i NRF som deltar og at en del arrangører står utenfor. Departementet har fått opplyst at ca. 80 % av solgte pakkereiser fanges opp av nemnda. Ved klager på andre enn medlemmene til NRF har kundene i praksis liten mulighet til utenrettslig tvisteløsning. Det er ingen andre bransjeorganisasjoner enn NRF som organiserer arrangører og formidlere av pakkereiser.

#### 3.3.2 Pakkereisedirektivet

Pakkereisedirektivet har ingen spesielle krav til tvisteløsning. I fortalen til direktivet heter det at «*Det bør treffes visse tiltak for å informere forbrukere og for å behandle klager.*»

#### 3.3.3 Rettstilstanden i våre naboland

Verken Sverige eller Finland har egne klagenemnder for pakkereiser. Slike saker kan likevel behandles av de offentlige generelle utenomrettslige tvisteløsningsorganene en har i disse landene: Almäna Reklamationsnämnden (Sverige) og Konsumentklagonämnden (Finland). Avgjørelsene er kun rådgivende.

I Danmark har en Rejse-Ankenævnet, som er en privat klagenemnd. Nemnda behandler klager fra forbrukere vedrørende pakkereiser og visse andre reiser. Rejse-Ankenævnet er opprettet av

Forbrugerrådet, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening. Nemnda er godkjent av ministeren for familie- og forbrugeranliggender i henhold til lov om forbrukerklager. Dette sikrer at Rejse-Ankenævnets vedtekter inneholder betryggende bestemmelser om nemndas sammensetning og saksbehandling. Nemndas avgjørelser har ikke retts- eller tvangskraft. I henhold til vedtektene til nemnda blir en liste over bedrifter som ikke følger nemndas vedtak lagt ut på nemndas nettside. Rejse-Ankenævnet finansieres fra 1. oktober 2004 av Rejsegarantifonden, som også stiller sekretariat til rådighet for nemnda.

### 3.3.4 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet foreslo departementet å innføre en plikt for alle som stiller garanti til Rejsegarantifondet til å delta i nemnda samt til å finansiere den. Da vil en i prinsippet fange opp alle som selger pakkereiser. Videre foreslo departementet å sløyfe dagens bestemmelser (som ikke er benyttet) om at nemndas avgjørelser får retts- og tvangskraft. Det ble dessuten foreslått at manglende innbetaling av gebyr til nemndas drift skulle sanksjoneres ved at markedsføringen av pakkereisene stoppes, og evt. bøter hvis ulovlig markedsføring likevel finner sted. Departementet bad også om synspunkter på hvordan nemnda nærmere bør finansieres.

*Den norske turistforening* uttaler at:

«Departementet stiller spørsmål om hvordan man kan få flest mulig i reiselivsbransjen til å delta i en klageordning. Departementet foreslår å knytte en deltakelse opp mot Rejsegarantifondet. DNT Oslo og Omegn synes det er vanskelig ut ifra det skisserte forslaget å uttale seg om eventuelle konsekvenser for oss som arrangør og reisebyrå. For å kunne uttale oss om dette, trenger vi en nærmere utredning. Det er uklart om

1. medlemmene i klagenemndene skal velges eller sorteres ut,
2. det er meningen at det skal nedsettes lokale nemnder der aller aktørene skal være representert

Departementet ber om synspunkt på grunnfinansieringen av Reklamasjonsnemnda.

Det settes opp to alternativer:

1. Hvert medlem skal betale samme beløp
2. Differensiering slik at de store betaler mer enn de små.

Den Norske Turistforening Oslo og Omegn vil gå inn for alternativ nr 2, der arrangørene

grupperes etter garantiens størrelse og betaler inn et forholdsmessig bidrag til nemnda basert på dette.

Vi vil videre presisere at det er viktig at de som allerede er med i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser ikke skal få økte utgifter. Vi viser til departementets egen uttalelse om dette i høringsutkastet s. 20.

På spørsmålet om forbrukeren skal betale et gebyr for å få klagen behandlet, går vi inn for at forbrukeren skal betale et symbolsk gebyr. Dette for at forbrukeren skal få et bevisst forhold til klagen fra dennes ståsted virker rimelig eller ikke. DNT Oslo og Omegn støtter forslaget om at forbrukere som vinner sakene i nemnda får refundert klagegebyret.

Sanksjoner mot manglende innbetaling av gebyr

DNT Oslo og Omegn støtter departementets forslag om at det settes som vilkår for å markedsføre pakkereiser at en betaler det fastsatte gebyret til nemndas drift, og evt. bøter hvis ulovlig markedsføring likevel finner sted.»

*Forbrukerombudet* har følgende kommentarer:

«Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser er en viktig og velfungerende nemnd, og jeg støtter departementets syn på at den bør kunne behandle klager for alle selskap som selger pakkereiser i Norge. Det er fornuftig å knytte deltagelsen opp mot Rejsegarantifondet, slik det er gjort i forslaget til § 10-4.

Jeg deler også departementets vurdering når det gjelder finansieringen. Det er etter mitt syn sentralt at det er gratis for forbrukeren å få prøvet saken fordi nemndbehandling skal være enkelt og tilgjengelig og også kunne gjelde klager hvor tvistesummen er for lav til at det er aktuelt med vanlig domstolsbehandling.

Det kan virke noe strengt å gi manglende innbetaling av kollektivt gebyr samme virkning som manglende garantistillelse. Jeg antar at Rejsegarantifondet som skal håndheve ordningen er nærmest til å gi en begrunnet mening om det kreves sanksjoner ut over vanlig inkasobehandling av disse tilfellene.»

*Forbrukerrådet* uttaler følgende:

«Forbrukerrådet er positive til de endringer som foreslås med tanke på en utvidelse av Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser. Forbrukerrådet har gode erfaringer med nåværende ordning hvor klager på medlemmer av Norsk reiselivsforum behandles i Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser. Nemndas vedtak følges, noe som er av vesentlig betydning for klager.



Forbrukerrådet opplever imidlertid en økende mengde henvendelser som gjelder klager på arrangører som ikke er medlem i NRF. Selv om ca. 80% av solgte pakkereiser pr. i dag fanges opp av nemnda, er det likevel en del som faller utenfor og det antas at denne delen ikke vil bli mindre. Det er videre vår erfaring at flere av de klager som faller utenfor nemnda, gjelder mer klare brudd på pakkereiseloven hvor forbrukers tap kan være betydelig. I slike tilfeller er det uheldig at klagen ikke kan behandles av nemnda. Selv om forbruker har mulighet for å bringe sin sak inn for domstolene, er det fra et forbrukerståsted mer hensiktsmessig med en utenrettslig klageordning. Det er en lavere terskel for å bringe en sak inn for en klagenemnd samt at nemndsbehandling på enkelte saksområder synes godt egnet for å få løst en tvist i minnelighet.

Slik Forbrukerrådet ser det, vil det i spørsmålet om endringer i reglene om tvisteløsning måtte foretas en avveining mellom dagens godt fungerende ordning sett opp mot at flere kan få behandlet sin klage i nemnda men hvor man bl.a. kan risikere at vedtakene ikke blir fulgt. Dette med tanke på klager på de mindre seriøse aktører i markedet. Departementet vurderer det som ikke nødvendig med sanksjoner for de som ikke medvirker i nemndsbehandlingen. Unnlater innklagede å medvirke i nemndsbehandlingen, vil vedkommende trolig få nemndas avgjørelse mot seg. Som nevnt over mener Forbrukerrådet at styrken med nåværende nemnd er at vedtakene følges. Selv om klager får medhold i sin klage, mener vi det er av avgjørende betydning for forbruker at vedtaket følges.

Forbrukerrådet vil derfor mene at det er behov for sanksjonsmuligheter i de tilfeller hvor vedtak ikke følges. En mulighet er at Departementets foreslåtte sanksjoner for brudd på plikten til å innbetale kollektivt gebyr i punkt 3.3.4.3 også gjøres gjeldende hvor arrangør gjentatte ganger og/eller i alvorlige saker ikke følger nemndas vedtak. En slik ordning vil antas å også være positiv for bransjen, da dette først og fremst vil ramme de mindre seriøse aktører på markedet.

Når det gjelder spørsmålet om hvordan nemnda skal finansieres, er Forbrukerrådet generelt av den oppfatning at klager ikke skal betale noe for å få klagen behandlet. Dette ut i fra den tanke at utenrettslige tvisteløsninger bør være rimelig og mest mulig tilgjengelig for forbruker. Forbrukerrådet mener at i stedet for at den enkelte forbruker skal belastes med klagegebyr, bør kostnader ved nemndsbehandling kunne bakes inn i prisen på reiser og på den måten fordeles på kundene.

Forbrukerrådet har ellers ingen særskilte merknader til spørsmålet om hvordan nemnda skal finansieres.»

*Flyselskapenes landsforening* kommenterer forslaget slik:

«De foreslåtte endringene i reglene om tvisteløsning byr ikke på problemer for flyselskapene. Den som har reist i hht Pakkereiseloven, får sin klage behandlet i Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser, og den som kun har benyttet seg av flytransport sender den til Reklamasjonsnemnda for rutefly. Sistnevnte nemnd omfatter kun passasjerene som har reist med ruteflypassasjerer fra Norwegian, SAS Braathens og Widerøe. FL finner det imidlertid uheldig at de utenlandske selskapene som flyr på Norge, ikke er med i dette klagenemndsarbeidet. FL viser her til at forbrukermyndighetene tidligere har sagt at den nemnda skal utvides til å omfatte utenlandske selskap som flyr på Norge. Vi kan ikke se at myndighetene har vist aktivitet i få fortgang i dette.

FL vil også vise til klager knyttet til EU-forordning 261/2004 som skal samles i en felles klagenemnd, jfr. Samferdselsdepartementets pressemelding av 24.06.05. FL henstiller til at de to departementene samarbeider slik at vi får en felles klagenemnd for disse tre beslektede klageområdene. Vi mener at dette vil være en fordel for både tilbyder og kundene med en felles profesjonell nemnd. Dette vil vi komme tilbake til i egen sak.

For de tre ruteflyselskapene som i dag er med i dette klagenemndsarbeidet, er det en selvfølge at dersom det oppstår en tvist mellom en kunde og et flyselskap, skal kunden opplyses om retten til å kreve behandling i nemnda. Det legges alltid ved en brosjyre om nemnda når en kunde får avslag på krav om erstatning.

FL har heller ingen problemer med artiklene 10-3 til 10-5. Vi ser det som positivt at loven gir klare forhold for tvisteløsning.»

*Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon* bemerker følgende:

«Forslag om utvidelse av reklamasjonsnemnda for pakkereiser virkeområde og finansiering av denne er i det store og hele sammenfallende med det forslag reisebransjeforeningen og Forbrukerrådet i felleskap utarbeidet for over fem år siden. HSHs grunnholdning til endringsforslaget er således positiv.

Vi peker imidlertid på at en utvidelse av nemndas virkefelt rimelig sikkert vil føre til så vidt stor økning i saksmengden og antall henvendelser til nemnda at sekretariatet rimelig raskt må utvides. Dette er budsjettmessige forhold som får betydning for fastsettelsen av de

forskjellige gebyrene. Det forutsettes at utformingen av forskriftene (§ 10/6) utarbeides etter nødvendig samråd med bransjen. Tanken om en grunnfinansiering via et fast gebyr innbetalt til Reisegarantifondet er god og enkel å administrere.

Innkassering av gebyr i forbindelse med hver enkelt klage medfører administrative omkostninger og det er nødvendig med en diskusjon om hvor hovedinntektskilden til nemnda skal ligge: Gjennom de faste administrative gebyrene eller de enkelte klagesaksgebyrene. Det er i denne sammenheng nødvendig å understreke at belastningen på nemndas sekretariatets må sees todelt: Saksbehandlingen følger et oppsatt mønster med fremsendelse av dokumenter, innhenting av dokumentasjon/opplysninger, oppsummering, forslag til vedtak med mere i saksforberedelsesfasen samt selve nemndsbehandlingen. Denne delen av nemndas drift bør hovedfinansieres gjennom klagegebyrene fra henholdsvis innklagede og klager. Den andre delens av nemndesekretariatets arbeid er informasjonsoppgaver og vil bestå i å besvare en rekke henvendelser fra mennesker som ennå ikke har klaget på sin reise og som vil ha informasjon om sine rettigheter og muligheter for å nå fram ved en klagebehandling. Slik Reklamasjonsnemnda for pakkereiser fungerer i dag er dette en meget viktig og verdifull del av sekretariatsarbeidet i det man på denne måten både driver forbrukeropplysning og kan løse problemer før de kommer inn i en formell klageprosess. Vi har tidligere påpekt at vi gjennom denne virksomhet utfører en oppgave som sparer forbrukerkontorene for svært mange henvendelser samtidig som vi gjennom årene har opparbeidet en meget god fagkompetanse innen de rettsområder slike henvendelser gjelder. Vår erfaring er at selv om Forbrukerrådet har kompetanse innen dette feltet, vil svært mange henvendelser likevel havne hos nemndssekretariatet, og vi får også henvendelser hvor spørren er henvist hit fra Forbrukerkontoret.

Selvfølgelig vil også reisearrangører/reisebyråer som er i tvil om hvorvidt de skal imøtekomme kundens krav eller ikke, henvende seg til nemndssekretariatet for å dra nytte av den samme kompetansen. I dag er dette kun forbeholdt medlemmer i Norsk ReiselivForum, og det vil være en praktisk umulig oppgave å sile slike telefoner i forhold til medlem/ikke medlem ved en utvidelse av reklamasjonsnemndas virkefelt. Vi antar at også forbrukersiden seg tjent med at nemndssekretariatet skal besvare slike henvendelser fra bedrifter som ikke er medlem i organisasjonen idet slik rådgivning svært ofte fører til at konflikten mellom klager

og bedrift blir løst på en tilfredsstillende måte uten å belaste nemndsarbeidet med en klagesak. Denne rådgivning/informasjonsvirksomheten nemndssekretariatet således står for må etter vår mening finansieres gjennom de årlige beløpene til Reisegarantifondet idet den gagnar alle bedriftene og omfanget av den er følger nødvendigvis ikke antall klagesaker bedriften måtte ha.

(...)

Man peker på at en slik utvidelse vil få administrative og organisasjonsmessige konsekvenser i forholdet til Reisegarantifondet som selvfølgelig må være på plass før endringen gjennomføres.»

*Reisegarantifondet* har følgende kommentarer:

«Reisegarantifondet vil se det som en fordel at det ikke blir for mange gebyrsatser til dekning av nemndens grunnfinansiering. Vi mener det bør være tilstrekkelig med en tredeling fremfor seks ulike satser.

(...)

Reisegarantifondet er av den oppfatning at uteblitt betaling av gebyret bør innfordres på vanlig måte. Det vil si at dagens straffesanksjon som følge av brudd på garantiplikten og pålegg om å stanse virksomheten, fortsatt bare kan skje som følge av utilstrekkelig garanti. Noe annet vil etter fondets syn virke uforholdsmessig.»

*Samferdselsdepartementet* uttaler følgende:

«Uansett hvor en trekker grensen for de reisetypene som skal omfattes klageordningen (jf. punkt 3) er Samferdselsdepartementet helt enig med Barne- og familiedepartementet i at flest mulig av de som tilbyr tjenester som vil være omfattet av den endrede loven bør være underlagt klageordningen. Både hensynet til de reisende og behovet for å sikre rettferdig konkurranse mellom reiseselgerne tilsier en slik løsning.

Vi støtter også tanken om at reiseselgernes plikt til å være underlagt klageordningen bør være hjemlet i pakkereiseloven. Derimot er vi noe mer usikre på om det med dette utgangspunktet er konsekvent å overlate utformingen av nemndsordningen for øvrig til avtaleforhandlinger mellom bransjeorganisasjoner som ikke alle reiseselgerne er medlemmer av (selv om ordningen skal godkjennes).

Samferdselsdepartementet jobber selv med forslag til nye lovbestemmelser om en klageordning for flypassasjerer. Dersom slike bestemmelser blir vedtatt, vil det kunne bli en viss «overlapp» mellom den klageordningen som Barne- og familiedepartementet foreslår

og den ordningen Samferdselsdepartementet jobber med. Det vises blant annet til det som er sagt om virkeområdet for forskrift av 17. februar 2005 nr. 141 i punkt 3 ovenfor. Vi legger til grunn at en hensiktsmessig grensedragnings mellom klageordningene vil bli diskutert mellom departementene senere.»

### 3.3.5 Departementets vurderinger

Forslaget om at alle som stiller garanti til Reisegarantifondet (medlemmene i Reisegarantifondet) plikter å delta i en utenrettslig klagenemnd, har fått bred støtte i høringen. Ingen har kommet med innvendinger. Departementet opprettholder derfor forslaget, og viser til ny § 10-4 første ledd og de spesielle merknadene til bestemmelsen.

Ingen høringsinstanser har kommentert eller hatt innvendinger til at forslaget om å fjerne dagens bestemmelse (§ 10-5) om at nemndas avgjørelser får retts- og tvangskraft. Ingen av de andre 22 avtalebaserte klagenemndene Forbrukerrådet har opprettet i samarbeid med ulike bransjer kan avsi avgjørelser med retts- og tvangskraft. Den som er uenig i nemndenes avgjørelser må derfor eventuelt bringe saken inn for de alminnelige domstolene. Etter det departementet kjenner til fungerer dette systemet jevnt over godt for de andre nemndene, og avgjørelsene blir i stor grad fulgt. Dagens reklamasjonsnemnd for pakkereiser fungerer også godt selv om avgjørelsene kun er rådgivende. Departementet opprettholder derfor forslaget om å fjerne innholdet i dagens § 10-5. Dersom nemnda viser seg å fungere dårlig ved at avgjørelsene ikke følges, kan det bli aktuelt å gjeninnføre bestemmelsen.

Forbrukerrådet uttaler at det er behov for sanksjonsmuligheter i de tilfeller hvor vedtak ikke følges. Etter departementets syn vil det ikke være naturlig med offentligrettslige sanksjoner når man først går inn for at nemndas avgjørelser ikke skal ha retts- og tvangskraft. Eventuelle sanksjoner bør følge av nemndsavtalen, som departementet forutsetter partene vil reforhandle og forelegge departementet for godkjenning. Departementet peker på at i Danmark har en valgt å offentliggjøre en liste over hvilke arrangører som ikke følger nemndas vedtak på nemndas hjemmesider.

Siden det foreslås at alle som er med i reisegarantiordningen automatisk er med i klagenemnda, synes det hensiktsmessig at alle også bidrar økonomisk til nemndas drift. Ingen høringsinstanser har hatt innvendinger til dette. Forslaget innebærer at Reisegarantifondet, som til en hver tid har oversikt over hvem som stiller garanti, bruker

medlemslisten til å kreve inn et gebyr som grunnfinansiering til nemnda. Plikten for medlemmene (medlemsbedriftene) av Reisegarantifondet til betale et gebyr til nemndas drift foreslås lovfestet i ny § 10-4 annet ledd. Hvor stort gebyret skal være foreslås fastsatt av departementet ved forskrift, jf. forslaget til ny § 10-6 annet ledd første punktum.

Departementet mener at det vil være rimelig at bedriftene som blir innklaget betaler gebyr for sakens behandling i nemnda. Det er også spørsmål om forbrukeren skal betale et gebyr for å få saken behandlet, som eventuelt refunderes hvis forbrukeren får medhold. Loven har allerede en forskriftshjemmel for å fastsette slike gebyr i nåværende § 10-8 annet ledd. Ved omnummereringen av paragrafer som følge av dette lovforslaget, vil forskriftshjemmelen følge av § 10-6 annet ledd. Departementet foreslår en realitetsendring i nåværende forskriftshjemler, ved at det er *departementet* og ikke Kongen som kan fastsette forskriftene. Den konkrete fastsettelsen av gebyrer i forskrift vil eventuelt utredes og fremmes som en egen sak.

I høringen reiste departementet spørsmål om sanksjoner ved manglende innbetaling av gebyr til nemndas drift. Den Norske Turistforening støtter departementets forslag i høringsnotatet om at § 3-1 gis tilsvarende virkning, dvs. at markedsføringen av pakkereiser stoppes og evt. bøter hvis ulovlig markedsføring likevel finner sted. Forbrukerombudet mener det kan virke noe strengt, og Reisegarantifondet uttaler at det kan virke uforholdsmessig. Departementet er enig i at forslaget i høringsnotatet kan virke vidtgående, og har på bakgrunn av høringsuttalelsene kommet til at gebyret bør innkreves på vanlig måte som et privatrettslig krav. Departementet foreslår derfor ingen offentligrettslige sanksjoner ved brudd på betalingsplikten etter § 10-4 annet ledd.

### 3.4 Andre endringer i loven

Som følge av at pakkereiselovens bestemmelser om reisegaranti utvides til å gjelde andre reiser enn pakkereiser, må det foretas visse justeringer i loven. Det gjelder for det første angivelse av lovens virkeområde i § 1. Videre foreslår departementet å endre lovens tittel til «Lov om pakkereiser og reisegaranti».

I § 11-1 tredje ledd står det at det skal *«innbetales et beløp til Reisegarantifondet – den kollektive garanti – som skal dekke krav som måtte overstige den individuelle garantien.»* Nåværende ordlyd er ikke oppdatert etter at reisegarantiforskriften ble

endret slik at årsgebyr fra 2003 har erstattet den kollektive garantien, jf. pkt. 3.2.1 ovenfor. Det foreslås at ordlyden i § 11-1 endres for å gjenspeile dette. Ut i fra samme betraktninger foreslår departementet at ordlyden i § 3-1 endres slik at det fremgår klart at «nødvendig garanti er stilt» likestilles med at årsgebyret er innebetalt.

I nåværende lovtekst er det Kongen som kan godkjenne vedtektene til en klagenemnd (§ 10-1), og det er Kongen som kan gi forskrifter om nemnda (§ 10-8). Departementet finner det hensiktsmessig at departementet gis slik myndighet istedenfor Kongen, og foreslår dette. Det vises til forslag til § 10-1 og § 10-6 og merknadene til bestemmelsene.

## 4 Økonomiske og administrative konsekvenser

Forslaget om å justere definisjonen av pakkereise vil medføre at noen bedrifter får økt ansvar overfor kundene og Reisegarantifondet. Det er likevel ikke tale om store endringer i forhold til gjeldende rett. Formålet med endringen er å ramme omgåelse av regelverket.

Forslaget om at «seat-only»-arrangementer skal omfattes av reisegarantiordningen antas ikke å få vesentlige økonomiske og administrative konsekvenser for næringslivet. Pakkereisearrangørene er allerede i dag omfattet av reisegarantiordningen. Forslaget innebærer at de samme arrangørene må innrapportere solgte transportert som skjer sammen med pakkereisene, og denne omsetningen vil da inngå i den garantipliktige omsetningen. Det kan medføre at noen arrangører må stille høyere garanti enn i dag.

Forslaget om å inkludere i reisegarantiordningen arrangementer med transport og innkvartering til privatpersoner som i det vesentlige likner på en pakkereise, antas å få en del økonomiske og administrative konsekvenser for reisebyrånæringen.

I foretaksregisteret var det pr. 1. januar 2004 registrert 415 foretak med næringskode reisebyråvirksomhet og 374 med reisearrangørvirksomhet. Antallet reisebyråer antas imidlertid å være høyere, da virksomheten kan stå registrert under en annen næringskode dersom den opererer innen flere næringer. Likeledes kan arrangør- eller reisebyråvirksomheter stå registrert i andre næringer, fordi reisebyrå- eller arrangørdelen ikke er hovedvirksomheten. Departementet har fått opplyst av bransjen at det grovt anslått er 550 bedrifter innen reisebyråbransjen, om lag like mange som antall pakkereisearrangører som er medlemmer av Reisegarantifondet. Noen bedrifter driver med begge deler, men det er vanskelig å si hvor stor overlappingen er. Uansett er det på det rene at noen reisebyråer også driver med pakkereiseproduksjon, og de skal allerede i dag stille minimumsgarantiene som nevnt nedenfor.

Årsgebyret til Reisegarantifondet er for tiden kr 2000. I tillegg skal det stilles garanti fra bank eller forsikringsselskap. Garantien beregnes etter den garantiforpliktende omsetningen, dvs. omsetningen av reiser det skal stilles garanti for i årets topp-

måned (noe forenklet sagt). For garantiforpliktende omsetning under kr 250 000, skal garantien være på kr 250 000 (utenlandsreiser). Deretter økes den suksessivt etter hvor stor omsetningen i toppmåneden er. For virksomhet som bare har omsetning av reiser i Norge, er garantien likevel standardisert til kr 50 000.

Etter forslaget her er det bare omsetning til privatkunder det skal stilles garanti for. Departementet har fått opplyst at ca. 80 % av reisebyråomsetningen går til næringskunder. Forslaget vil således kun omfatte de resterende ca. 20 % av omsetningen som går til forbrukere.

Dersom en legger til grunn samme garantisatser som i dag, antar departementet at langt de fleste reisebyråer vil måtte stille minimumsgarantier på kr 250 000. I snitt kan en regne med en garantiprovisjon på 2,5%. Direkte kostnader for hoveddelen av reisebyråene vil dermed beløpe seg til kr 6 250 per år, pluss årsgebyr, samlet kr 8 250. Gitt at antallet reisebyråer som ikke allerede er medlem av Reisegarantifondet er 400, gir dette en årlig samlet kostnad på kr 3,3 mill. I tillegg vil noen av de eksisterende medlemmene måtte stille høyere garanti enn i dag. Samlet sett antar departementet at det er tale om kostnader under kr 5 mill, som til slutt vil bli fordelt på forbrukerfellesskapet av de reisende. For den enkelte forbruker blir kostnaden ubetydelig.

Forslaget vil også medføre nye byrder for de som ikke allerede er medlem av Reisegarantifondet, ved at de må sende inn en egenerklæring med regnskaps- og budsjettstall til Reisegarantifondet for beregning av garantien.

Forslaget om at medlemmene av Reisegarantifondet skal bidra til grunnfinansiering av en klagenemnd, antas ikke å få vesentlige økonomiske eller administrative konsekvenser. Det legges ikke opp til at de som allerede er med i Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser (både arrangører og reisebyråer) skal få økte utgifter. Forslaget vil medføre at de som ikke er med i dagens bransjenemnd eller Norsk ReiselivsForum må betale et bidrag til nemnda i likhet med de andre i næringen.

Forslagene vil ikke medføre økonomiske eller administrative konsekvenser for det offentlige.

Reisegarantifondet er en privat stiftelse som er selvfinansiert.

Reisegarantifondet vil få noe økt arbeidsmengde med å innkreve årsgebyr og kontrollere at nødvendig garanti er stilt, samt kontroll med at ulovlig markedsføring ikke finner sted. Det samme gjelder innkreving av gebyr til drift av klagenemnd.

Forslaget medfører også at Reisegarantifondet vil få økte inntekter i form av årsgebyr fra den utvidede medlemsmassen. Regner en med at Reisegarantifondet får 400 nye medlemmer blir økte inntekter kr 800 000 etter nåværende gebyrsatser. Reisegarantifondet antas dermed å få ressurser til å møte den økte arbeidsmengden.

## 5 Merknader til de enkelte bestemmelser

### *Til endringen av lovens tittel*

I dag gjelder pakkereiseloven bare for pakkereiser. I det lovens bestemmelser om reisegaranti foreslås å gjelde også for andre reiser enn pakkereiser, endres tittelen til «lov om pakkereiser og reisegaranti».

### *Til § 1-1*

*Første ledd nytt annet punktum* angir at lovens bestemmelser om reisegaranti og tvisteløsning også gjelder andre reiser enn pakkereiser. Dette er en nødvendig konsekvens av at reisegarantiordningen utvides, samt at plikten til å delta i en godkjent klagenemnd knyttes til deltagelse i Reisegarantifondet.

### *Til § 2-1*

*Første ledd* endres ved å stryke «på forhånd». Dette markerer en endring av gjeldende rett. En skal ikke lenger ta utgangspunkt i at elementene må være satt sammen før de tilbys kunden. Gjenstående blir da at «Med en pakkereise menes et tilrettelagt arrangement ...». I dette ligger fortsatt at det skjer et visst arbeid og planlegging fra arrangørens side. Arrangementet kan tilrettelegges etter at kunden henvender seg til selgeren og helt frem til avtalens inngåelse.

«Spesialproduksjonen» som er tilrettelagt vil skille seg fra alminnelig reisebyråvirksomhet (formidling), der reisebyrået kun setter sammen elementer etter spesifisert oppdrag fra kunden. Sistnevnte vil i likhet med gjeldende rett ikke omfattes av pakkereisedefinisjonen. Et eksempel er at kunden ber om å få flyreise og hotell til et bestemt reisemål, og reisebyrået leter opp ulike alternativer og gir råd til kunden. Slik omsetning vil imidlertid kunne omfattes av garantiplikten etter § 11-1 tredje ledd.

Nytt *tredje ledd* fastslår at «*Et arrangement går inn under første ledd når arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres.*» Bestemmelsen er en presisering av første ledd, og regulerer spesielt problemstillingen om hva som gjelder ved «skreddersydde» arrangementer. Alle

vilkårene i første ledd må være oppfylt for at det skal være en pakkereise etter tredje ledd, herunder at arrangementet må selges eller markedsføres til en samlet pris.

Hva som ligger i «*fremtrer som tilpasset til å kombineres*» må bero på en konkret helhetsvurdering. Ved bestilling på Internett vil det grunnleggende spørsmålet ofte være om tilbyderen i realiteten opptrer som arrangør etter § 2-2. At «reisebyrået» selv tar det standpunkt at det kun driver formidling, skal ikke tillegges avgjørende betydning. Det som skal vurderes er hvordan arrangementet objektivt sett fremtrer.

På en nettside kan for eksempel tilbud av flyreiser og hotell presenteres hver for seg. Kunden kan fritt velge ulike alternativer fra «menykartet».

Følgende momenter kan tale for at elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres:

- det er en pris- eller kontraktsmessig sammenheng mellom ytelsene. F.eks. at kundens oppmerksomhet rettes mot spesielle tilbud på en nettside.
- man har et fåtall underleverandører (liten valgfrihet for kundene)
- man har et særskilt kontraktsforhold (utover å være agent) til underleverandørene
- spesialisering på ett eller få reisemål
- helhetsinntrykk av tilbudet/markedsføringen – er den for den jevne forbruker egnet til å oppfattes som pakketur/selskapsreise?

Dersom en tilbyder bare markedsfører og selger ett produkt på sine hjemmesider, men har lenker til eksterne tilbydere hvor kunden kan inngå separate avtaler, vil dette ikke omfattes av pakkereisedefinisjonen. Det følger av vilkåret i første ledd om at arrangementet må selges eller markedsføres til en samlet pris. En arrangør kan likevel ikke omgå regelverket ved å opprette flere selskap som selger hvert sitt reiseelement. Arrangøren vil i så fall fortsatt kunne sies å «tilrettelegge» pakkereiser, jf. definisjonen av arrangør i § 2-2.

### *Til § 3-1*

Endringen er en konsekvens av at reisegarantiordningen foreslås utvidet til å omfatte andre reiser

enn pakkereiser. I likhet med pakkereiser, er det behov for å sanksjonere manglende garantistilleggelse. Det vil med dette være et vilkår for å markedsføre reiser som nevnt i § 11-1 at nødvendig garanti er stilt. Ordningen med kollektiv garanti til Reisegarantifondet er bortfalt og erstattet med et årsgebyr. For å klargjøre dette, erstattes «når nødvendig garanti er stilt» med «når nødvendig garanti er stilt og årsgebyr betalt».

#### *Til § 10-1*

Endringen innebærer at det er departementet istedenfor Kongen som kan godkjenne nemndas vedtekter.

#### *Til § 10-2*

Paragrafen videreføres uforandret.

#### *Til § 10-3*

Nytt siste punktum fastslår at en sak som nemnda har realitetsbehandlet kan bringes direkte inn for tingretten. Det følger av nåværende § 10-5 første ledd at meklings i forliksrådet ikke foretas når en sak skal gå videre fra nemnda, men denne bestemmelsen blir erstattet med annet innhold, jf. nedenfor. Det følger også av tvisteloven (lov 17. juni 2005 nr. 90) at sak som har vært realitetsbehandlet i en reklamasjonsnemnd kan bringes direkte inn for tingretten, jf. tvisteloven § 6-2 annet ledd bokstav c. Tvisteloven vil ventelig tre i kraft i 2007. Inntil tvisteloven trer i kraft, vil det likevel være behov for en tilsvarende bestemmelse i pakkereiseloven.

#### *Til § 10-4*

I dag omhandler § 10-4 forkynning av nemndas vedtak. Bestemmelsen får med dette lovforslaget nytt innhold.

*Første ledd* innfører en plikt for den som stiller garanti til Reisegarantifondet til å delta i den godkjente nemnda etter § 10-1.

*Annet ledd* fastslår at de samme tjenesteyterne skal betale et gebyr som skal finansiere nemndas drift. Reisegarantifondet, som til enhver tid har oversikt over garantistillerne, skal innkreve gebyret på vegne av nemnda. Reisegarantifondet vil for øvrig ikke ha noen rolle i nemnda. Det fastsettes ingen offentligrettslige sanksjoner ved brudd påplikten til å betale gebyr. Det må derfor innkreves på vanlig måte som et privatrettslig krav. Gebyrets størrelse fastsettes av departementet ved forskrift, jf. ny § 10-6 annet ledd første punktum.

#### *Til § 10-5*

I dag har § 10-5 regler om at nemndas avgjørelser får retts- og tvangskraft hvis saken ikke bringes inn for domstolene. Disse reglene fjernes, hvilket betyr at nemndas avgjørelser kun vil være rådgivende for partene. Innholdet i paragrafen erstattes med innholdet i nåværende § 10-7 om forholdet til voldgiftsklausuler. Det følger av voldgiftsloven (lov 14. mai 2004 nr. 25) § 11 første ledd at en voldgiftsavtale inngått før tvisten oppsto ikke er bindende for forbrukeren. Pakkereiseloven gjelder i utgangspunktet også kunder som ikke er forbrukere, jf. § 1-1 første ledd. Departementet har derfor valgt å videreføre pakkereiseloven § 10-7 uforandret, selv om den delvis er overflødig.

#### *Til § 10-6*

Paragrafen er en videreføring av nåværende § 10-8. En realitetsendring er at det er departementet istedenfor Kongen som kan fastsette forskriftene.

*Annet ledd første punktum* gir en ny forskriftshjemmel for departementet til å fastsette størrelsen på gebyret som skal gå til nemndas drift.

#### *Til § 11-1*

Endringen i *første ledd* innebærer at en pakkereisearrangør plikter å stille reisegaranti for transport som skjer sammen med en pakkereise. Dette vil omfatte arrangørens salg av separate flyseter på de chartrede flyene såkalt «seat only», der de som bare har kjøpt flytransporten sitter på samme fly som pakketuristene. Det spiller ingen rolle hvordan transporten skjer, den kan for eksempel skje ved fly, buss eller båt. Det er en forutsetning at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden. Det betyr at kunden regnes som forbruker. Dette skal forstås på samme måte som tilsvarende ordlyd i §§ 1-2 og 2-3, jf. forarbeidene til pakkereiseloven, Ot.prp. nr. 35 (1994-95).

Hvordan garantien nærmere skal beregnes fastsettes ved forskrift etter § 11-6.

Nytt *tredje ledd* innebærer en utvidelse av reisegarantiordningen til å omfatte separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise.

Begrepene transport og innkvartering skal forstås på samme måte som i pakkereisedefinisjonen i § 2-1. Det vises til forarbeidene til pakkereiseloven, Ot.prp. nr. 35 (1994-95).

At kombinasjonen har vesentlige likheter med en pakkereise betyr at ytelsene må selges i sammenheng med hverandre og at kombinasjonen fremstår som en naturlig enhet. Et eksempel på dette er salg av fly og hotell til samme reisemål.



Det stilles for øvrig ikke krav til at vilkår som nevnt i § 2-1 skal være oppfylt, f.eks. at reisen skal være «tilrettelagt». Det er heller ikke nødvendig å ta stilling til om tilbyderer er arrangør eller formidler etter loven. Dersom alle vilkårene for at det foreligger en pakkereise etter § 2-1 er oppfylt, skal det likevel bare stilles garanti etter § 11-1 første ledd.

For øvrig vil det være opp til Reisegarantifondets praksis (som kan påklages til departementet) og eventuelt domstolene å trekke grensene for hvilke reiser som omfattes av bestemmelsen.

Vilkåret om at reisen er til personlig bruk for kunden skal forstås på tilsvarende måte som i § 1-2, jf. § 2-3.

Hvordan garantien nærmere skal beregnes fastsettes ved forskrift etter § 11-6.

*Fjerde ledd* tilsvarer nåværende tredje ledd. Ordlyden er endret på grunn av at den tidligere ordningen med kollektivt gebyr til Reisegarantifondet er bortfalt og erstattet med et årsgebyr.

*Til § 11-3*

Bestemmelsen endres ved å erstatte «pakkereise» med «reise». Dette fordi reisegarantiordningen foreslås å omfatte også andre reiser enn pakkereiser.

I *første ledd annet punktum* endres «hans» til «hans og hennes» for å gjøre språkbruken likestilt.

*Til § 11-6*

Ordlyden er endret på bakgrunn av at ordningen med kollektivt gebyr til Reisegarantifondet er erstattet med et årsgebyr.

Barne- og likestillingsdepartementet

tilrår:

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om lov om endringer i lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven).

---

Vi HARALD, Norges Konge,

stadfester:

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak til lov om endringer i lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven) i samsvar med et vedlagt forslag.

---

## Forslag

### til lov om endringer i lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven)

#### I

I lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven) gjøres følgende endringer:

Lovens tittel skal lyde:

Lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser og reisegaranti (pakkereiseloven)

§ 1-1 skal lyde:

§ 1-1. *Anvendelsesområde*

Loven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise. *Kapittel 10 og 11 og § 3-1 gjelder også for andre reiser som nevnt i § 11-1 første ledd annet punktum og tredje ledd.*

Kongen bestemmer i hvilken grad loven skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen, og kan herunder gi særlige regler av hensyn til de stedlige forhold.

§ 2-1 skal lyde:

§ 2-1. *Pakkereise*

Med en pakkereise menes *et tilrettelagt arrangement*, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inneholder minst to av følgende elementer:

- 1) transport,
- 2) innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, eller
- 3) andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, men som ikke er direkte knyttet til transport eller innkvartering.

Et arrangement som går inn under første ledd regnes som pakkereise selv om de enkelte elementer blir fakturert hver for seg.

*Et arrangement går inn under første ledd når arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkelt-elementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres.*

§ 3-1 skal lyde:

§ 3-1. *Vilkår for annonsering og markedsføring*

Annonsering eller annen form for markedsføring av pakkereiser eller andre reiser som nevnt i § 11-1 første ledd annet punktum og tredje ledd kan bare foretas når nødvendig garanti er stilt og årsgebyr er betalt i henhold til § 11-1.

I kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmaterieell som arrangøren har utarbeidet, skal det fremgå at garanti er stilt. Dersom en pakkereise markedsføres under et annet navn enn navnet til den som har stilt garanti etter § 11-1, skal navnet på den som har stilt garanti oppgis.

Kapittel 10 skal lyde:

**Kapittel 10. Tvisteløsning**

§ 10-1. *Adgang til nemndbehandling*

Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer pakkereisekunder, er etablert en nemnd for behandling av tvister, kan hver av partene kreve nemndbehandling av en tvist hvor nemnda er kompetent. Vedtektenene for nemnda skal godkjennes av departementet.

§ 10-2. *Opplysning om retten til å kreve nemndbehandling*

Dersom det oppstår en tvist mellom en kunde og arrangør eller formidler skal kunden opplyses om retten til å kreve behandling i nemnda.

§ 10-3. *Forholdet til de alminnelige domstoler*

Så lenge en tvist er til behandling i nemnda kan ikke arrangør eller formidler bringe den inn for de alminnelige domstoler. En tvist anses for å være til behandling fra det tidspunkt begjæring om klagebehandling er kommet inn til nemnda. *En sak som nemnda har realitetsbehandlet kan bringes direkte inn for tingretten.*

§ 10-4. *Plikt til nemndsdeltagelse*

*Den som stiller garanti til Reisegarantifondet etter § 11-1 skal delta i nemnda for å sikre forbrukers*

*mulighet til å klage på tjenestene som faller inn under denne lov.*

*Den som stiller garanti til Reisegarantifondet etter § 11-1 skal også betale et gebyr som bidrag til nemndas drift. Gebyret innkreves av Reisegarantifondet.*

#### § 10-5. Forholdet til voldgiftsklausuler

*Avtale om at en tvist som omfattes av denne lov skal avgjøres ved voldgift, er bare bindende dersom avtalen om voldgift er inngått etter at tvisten oppstod.*

#### § 10-6. Forskrifter

*Departementet kan ved forskrift fastsette regler til utfylling og gjennomføring av bestemmelsene i kapittel 10.*

*Gebyr som nevnt i § 10-4 annet ledd fastsettes av departementet ved forskrift. Departementet kan ved forskrift bestemme om og i hvilken utstrekning partene skal pålegges å betale for behandlingen i nemnda, samt i hvilken utstrekning en tapende part kan pålegges å erstatte motpartens omkostninger i anledning saken.*

*Departementet kan ved forskrift også fastsette regler om konsekvensene av at nemndas virksomhet opphører, blant annet om hvem som kan gi oppreisning for oversittelse av frister og behandle begjæringer om gjenopptagelse.*

§ 11-1 skal lyde:

#### § 11-1. Garantiplikt og reisegaranti

*Arrangør av pakkereiser plikter å stille reisegaranti. Arrangøren plikter også å stille slik garanti for transport som skjer sammen med en pakkereise, forutsatt at den hovedsakelig er til personlig bruk for kunden.*

*Reisegaranti skal også stilles av formidler av pakkereise for utenlandsk arrangør hvis det ikke godtgjøres at arrangøren selv har stilt slik garanti.*

*Det skal videre stilles reisegaranti for reiser som består av separate transport- og innkvarteringstjenester som sammen har vesentlige likheter med en pakkereise, forutsatt at reisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden.*

*Med reisegaranti menes individuell garantistillelse i form av erklæring fra bank eller forsikringselskap stilt overfor Reisegarantifondet. Reisegarantifondet kan godta at det stilles annen betryggende sikkerhet. Garantisten skal forplikte seg til etter*

*påkrav å utbetale til fondet et beløp stort nok til å dekke omsetningen til enhver tid. Det skal videre innbetales et årsgebyr til Reisegarantifondet, som i hovedsak skal dekke fondets utgifter til administrasjon av reisegarantiordningen.*

*Garanti stilt etter reglene i annet land som er part i EØS-avtalen, trer i stedet for reisegaranti etter forrige ledd for pakkereiser som selges direkte fra forretningssted i et slikt land eller gjennom selvstendig formidler her i landet.*

*Arrangøren skal på forespørsel fra Reisegarantifondet godtgjøre at betryggende garanti er stilt.*

§ 11-3 skal lyde:

#### § 11-3. Reisegarantiens dekningsområde

*Reisegarantien tjener som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag hvis en reise blir avlyst og det blir åpnet konkurs eller akkord hos arrangøren, eller kunden godtgjør at kravet forgjøves er gjort gjeldende mot arrangøren. Likeledes tjener reisegarantien som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag dersom arrangøren nekter å oppfylle avtalen på grunn av rettsstridig atferd fra en som har opptrådt på hans eller hennes vegne.*

*Ved reiseavbrudd tjener garantien som sikkerhet for tilbakebetaling av den del av vederlaget som svarer til ytelser som ikke er oppfylt overfor kunden. Den tjener videre som sikkerhet for utgifter til opphold og andre nødvendige utgifter før hjemreise kan skje. Dersom transport er en del av reisen, omfattes også utgifter som er nødvendige for å bringe kunden til avreisestedet eller til et annet sted som måtte være avtalt mellom partene.*

*Reisegarantifondet dekker bare krav overfor arrangører som har stilt den pliktige garanti.*

§ 11-6 skal lyde:

#### § 11-6. Forskrifter

*Departementet gir nærmere bestemmelser om fondet og fondets vedtekter, herunder bestemmelser om garantiens størrelse og det beløp som skal betales i årsgebyr. Departementet kan også gi forskrift til utfylling og gjennomføring av reisegarantiordningen.*

## II

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer.









