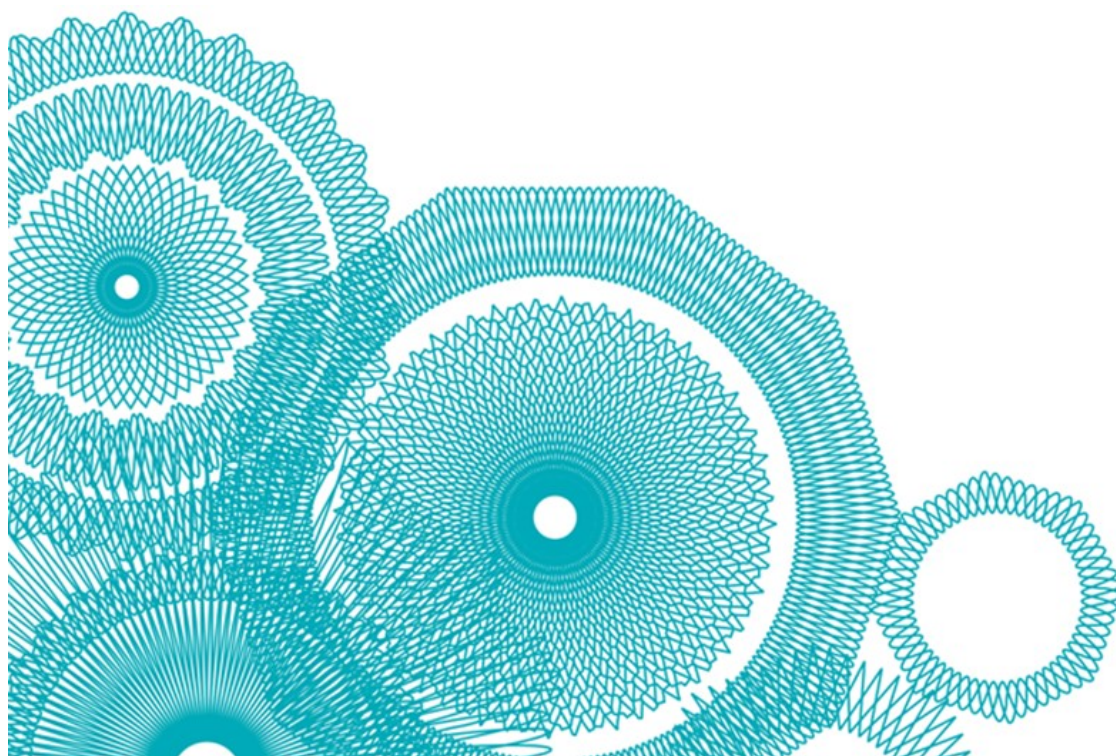


Høringsnotat – forslag til endringer i pakkereiseloven



1	Innledning.....	2
2	Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise	3
2.1	Plikt til å stille reisegaranti	3
2.2	Klagebehandling og klagegebyr.....	4
3	Angrerett på avtaler om pakkereiser.....	5
3.1	Innledning	5
3.2	Om pakkereisedirektivets bestemmelse om angrerett.....	6
3.3	Om angrerettloven mv.	7
3.3.1	Bakgrunn	7
3.3.2	Angrerettlovens bestemmelser om angrerett mv.....	7
3.4	Utenlandsk rett mv.	8
3.5	Departementets vurdering og forslag.....	9
3.5.1	Innledning.....	9
3.5.2	Utenom faste forretningslokaler	10
3.5.3	Forbrukere og reisende.....	10
3.5.4	Utgangspunktet for beregning av angrefristen	10
3.5.5	Beregning av 14 dagers perioden	11
3.5.6	Opplysningsplikt	11
3.5.7	Virkning av brudd på opplysningskravet	11
3.5.8	Opplysningsplikt og angreskjema - bevisbyrde	12
3.5.9	Oppgjøret etter bruk av angreretten.....	13
3.5.10	Angrerett og tilknyttede avtaler.....	13
3.5.11	Rettslig regulering av angrerett for pakkereiser	13
3.5.12	Angrerett på avtale om transportdelen av en pakkereise?	14
4	Økonomiske og administrative konsekvenser	14
5	Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget	15

1 Innledning

Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. av 15. juni 2018 nr. 32 trådte i kraft 1. juli 2018. Loven gjennomfører EUs pakkereisedirektiv av 2015 (EU/2302/2015). Lovforslaget ble behandlet i prop. 54 L (2017-2018). Lovforslaget ble enstemmig vedtatt av Stortinget. Stortinget ba samtidig regjeringen fremme forslag om å innføre en angrerett på

pakkereiser som er kjøpt utenom faste forretningslokaler, og å videreføre reisegaranti for transportdelen av en pakkereise (anmodningsvedtak nr. 847 og 848 (2017-2018)). Reglene om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise ble opphevet ved den nye pakkereiseloven.

Anmodningsvedtak nr. 847 lyder:

"Stortinget ber regjeringen fremme forslag om å innføre i den nye pakkereiseloven en angrerett på pakkereiser, som er kjøpt utenom faste forretningslokaler."

Anmodningsvedtak nr. 848 lyder:

"Stortinget ber regjeringen fremme forslag om å videreføre reisegaranti for transportdelen av en pakkereise i den nye pakkereiseloven."

Bakgrunnen for anmodningsvedtakene er å finne i Innst. 354 L (2017-2018):

"Komiteens medlemmer fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Kristelig Folkeparti merker seg at direktivet åpner for noen unntak, og angreretten er en av disse. Disse medlemmer registrerer at departementet ikke benytter seg av direktivets adgang til å innføre angrerett på pakkereiser som er kjøpt utenom faste forretningslokaler.

Disse medlemmer viser til høringssvarene fra Forbrukerombudet, Forbrukerrådet, og Norsk ReiselivsForum hvor de uttaler at en angrerett bør innføres. Forbrukerombudet gjør blant annet oppmerksom på at de gjennom sine tilsyn opplever at pakkereiser som selges utenfor fast utsalgssted, typisk skjer på salgsmøter eller lignende samlinger. Eldre er ofte en viktig målgruppe og reisene kan framstilles som gratis, som en premie, eller med en lav inngangssum. Slike tilbud kan framstå svært forlokkende, mens mindre fordelaktige sider blir underkommunisert.

Disse medlemmer er enig med Forbrukerombudet i at angreretten er ment å fungere som sikkerhetsventil mot avtaler som inngås i situasjoner der man lett kan påvirkes til å handle på impuls, og der man har liten mulighet til å søke informasjon eller sammenligne priser.

Disse medlemmer merker seg videre at departementet etter høringsrunden har frafalt forslaget om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise (seat-only). Disse medlemmer mener at dagens ordning med reisegaranti for transportdelen av en pakkereise fungerer godt, og er i forbrukernes favør. Ordningen bør videreføres særlig når det hverken legges noen begrensninger eller føringer på dette området i direktivet."

Forslaget om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise og om angrerett for pakkereiser og behandles nedenfor under henholdsvis punkt 2 og punkt 3.

2 Reisegaranti for transportdelen av en pakkereise

2.1 Plikt til å stille reisegaranti

Ved pakkereiseloven som trådte i kraft 1. juli 2018 ble pakkereisedirektivet av 2015 (2015/2302/EU) gjennomført i norsk rett. Ny pakkereiselov inneholder regler om reisegaranti for pakkereiser og for sammensatte reisearrangementer. Reglene om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise i tidligere pakkereiselov ble ikke videreført, se prop. 54 L (2017-2018) lov om pakkereiser og reisegaranti mv. punkt 10.4.

En pakkereise består av minst to ulike reisetjenester. Ved salg av pakkereiser, til forskjell fra salg av enkeltstående reisetjenester, skal det stilles reisegaranti. Reisegarantien skal sikre at den som har kjøpt pakkereisen ikke taper innbetalt forskudd, dersom reisearrangøren blir insolvent før pakkereisen starter, og pakkereisen dermed ikke blir gjennomført. Dersom reisen er begynt når insolvens hos arrangøren inntreffer, og en av reisetjenestene som inngår i pakkereisen er transport, risikerer den reisende uten reisegaranti å måtte betale returreisen en gang til.

Etter behandlingen av prop. 54 L (2017-2018) anmodet Stortinget regjeringen om å fremme forslag om å videreføre reglene om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise, se anmodningsvedtak nr. 848 og bakgrunn, inntatt i høringsnotatet punkt 1.

Departementet begrunnet sitt forslag om ikke å innføre reisegaranti for transportdelen av en pakkereise blant annet med at nasjonale særregler vil være en konkurranseulempe for norske arrangører som skal konkurrere både nasjonalt og over landegrensene. Flyselskapene og utenlandske reisearrangører vil forutsetningsvis kunne selge rimeligere flybilletter til reisende enn norske reisearrangører dersom bare de sistnevnte må stille reisegaranti ved salg av kun flybillett. Departementet mente at den tidligere begrunnelsen for regelen om plikt til å stille reisegaranti for transportdelen av en pakkereise, at det var urimelig og ulogisk at noen var dekket av reisegaranti og andre ikke, når alle reiste med samme charterfly, ikke lenger er holdbar. Departementet mente det ville være urimelig om kravet om å stille reisegaranti for flybilletter som ikke inngår i en pakkereise, avhenger av om det er en reisearrangør eller et flyselskap som selger billetten.

For å følge opp Stortingets anmodningsvedtak foreslår departementet nå at en bestemmelse om plikt til å stille reisegaranti for transportdelen av en pakkereise inntas som nytt annet punktum i pakkereiseloven § 42 første ledd. Det skal altså stilles reisegaranti for transport som inngår i en pakkereise, uansett om transportdelen av pakkereisen foregår med ordinær rutetransport sammen med passasjerer som ikke deltar på pakkereisen, eller med chartertransport hvor det kun sitter pakkereiseturister. Spørsmålet er tidligere behandlet i Ot.prp. nr. 41 (2005-2006) punkt 3.2.4 og i prop. 54 L (2017-2018) punkt 10.4.

Tidligere bestemmelse om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise gjaldt kun når pakkereisen var til den reisendes personlige bruk, det vil si når den reisende opptrådte som forbruker. Selv om det ikke fremgår av Stortingets anmodningsvedtak, foreslår departementet at kravet om personlig bruk som vilkår for at det skal stilles reisegaranti, videreføres. Dermed gjenopprettes rettstilstanden for transport som inngår i en pakkereise fra pakkereiseloven av 1995 § 11-1 første ledd annet punktum.

2.2 Klagebehandling og klagegebyr

Etter pakkereiseloven § 50 annet ledd skal den som stiller reisegaranti for pakkereiser delta i nemnd for behandling av tvister (klager) som omfattes av lovens virkeområde, og betale gebyr til nemndas drift. Etter pakkereiseloven av 1995 § 10-4 annet ledd, jf. § 11-1, hadde også den som stilte reisegaranti for transportdelen av en pakkereise plikt til å delta i klagenemnda. Gebyret ble innkrevd av Reisegarantifondet. Departementet

foreslår at tidligere ordning videreføres. Etter departementets syn bør altså klage på transportdelen av en pakkereise behandles av samme nemnd som behandler klage på hele pakkereisen. Det er Reisegarantifondet som innkrever begge årsgebyrene, altså både til Reisegarantifondet og Pakkereisenemnda.

Departementet foreslår derfor at pakkereiseloven § 50 annet ledd om plikt til å delta i klagenemnd og betale gebyr endres, slik atplikten også omfatter den som stiller reisegaranti for transportdelen av en pakkereise.

Transportklagenemnda behandler klager på passasjertransport. Nemndas drift dekkes gjennom gebyr, jf. forskriften om klagenemnd for passasjertransport (transportklagenemndforskriften) § 8-5 første ledd. Etter § 8-5 tredje ledd annet punktum skal det ikke betales gebyr for transportytelser som etter pakkereiseloven av 1995 § 10-1 gir passasjerer adgang til nemndbehandling. Forskriften § 8-5 tredje ledd må endres, slik at den viser til den nye pakkereiseloven § 50. Bestemmelsen sikrer at den næringsdrivende ikke må betale gebyr for deltakelse i både Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda.

3 Angrerett på avtaler om pakkereiser

3.1 Innledning

I dag er det ikke angrerett på avtaler om pakkereiser, verken i angrerettloven eller i pakkereiseloven. Med angrerett forstår vi en rett til å si seg løs fra en avtale som er inngått ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler, uten å måtte oppgi noen grunn. Fjernsalg er typisk avtaler inngått via internett eller telefon, mens eksempler på avtaler inngått utenom faste forretningslokaler typisk er avtaler inngått på messer, dørsalg eller i salgsmøter¹. Begrunnelsen for angreretten er blant annet at man ved disse salgstypene kan bli overrumplet ved salgssituasjonen, eller at man ikke får undersøkt en vare før den bestilles og derfor kan få grunn til å ombestemme seg når man ser den.

Våre bestemmelser om angrerett i angrerettloven gjennomfører EUs forbrukerrettighetsdirektiv (2011/83/EU). Forbrukerrettighetsdirektivet unntar avtaler som omfattes av pakkereisedirektivet fra sitt virkeområde, se artikkel 3 nr. 3 bokstav g. Både forbrukerrettighetsdirektivet og pakkereisedirektivet er totalharmonisert, det vil si at bestemmelsene i direktivene må gjennomføres likt i medlemsstatene. Dermed får forbrukerne i disse statene like rettigheter uansett hvilke næringsdrivende det inngås avtaler med. Direktivene gir likevel statene valgfrihet på noen områder. Ett av disse er adgangen pakkereisedirektivet gir til å innføre angrerett når avtaler om pakkereiser inngås utenom faste forretningslokaler, se direktivet artikkel 12 nr. 5. Det er alminnelig antatt i medlemsstatene at det ikke er adgang til å innføre angrerett ved fjernsalg, selv om det ikke uttrykkelig fremgår av direktivet. I prop. 54 L (2017-2018) punkt 6.2 foreslo departementet at adgangen til å innføre angrerett ved kjøp av pakkereiser utenom faste forretningslokaler ikke ble benyttet. Departementets begrunnelse var at angrerett som kun

¹ Se definisjon av begrepene i angrerettloven § 5, bokstavene b-d.

gjaldt ved kjøp utenom faste forretningslokaler ville bli vanskelig å formidle, at det ville medføre et komplisert regelverk og at pakkereisedirektivet ikke tar stilling til hvordan en angrerett kan utformes. Departementet viste dessuten til at angrerettloven gjør unntak fra angreretten for kjøp av tjenester som gjelder et nærmere bestemt tidsrom, fordi bruk av angreretten vil kunne påføre den næringsdrivende tap når de ikke får solgt tjenesten på nytt. Det hensynet gjelder også ved angrerett på pakkereiser. Departementet mente også at avbestillingsreglene er tilstrekkelige for en reisende til å komme ut av en avtale og at øvrige nordiske land ikke ville innføre angrerett. Dermed vil angrerett for norske næringsdrivende medføre en konkurranseulempe for disse.

Etter behandlingen av prop. 54 L (2017-2018) anmodet Stortinget regjeringen om å fremme forslag om å innføre i den nye pakkereiseloven en angrerett på pakkereiser, som er kjøpt utenom faste forretningslokaler, se anmodningsvedtak nr. 847 og bakgrunn, inntatt i høringsnotatet punkt 1.

3.2 Om pakkereisedirektivets bestemmelse om angrerett

Pakkereisedirektivet av 2015 gir statene adgang til å innføre 14 dagers angrerett før pakkereisen begynner på pakkereiseavtaler som er inngått utenom faste forretningslokaler. Se direktivet artikkel 12 nr. 5 som lyder:

"Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, kan medlemsstatene i sin nasjonale lovgivning fastsette at den reisende har en angrerett på 14 dager på pakkereiseavtalen uten å måtte gi en begrunnelse for dette."

At angreretten kun kan vare frem til pakkereisen begynner fremgår av overskriften til artikkel 12 ("Oppsigelse av pakkereiseavtalen og angrerett før pakkereisens begynnelse").

Angrerett er omtalt i prop. 54 L (2017-2018) om pakkereiser og reisegaranti mv. punkt 6.2. Adgangen til å innføre angrerett var ikke en del av kommisjonens forslag til nytt pakkereisedirektiv (Kom (2013) 512). Direktivets fortale inneholder derfor ingen veiledning til hvordan artikkel 12 nr. 5 kan gjennomføres. Bestemmelsen kom inn etter forslag fra en medlemsstat som hadde opplevd problemer med at sårbare eldre ble invitert til salgsmøter. Der ble de lokket eller utsatt for press, til å inngå avtaler om pakkereiser som de etterpå angret på. Ved angrerett slipper disse å betale avbestillingsgebyr for å komme ut av avtalen.

Bortsett fra at angrerettens lengde skal være 14 dager og at det ikke kan utøves angrerett etter at reisen er begynt, inneholder bestemmelsen i pakkereisedirektivet ingen krav til hvordan en angrerett på avtaler om pakkereiser skal utformes. Direktivet henviser heller ikke til bestemmelsene om angrerett i forbrukerrettighetsdirektivet. Det må derfor tas stilling til hvilke vilkår som skal gjelde for en angrerett for pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler. I den forbindelse er det nærliggende å se hen til hvordan forbrukerrettighetsdirektivets regler om angrerett ble gjennomført i angrerettloven.

3.3 Om angrerettloven mv.

3.3.1 Bakgrunn

Den tidligere angrerettloven av 2000 gjaldt også for avtaler om pakkereiser. Ved fjernsalg av enkeltstående tjenester gjorde loven i § 19 bokstav b unntak fra angreretten, dersom selgeren ved avtaleinngåelsen forpliktet seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. Unntaket fra angreretten omfattet dermed også avtaler om pakkereiser. Dermed var det bare angrerettlovens regler om opplysningsplikt som gjaldt for pakkereiser.

Angrerettloven fra 2014 (angrerettloven) unntar avtaler om pakkereiser fra sitt virkeområde, jf. § 2 bokstav d. Det vil si at angrerettlovens bestemmelser om opplysningsplikt og angrerett ikke gjelder for avtaler om pakkereiser. Også uten denne begrensningen i angrerettlovens virkeområde ville de fleste avtaler om pakkereiser være unntatt fra angrerett, fordi avtalene omfattes av et unntak i angrerettloven i § 22 bokstav m:

".....tjenester knyttet til fritidsaktiviteter når det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester".

Unntaket i angrerettloven § 22 bokstav m gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g, og er omtalt i prop. 64 L (2013-2014) om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) punkt 3.2.6.

Ny pakkereiselov inneholder foruten bestemmelser om pakkereiser, også bestemmelser om sammensatte reisearrangementer. Dette er reisearrangementer som består av minst to reisetjenester som likevel ikke utgjør en pakkereise. Se prop. 54 L (2017-2018) punkt 3.3.5. Reisetjenester som inngår i sammensatte reisearrangementer omfattes av opplysningskravene i angrerettloven, med mindre de omfattes av unntakene fra angrerettlovens virkeområde i lovens § 2. Hvorvidt en reisetjeneste omfattes av reglene om angrerett, forutsetter at den ikke omfattes av unntakene i angrerettloven § 22 bokstav m.

3.3.2 Angrerettlovens bestemmelser om angrerett mv.

Dersom en avtale om vare eller tjeneste omfattes av angrerettloven, gjelder blant annet følgende:

Den næringsdrivende har plikt til å opplyse om angreretten og om standardisert skjema for bruk av angreretten (angreskjemaet). Det skal også opplyses som vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten (angrerettloven § 8 første ledd bokstav h.) Det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningsplikten er oppfylt (angrerettloven § 7).

Den næringsdrivende skal også opplyse om at forbrukeren som bruker angreretten, må betale rimelige kostnader, dersom angreretten brukes etter at leveringen av tjenesten er startet (angrerettloven § 8 første ledd bokstav j). Det fremgår at forbrukeren har rett til å gå fra avtalen ved å gi melding til den næringsdrivende før angrefristen utløper. Det er tilstrekkelig at meldingen er sendt før utløpet av fristen. Meldingen kan gis ved bruk av utfylt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring. Forbrukeren har

bevisbyrden for at melding er gitt (angrerettloven § 20). Angrefristen utløper 14 dager fra den dag avtalen om tjenesten ble inngått. Dersom den næringsdrivende ikke gir forbrukeren opplysninger om angreretten, utløper angrefristen 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, men likevel 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene (angrerettloven § 21). Regler om fristberegning er inntatt i § 6.

Ved bruk av angreretten bortfaller partenes forpliktelser til å oppfylle avtalen (angrerettloven § 23). Den næringsdrivende skal tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren. Tilbakebetaling skal skje uten unødig opphold, og senest 14 dager fra den næringsdrivende fikk melding fra forbrukeren om bruk av angreretten. I utgangspunktet skal tilbakebetalingen skje med samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet.

Forbrukeren skal ikke betale noen form for gebyr for tilbakebetalingen (angrerettloven § 24). Angreretten kan brukes selv om levering av tjenesten har startet etter forbrukerens uttrykkelige anmodning. I slike tilfeller skal forbrukeren betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunktet forbrukeren gir melding om bruk av angreretten. Betalingsplikten faller imidlertid bort dersom den næringsdrivende ikke har gitt opplysninger om forbrukerens plikter, eller forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om at leveringen skal begynne (angrerettloven § 26). Ved bruk av angreretten faller tilknyttede avtaler bort uten kostnad for forbrukeren (angrerettloven § 27). Dersom forbrukeren for eksempel tegner et abonnement på et magasin, og dermed får rett til et grytesett, faller retten til grytene bort dersom forbrukeren angrer seg på abonnementsavtalen. Den næringsdrivende skal straks gi beskjed til tredjeperson som har inngått en tilknyttet avtale med forbrukeren.

Ved tjenester knyttet til fritidsaktiviteter gjøres det unntak fra angreretten, når det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester, jf. angrerettloven § 22 bokstav m.

3.4 Utenlandsk rett mv.

Etter det departementet er kjent med har *Kroatia, Hellas og Tyskland* benyttet adgangen i pakkereisedirektivet artikkel 12 nr. 5 til å innføre angrerett ved kjøp av pakkereiser utenom faste forretningslokaler. Tyskland har begrenset angreretten til å gjelde for forbrukere, altså ikke for reisende som er næringsdrivende. *Østerrike* har hatt slik angrerett i lengre tid, også før forbrukerrettighetsdirektivet og pakkereisedirektivet ble gjennomført i nasjonal rett. *Danmark, Estland, Finland, Nederland, Romania, Storbritannia* og *Sverige* har ikke benyttet adgangen til å innføre angrerett. Estland har opplyst at det er sjelden det inngås pakkereiseavtaler utenom faste forretningslokaler. Fra Storbritannia er det opplyst at en slik angrerett ikke vil gi forbrukerne særlig verdifull tilleggsbeskyttelse, samtidig som det vil være byrdefullt for næringslivet. En pakkereise består av ulike elementer som avreisedato, overnatting, utflukter etc. Prisene kalkuleres fra dag til dag og kan fluktuere avhengig av blant annet tilgjengelige rom eller flyruter. Fordi arrangøren allerede har betalt underleverandører, vil vedkommende lide tap. Det er ikke gitt at arrangøren kan overføre tjenestene til andre reisende uten å pådra seg tilleggs kostnader. Synspunktene støttes av forbrukerorganisasjoner i

Storbritannia. I svensk lovproposisjon² begrunnes valget om ikke å innføre angrerett med at ved pakkereiser som omfatter transport med rutefly, vil arrangøren risikere å komme i en vanskelig situasjon ved innføring av angrerett. Ettersom flyselskapenes vilkår vanligvis ikke omfatter rett til kostnadsfri avbestilling, vil arrangøren måtte velge mellom

- å vente med kjøpet av flyreise til angrefristen er utløpt, og dermed risikere å ikke kunne oppfylle avtalen fordi det ikke er flyseter igjen, eller at prisen på billettene har steget, eller
- å kjøpe en billett når den reisende bestiller reisen, og risikere å måtte stå for hele kostnaden selv, om den reisende benytter angreretten.

I Sverige har man heller ikke sett overrumplende salgsmetoder, f.eks. dørsalg av pakkereiser. Det påpekes at arrangørene kan velge å tilby angrerett om de ønsker det. Også i Nederland har forbrukerorganisasjoner opplyst at man ikke trenger angreretten.

3.5 Departementets vurdering og forslag

3.5.1 Innledning

En angrerett ved kjøp av pakkereiser utenom faste forretningslokaler kan innføres i pakkereiseloven eller i angrerettloven. Departementet anbefalte i prop. 54 L (2017-2018) at en slik angrerett ikke innføres. Pakkereisedirektivet artikkel 12 nr. 5 gir ikke nærmere regler om gjennomføringen av en angrerett på avtaler om pakkereiser. Ordet "angrerett" leder tanken på reguleringen av angrerett i angrerettloven. Det fremgår imidlertid uttrykkelig av angrerettloven § 2 bokstav d at den ikke gjelder for avtaler om pakkereiser. Bestemmelsene i angrerettloven gjelder derfor ikke, uten nærmere regulering. Det er heller ikke gitt at angrerettlovens bestemmelser bør anvendes ved utformingen av bestemmelser om angrerett på avtaler om pakkereiser inngått utenom faste forretningslokaler. Når det gjelder angrerettens varighet er det direkte forskjell mellom angrerettloven og bestemmelsen i pakkereisedirektivet. Etter angrerettloven forlenges angreretten med 12 måneder etter at varen eller tjenesten er levert, dersom den næringsdrivende ikke har opplyst om angreretten. Angreretten etter pakkereisedirektivet kan imidlertid ikke gjelde lenger enn frem til pakkereisen begynner, jf. overskriften på pakkereisedirektivet artikkel 12 som i norsk oversettelse lyder: "Oppsigelse av pakkereiseavtalen og angrerett før pakkereisens begynnelse". Det er likevel rasjonelt å vurdere anvendelsen av enkelte av reguleringene i angrerettloven ved utformingen av reglene for angrerett i pakkereiseloven.

En rett for den reisende til å angre seg vil supplere reglene om avbestilling mot gebyr og retten til å overdra pakkereisen til en annen reisende, jf. henholdsvis pakkereiseloven § 21 og § 18.

² 2017/18:255 punkt 5.5.1, s. 59/60

3.5.2 Utenom faste forretningslokaler

Departementet legger til grunn at uttrykket "faste forretningslokaler" og "avtale inngått utenom faste forretningslokaler" skal forstås som i angrerettloven som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet. At begrepene i forbrukerrettighetsdirektivet som ikke er definert i pakkereisedirektivet skal forstås på samme måte, er også lagt til grunn av kommisjonen i referat fra ekspertgruppemøte til gjennomføring av direktivet³. At definisjonen av salg utenom faste forretningslokaler skal forstås som i angrerettloven, er for øvrig allerede lovfestet i pakkereiseloven § 10 annet ledd. Angrerettloven § 5 bokstav c definerer "faste forretningslokaler" som "sted for detaljsalg der den næringsdrivende utøver sin faste virksomhet, eller flyttbare forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende vanligvis utøver sin virksomhet". Angrerettloven § 5 bokstav d definerer "avtale inngått utenom faste forretningslokaler" som "avtale der forbrukeren inngår avtale eller fremsetter tilbud i nærvær av den næringsdrivende på annet sted enn dennes faste forretningslokaler, samt avtale inngått i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse til forbrukeren i en situasjon som omfattes av første alternativ". Salg utenom faste forretningslokaler omfatter blant annet dørsalg, messesalg og salgsmøter utenom den næringsdrivendes faste lokaler. Det vises til omtale i prop. 64 L (2013-2014) punkt 3.6.1 og 3.6.2.

3.5.3 Forbrukere og reisende

Pakkereisedirektivet regulerer forhold mellom næringsdrivende og *reisende*. Reisende kan være både forbrukere og næringsdrivende. Angreretten etter forbrukerrettighetsdirektivet gjelder kun forbrukere. Forbrukere er i angrerettloven § 5 bokstav a definert som fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Spørsmålet er derfor om angreretten som pakkereisedirektivet åpner for skal gjelde hele kretsen av reisende, eller om retten skal forbeholdes forbrukere som i angrerettloven. For ikke å komplisere pakkereiseloven unødig, foreslår departementet at angreretten ved kjøp av pakkereiser utenom faste forretningslokaler kan benyttes av alle som defineres som reisende i pakkereiseloven. Dermed omfattes også næringsdrivende.

3.5.4 Utgangspunktet for beregning av angrefristen

Forbrukerrettighetsdirektivet har ulike utgangspunkter for beregning av angrefristen for varer og tjenester. Bestemmelsen i angrerettloven om fristens utgangspunkt er inntatt i § 21 første ledd første punktum. For tjenester starter angrefristen å løpe fra den dagen avtalen ble inngått, mens den for varer starter den dagen forbrukeren får varen i fysisk besittelse. Departementet foreslår at en angrefrist for avtaler om pakkereiser, som er en tjenesteavtale, også skal løpe fra den dagen avtalen om pakkereisen ble inngått.

³ Se referat fra det 4. ekspertgruppemøte: <http://europa.eu/!wg43ct>

3.5.5 Beregning av 14 dagers perioden

Etter angrerettloven § 6 regnes alle kalenderdager med i en frist. Ender fristen på lørdag, helligdag eller høytidsdag forlenges fristen til nærmeste virkedag. Departementet foreslår at tilsvarende skal gjelde ved beregningen av 14 dagers fristen ved angrerett på pakkereiser.

3.5.6 Opplysningsplikt

Både angrerettloven og pakkereiseloven pålegger den næringsdrivende å gi henholdsvis forbrukeren og den reisende en rekke opplysninger før avtale inngås. Opplysningsplikten etter angrerettloven gjelder varer og tjenester generelt, mens den etter pakkereiseloven er tilpasset pakkereiser. Etter angrerettloven skal det også gis opplysninger om angreretten og hvordan den kan benyttes. Det skal også opplyses om at forbrukeren i visse tilfeller må dekke noen kostnader som er påløpt før angreretten brukes, jf. angrerettloven § 8 første ledd bokstav j. Det er rimelig at den næringsdrivende som selger pakkereiser med angrerett pålegges tilsvarende opplysningsplikt. Uten kjennskap til angreretten vil den reisende ikke kunne benytte den. Departementet foreslår at bestemmelsene om opplysningsplikt før avtale inngås i pakkereiseloven § 9 suppleres av en bestemmelse om plikt for den næringsdrivende til å opplyse om angreretten, etter mønster av angrerettloven § 8 første ledd bokstav j. Dermed skal disse opplysningene også fremgå av pakkereiseavtalen. Pakkereiseloven § 11 krever at pakkereiseavtalen eller bekreftelsen på avtalen skal inneholde opplysningene i pakkereiseloven § 9.

Ett spørsmål er likevel om det er adgang til å pålegge den næringsdrivende å gi opplysninger i tillegg til opplysningskravene i pakkereisedirektivet, fordi pakkereisedirektivet er totalharmonisert. Kommisjonen har imidlertid uttrykt at en adgang til å inkludere et slikt opplysningskrav blant de obligatoriske opplysningsbestemmelsene må anses som et tillegg til bestemmelsen i artikkel 12 nr. 5. Se referat fra ekspertgruppemøte 4 i kommisjonen: <http://europa.eu/!wg43ct>

Departementet legger derfor til grunn at en plikt til å opplyse om angrerett ikke vil være i strid med direktivet.

3.5.7 Virkning av brudd på opplysningskravet

En problemstilling er deretter hvilken virkning det bør ha at den næringsdrivende ikke har oppfylt plikten til å opplyse om angreretten.

Etter angrerettloven § 21 tredje og fjerde ledd blir angrefristen utvidet med 12 måneder dersom forbrukeren ikke har fått opplysninger om at det foreligger angrerett, om standard opplysningsskjema, vilkår, tidsfrist og fremgangsmåte for angreretten. Adgangen til å angre seg gjelder også etter at tjenesten eller varen er levert. Pakkereisedirektivet begrenser angreretten til å gjelde frem til pakkereisen begynner, jf. overskriften i artikkel 12. Ett spørsmål er om angrefristen på 14 dager bør være absolutt, uansett hvor lang tid pakkereiseavtalen blir inngått før pakkereisen begynner, eller om angrefristen skal kunne forlenges helt frem til pakkereisen begynner, dersom det ikke er opplyst om angreretten.

Blir en avtale inngått rett før reisen begynner, må angreretten imidlertid bli kortere enn 14 dager, tross brudd på opplysningsplikten. Det følger av at angrefristen må begrenses til pakkereisen begynner.

At angrefristen forlenges ved manglende opplysning om angreretten, vil gi den næringsdrivende en sterk oppfordring til å opplyse om angreretten både før avtale inngås og i selve pakkereiseavtalen. Dersom brudd på plikten til å opplyse om angreretten ikke resulterer i en forlenget angrefrist, vil innføring av angreretten kunne bli uten praktisk betydning. Departementet foreslår derfor at angrefristen på 14 dager utvides helt frem til pakkereisen begynner, dersom den næringsdrivende ikke har opplyst om angreretten. Avtaler om pakkereiser inngås vanligvis en god stund før reisen begynner.

Virkning av brudd på opplysningskravene i pakkereiseloven § 9 første ledd bokstav c om kostnader følger allerede av pakkereiseloven § 16. Den reisende skal ikke bære kostnader det ikke er opplyst om. Andre brudd på opplysningsplikter etter pakkereiseloven sanksjoneres av Forbrukertilsynet med hjemmel i pakkereiseloven § 52.

3.5.8 Opplysningsplikt og angreskjema - bevisbyrde

Angrerettloven opererer med to ulike skjemaer. Det ene skjemaet er et opplysningsskjema som den næringsdrivende *kan* gi til forbrukeren, og dermed sikre at alle sentrale opplysninger blir gitt. Opplysningene kan også gis på annen måte. Det vil si at det ikke er obligatorisk å benytte skjemaet. Det andre skjemaet er angreskjemaet. Dette *skal* den næringsdrivende gi til forbrukeren. Forbrukeren kan imidlertid velge å benytte dette skjemaet, eller gi melding på en annen måte om at angreretten vil benyttes.

Tilgjengelige skjema knyttet til angrerettloven ligger under statlig blankettarkiv på nettadressen www.signform.no/dss/ under "angrerett". Skjemaene kan anvendes også ved salg av pakkereiser. Det er lagt opp til at opplysningsskjemaene kan anvendes ved kjøp via internett. Ved kjøp utenom faste forretningslokaler må opplysningene gis den reisende på papir, med mindre forbrukeren samtykker i at opplysningene gis på annen måte.

Den næringsdrivende må imidlertid sikre seg at pålagte forhåndsopplysninger om angreretten blir gitt den reisende før avtale om pakkereise inngås. Etter angrerettloven § 7 er det den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningsplikten knyttet til angrerett er oppfylt. Departementet foreslår at den næringsdrivende også får bevisbyrden hva gjelder opplysningskravene ved salg av pakkereiser.

Også ved avtaler om pakkereiser bør den reisende gis et angreskjema. Det bør være obligatorisk for den næringsdrivende å gi den reisende dette skjemaet ved inngåelsen av avtalen. Som etter angrerettloven, bør det være frivillig for den reisende å benytte angreskjemaet eller å melde fra om bruk av angreretten på en annen måte. Etter angrerettloven § 20 fjerde ledd har forbrukeren bevisbyrden for at melding om angreretten er gitt. Departementet foreslår at tilsvarende skal gjelde for den reisende etter pakkereiseloven.

3.5.9 Oppgjøret etter bruk av angreretten

Reglene om oppgjør står i pakkereiseloven § 24. Bestemmelsen gjelder ved avbestilling både med og uten gebyr, og når arrangøren avlyser en pakkereise. Arrangøren skal betale tilbake alle beløp som er innbetalt for reisen. Tilbakebetalingen skal i alle tilfeller gjøres til den reisende, uten ugrunnet opphold og senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen opphørte. Departementet foreslår at bestemmelsen utvides til også å gjelde når den reisende har benyttet angreretten.

3.5.10 Angrerett og tilknyttede avtaler

Etter angrerettloven § 27 faller alle tilknyttede avtaler bort uten kostnad for forbrukeren, dersom forbrukeren benytter sin angrerett. Tilknyttet avtale er definert i angrerettloven § 4 bokstav g som "avtale der forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjeperson på grunnlag av en ordning mellom en tredjeperson og den næringsdrivende". Departementet foreslår at bruken av angreretten på avtale om pakkereiser medfører at også den tilknyttede avtalen faller bort. Dersom den reisende for eksempel på en messe kjøper en pakkereise som består av fly og leie av sommerhus, og dermed får adgang til å benytte en båt, faller også denne avtalen bort når angreretten på pakkereisen benyttes.

3.5.11 Rettslig regulering av angrerett for pakkereiser

Angrerett for pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler kan nedfelles i pakkereiseloven eller i angrerettloven. Angrerettloven gjør i dag unntak fra sitt virkeområde både for avtaler om pakkereiser, og for avtaler om passasjertransporttjenester, se § 2 bokstav d og e. Dersom angrerett for pakkereiser skal nedfelles i angrerettloven må bokstav d endres. Man må også utrede forholdet til unntaket fra angrerett i loven § 22 bokstav m som gjelder tjenester knyttet til fritidsaktiviteter, når det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester.

Valg mellom angrerettlov og pakkereiselov får betydning for reglenes geografiske anvendelsesområde. Angrerettloven gjelder på Svalbard og Jan Mayen, jf. lovens § 1 siste ledd. Etter pakkereiseloven gjelder kun bestemmelsene om reisegaranti på Svalbard, jf. pakkereiseloven § 1 siste ledd og turistforskriften § 4. Svalbard er ikke en del av EØS-området, slik at man står fritt i forhold til ulike krav i EU-direktivene. Departementet slutter seg til Stortingets anmodning om at en bestemmelse om angrerett inntas i pakkereiseloven. Dermed vil kun pakkereiselovens regler om reisegaranti for pakkereiser gjelde på Svalbard, og ikke øvrige bestemmelser, derunder angrerett ved kjøp utenom faste forretningslokaler.

Det sentrale med forslaget til bestemmelse om angrerett er at den reisende skal slippe å betale avbestillingsgebyr. Departementet foreslår at en bestemmelse om angrerett inntas i pakkereiseloven § 22. Denne paragrafen gjelder avbestilling av pakkereise uten gebyr. Det foreslås også å lovfeste at nærmere oppregnede bestemmelser i angrerettloven gjelder

tilsvarende. Dette er angrerettlovens bestemmelser om fristberegning, hvordan angreretten utøves, fristens lengde, virkningen av at angreretten brukes, den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes og virkningen for tilknyttede avtaler at angreretten brukes.

Av hensyn til systemet i pakkereiseloven foreslår departementet at angreretten lovfestes som en rett til å avbestille uten gebyr, med ordet "angrerett" i parentes. Se utkastet til pakkereiseloven § 22 annet ledd.

Bestemmelsene om angrerett skal i likhet med øvrige bestemmelser i pakkereiseloven som ikke gjelder reisegaranti, håndheves av Forbrukertilsynet.

Departementet foreslår også at det inntas en bestemmelse i pakkereiseloven om den næringsdrivendes plikt til å opplyse om adgangen til å avbestille pakkereisen uten gebyr (angrerett) og å opplyse om hvordan angreretten kan utøves. Se utkastet til pakkereiseloven § 9 første ledd ny bokstav h.

3.5.12 Angrerett på avtale om transportdelen av en pakkereise?

Angrerettloven bestemmer i § 2 bokstav e at loven ikke gjelder for avtaler om persontransporttjenester. Unntaket for avtaler om passasjertransport skyldes at slike avtaler reguleres i spesiallovgivningen. Kjøp av transportdelen av en pakkereise vil derfor ikke omfattes av angrerettlovens regler om opplysningsplikt og angrerett. Angrerett på pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler reiser spørsmålet om angrerett også bør gjelde når kun transportdelen av en pakkereise kjøpes utenom faste forretningslokaler. Avtaler om transportdelen av en pakkereise er ikke regulert i pakkereisedirektivet. Stortinget har heller ikke berørt temaet i sine anmodningsvedtak. Etter det departementet er kjent med, er det ingen andre land som i dag har særregler for transportdelen av en pakkereise. Dersom det innføres angrerett på pakkereiser kjøpt utenom faste forretningslokaler, antar departementet likevel at det blir mest ryddig at det også innføres angrerett på kjøp av transportdelen av en pakkereise. Departementet antar at det er svært sjelden at kjøp av transportdelen av en pakkereise blir gjort utenom faste forretningslokaler. Departementet foreslår under tvil at det innføres rett til å angre på kjøp av transportdelen av en pakkereise. Forutsetningen er at transporten er til den reisendes personlige bruk, slik plikten til reisegaranti for transportdelen av en pakkereise avgrenses. Departementet ber særlig om høringsinstansenes synspunkter på dette spørsmålet.

Se utkastet til pakkereiseloven § 22 tredje ledd.

4 Økonomiske og administrative konsekvenser

Innføring av angrerett ved salg av pakkereiser utenom faste forretningslokaler vil kunne medføre tap for den næringsdrivende, fordi det kan bli vanskelig å selge pakkereisen eller de enkelte elementene som inngår i pakkereisen på nytt, særlig dersom avtalen er inngått nært opp til pakkereisens begynnelse. For den reisende som slipper å betale avbestillingsgebyr når angreretten benyttes, avhenger også den økonomiske konsekvensen av hvor nært opp til avreisetidspunktet avtalen om pakkereisen er gjort. Jo nærmere

avreisetidspunktet, jo høyere vil avbestillingsgebyret være, og dermed sparte utgifter ved bruk av angreretten. Innføring av angrerett vil ikke få noen økonomiske eller administrative konsekvenser for staten.

Gjeninnføring av plikt til å stille reisegaranti ved salg av transportdelen av en pakkereise vil innebære noe økte utgifter til reisegaranti for næringsdrivende sammenlignet med situasjonen uten plikt til å stille garanti for denne enkeltstående reisetjenesten. For forbrukeren vil situasjonen bli som før ordningen ble fjernet. Ordningen vil gi økonomisk sikkerhet ved den næringsdrivendes insolvens, og kan medføre noe økt pris på transportbilletten sammenlignet med situasjonen uten krav til reisegaranti. Ettersom situasjonen uten reisegaranti bare har vart i en kortere periode, antas den ikke å spille inn verken økonomisk eller administrativt for Reisegarantifondet som administrerer ordningen med reisegaranti. Det antas at det ikke er mange næringsdrivende som har fått redusert krav til reisegaranti som følge av at kravet til å stille reisegaranti for transportdelen av en pakkereise falt bort 1. juli 2018. For staten får gjeninnføring av ordningen ingen økonomisk eller administrativ betydning.

5 Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget

Til pakkereiseloven § 9 første ledd ny bokstav h.

Bestemmelsen henger sammen med bestemmelsen om angrerett (avbestilling uten gebyr) i § 22 annet ledd. Uten informasjon om angreretten, blir angreretten uten realitet for den reisende. Det legges til grunn at det er adgang til å pålegge næringsdrivende slik obligatorisk opplysningsplikt. Se de generelle merknadene punkt 3.5.6.

Til pakkereiseloven § 22 annet ledd

Bestemmelsen følger opp Stortingets anmodningsvedtak nr. 847 (2017-2018) om angrerett for pakkereiser som er kjøpt utenom faste forretningslokaler. Se de generelle merknadene punkt 3.5.

Til pakkereiseloven § 22 tredje ledd

Bestemmelsen innfører angrerett ved kjøp av transportdelen av en pakkereise når kjøpet gjøres utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Bestemmelsen skyldes ønske om konsekvens i regelverket. Når reglene om reisegaranti for pakkereiser også gjelder ved salg av kun transportdelen av en pakkereise, bør reglene om angrerett ved kjøp av pakkereiser utenom faste forretningslokaler også gjelde ved salg av kun transportdelen av en pakkereise når transportdelen er kjøpt utenom faste forretningslokaler. Se de generelle merknadene punkt 3.5.12.

Til pakkereiseloven § 42 første ledd nytt annet punktum

Bestemmelsen viderefører bestemmelsen om reisegaranti for transportdelen av en pakkereise i pakkereiseloven av 25. august 1995 nr. 57 § 11-1 første ledd annet punktum .

Realitetsendringer som følge av noe endret ordlyd er ikke tilsiktet. Se de generelle merknadene punkt 2.

Til pakkereiseloven § 50 annet ledd

Endringen skyldes innføring av reisegaranti ved salg av kun transportdelen av en pakkereise. Bestemmelsen viderefører ordningen fra pakkereiseloven av 1995 § 10-4 om plikt til å delta i pakkereisenemnda og betale årsgebyr for dem som selger kun transportdelen av en pakkereise.

Lovforslag

1. Pakkereiseloven § 9 første ledd bokstav h skal lyde:

at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten jf. § 22 annet ledd

Gjeldende § 9 første ledd bokstav h blir ny bokstav i.

2. Pakkereiseloven § 22 annet og tredje ledd skal lyde:

Dersom avtalen om pakkereisen er inngått utenom faste forretningslokaler, jf. angrerettloven § 5 bokstav d, har den reisende rett til å avbestille pakkereisen i 14 dager fra avtalen ble inngått, uten å betalt gebyr (angrerett). Dersom arrangøren eller formidleren ikke har opplyst om retten til gebyrfri avbestilling (angreretten), jf. § 9 første ledd bokstav h, gjelder gebyrfritaket frem til pakkereisen begynner. Den næringsdrivende har bevisbyrden for at opplysningsplikten er oppfylt. Angrerettloven §§ 6, 20, 21 første punktum, 23, 24 første ledd første punktum, § 24 annet ledd og § 27 gjelder tilsvarende.

Bestemmelsen i annet ledd gjelder også for avtaler som omfattes av § 42 første ledd annet punktum.

3. Pakkereiseloven § 42 første ledd nytt annet punktum skal lyde:

Arrangøren skal også stille reisegaranti for transport som selges som del av en pakkereise, forutsatt at transporten hovedsakelig er til personlig bruk for den reisende.

4. Pakkereiseloven § 50 annet ledd første punktum skal lyde:

Den som stiller reisegaranti for pakkereiser og for transport som omfattes av § 42 første ledd annet punktum, skal delta i nemnda og betale gebyr til nemndas drift.

Forslag til forskriftsendringer:

1. Forskrift om klagenemnd for passasjertransport (transportklagenemndforskriften) § 8-5 tredje ledd annet punktum skal lyde:

Tilsvarende gjelder for transportytelser som etter pakkereiseloven § 50 gir passasjerens adgang til nemndbehandling.