

TEMAHEFTER | INNFØRING I SALG TIL INCOMING TUROPERATØRER

Temahefte 2

Spørsmål og svar om pakkereiser

Av Sverre McSeveny-Åril, Virke Reise Utland



Prosjektledelse:



HEYERDAHL REFSUM AS

Incomingprosjektet 2016:
Temahefte 2: Spørsmål og svar om pakkereiser

Temahefte 2

Spørsmål og svar om pakkereiser

Av Sverre McSeveny-Åril, Virke Reise Utland

Innledning

Dette heftet er utarbeidet som ett av tiltakene i prosjektet Incoming 2016. Det ble igangsatt i 2012 av Innovasjon Norge og Virke som en del av deres felles bransjeprojekt for å styrke samarbeidet med de norske incomingoperatørene. I tillegg deltar også HANEN, NCE Tourism - Fjord Norway, NordNorsk Reiseliv AS og Trøndelag Reiseliv AS. Heyerdahl Refsum AS er engasjert for å ivareta prosjektledelsen.

Formålet med prosjektet er å gjennomføre tiltak som bidrar til at bedriftene lykkes bedre med utvikling og salg av produktene sine på de internasjonale markedene. Et viktig tiltak i starten var gjennomføringen av spørreskjemaundersøkelsen «Incoming 2013» blant 27 norske incomingoperatører våren/sommeren 2013. Det var første gang denne type undersøkelse ble gjennomført i Norge og også i Europa. Den synliggjorde operatørenes betydning gjennom ny kunnskap om nøkkeltall for totalomsetning, fordeling på produktkategorier, regioner og markedene. Videre fikk undersøkelsen fram samarbeidserfaringer med norske reiselivsbedrifter og destinasjons-/landsdelselskaper. Dette bidro til å gi konkrete punkter til en sjekklister over hva slags informasjon operatørene trenger for å gjøre reiselivsproduktene internasjonalt salgbare, jfr. Temahefte 3 nedenfor.

I samarbeid med incomingoperatørene er det utarbeidet maler for **skjema til produktbeskrivelser (produktark på engelsk)** for en rekke aktiviteter og opplevelser. Utarbeidelsen av **temahefter** med relevant innhold er et annet viktig tiltak, og foreløpig er det laget følgende hefter:

1. Salgs- og provisjonsmodeller med ordliste
2. Spørsmål og svar om pakkereiser
3. Sjekklistene for kontrakter mellom incomingoperatører og leverandører
4. Norske mattradisjoner

Mer informasjon

Produktarkene og heftene kan lastes ned på nettsidene til... (aktive lenker når avklart hvem).

Spørsmål og svar om pakkereiser

«Spørsmål og svar om Pakkereiser» er utarbeidet av Sverre McSeveny-Åril, Virke Reise Utland. I en tidligere undersøkelse blant incomingoperatørene, (Incoming 2013-prosjektet), ble det påpekt manglende kunnskap om Pakkereiseloven både blant reiselivsbedrifter og destinasjonsselskap.

Når gjelder pakkereiseloven?

Pakkereiseloven 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. Loven gjelder også for avtaler der bestiller er en næringsdrivende (forretningsreiser), men man kan i slike tilfeller fravike loven i avtale med kunden.

Hva er en pakkereise?

En pakkereise er et tilrettelagt arrangement som inneholder minst to av følgende ytelser:

- Transport
- Innkvartering
- Andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, men som ikke er direkte knyttet til transport eller innkvartering.

I tillegg kreves det at arrangementet varer i mer enn 24 timer og at det selges eller markedsføres til en samlet pris. Merk at arrangementet er å anses som en pakkereise selv om man deler opp regningen i separate betalingsposter.

Når skal man være registrert i Reisegarantifondet?

Enhver som tilrettelegger pakkereiser og som tilbyr eller selger slike enten direkte eller gjennom en formidler, skal være registrert i Reisegarantifondet. I tillegg plikter man å stille garanti for transport som skjer sammen med en pakkereise. Dette inkluderer da også rene ekspedisjoner av fly og hotell samt "seat only" på charterflyavganger. Les mer på Reisegarantifondets hjemmesider:

<http://reisegarantifondet.no/arrangorer>

Hvilke opplysninger skal kunden gis før avreise?

Før avtalen inngås skal kunden gis informasjon om vilkårene for reisen. I tillegg skal kunden informeres om praktiske forhold som er av vesentlig betydning for reisen, herunder om krav til pass og om visumregler som gjelder. Avtalevilkårene skal bekreftes skriftlig eller på en annen klar måte før avtalen inngås. Før pakkereisen tar til skal kunden gis opplysninger om transportarrangement / hvem som er transportør, og om muligheten til å tegne avbestillingsforsikring. Kunden skal også informeres om hvordan man kan komme i kontakt med arrangøren på reisen dersom det skulle oppstå problemer.

Hvilke plikter har kunden?

Kunden har en plikt til å sjekke reisedokumenter og sikre seg at reisedokumenter som pass og billetter er med på reisen. Kunden har også en plikt til å reklamere innen rimelig tid dersom man mener at det foreligger en mangel ved pakkereisen. Når mangelen er et forhold på reisedestinasjonen, må det normalt forventes at kunden kontakter arrangøren på destinasjonen slik at arrangøren gis en mulighet til å rette en eventuell mangel på stedet. Kunden har også en plikt til å forsøke å avgrense et tap dersom et slikt tap først skulle oppstå hos dem.

Kan en pakkereise avbestilles?

Det er ingen lovfestet angrerett ved kjøp av en pakkereise.

Kunden vil imidlertid ha rett til å avbestille reisen uten kostnader dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dagene før reisen skal ta til, konstateres såkalte force majeure

hendelser som krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med disse. Det samme gjelder dersom slike forhold inntreffer på reiseruten og dette innebærer en reell risiko for kunden.

I tillegg kan kunden avbestille mot et vederlag etter bestemmelsene i [Alminnelige vilkår for pakkereiser](#), punkt 5.2. Utgangspunktet her er at kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnstart. Ved avbestilling mot gebyr etter denne frist og før det er 15 dager igjen til avreisedøgnstart, skal kunden refunderes det innbetalte beløp minus depositumets størrelse. Ved avbestilling med mindre enn 15 dager igjen til avreise kan kunden ikke kreve refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.

Det er imidlertid verdt å merke seg at når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler.

En mulighet for kunden til å avbestille ut over dette må i så fall følge av avtalen som er inngått mellom kunden og den næringsdrivende.

Kan en pakkereise overdras til andre?

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i pakkereisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gir melding om dette innen rimelig tid før pakkereisen starter, og at arrangøren eller leverandøren ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse. Et eksempel på dette vil være pakkereiser med rutefly, der flyselskapene ofte vil stille begrensninger for å kunne overdra reisen til andre. Der reisen kan overdras kan arrangøren beregne seg et rimelig navneendringsgebyr, men gebyret må ikke overstige kr 500,-.

Kan reisebyrået fastsette et minimumsantall deltakere før pakkereisen gjennomføres?

Arrangøren kan avlyse en reise dersom det ikke er solgt det antall plasser på reisen som man har avtalt i sine betingelser skal til for at reisen skal kunne gjennomføres. Normalt kan ikke fristen for å avlyse reisen skje senere enn 30 dager før planlagt avreise. Dette utgangspunktet kan fravikes dersom reisen er av en spesiell karakter som skulle tilsi at kortere frister kan settes. Dette må i så fall fremheves spesielt tydelig i avtalevilkårene for å kunne påberopes av arrangøren.

Er det tillatt å endre prisen på en pakkereise før avreisen?

Utgangspunktet er at det er den avtalte prisen mellom kunden og arrangøren/ formidleren som gjelder. Etter de alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 3.1 kan imidlertid arrangøren i sine avtalevilkår fastsette at den avtalte pakkeprisen kan justeres opp eller ned med endringer i offentlige skatter og avgifter, transportpriser og aktuelle valutaer. Varsel om prisøkning må i så fall være gitt til kunden senest 20 dager før avreise og en prisøkning på mer enn 10 % av den avtalte kjøpesummen gir kunden en rett til å gå fra avtalen uten kostnader.

Der arrangør tar forbehold om prisjusteringer forplikter man seg også til i sine betingelser å gi kunden en tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom endringer skulle justere seg i kundens favør.

Når har kunden krav på prisavslag?

Kunden har krav på prisavslag når det foreligger en mangel ved pakkereisen og denne ikke blir fikset av arrangøren. En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen og dette ikke skyldes kunden. Det regnes likevel ikke som en mangel dersom avviket fra det avtalte er av mindre betydning, og er et forhold som kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder naturgitte forhold (som f.eks. værforhold) som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til.

Når blir reisebyrået erstatningspliktig?

Lider kunden et tap på grunn av en mangel ved pakkereisen, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan, der han ikke har lidd noe tap, kreve en godtgjørelse dersom mangelen har medført en vesentlig ulempe. Arrangøren har likevel ingen erstatningsplikt dersom man kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold utenfor arrangørens kontroll og som han eller noen han er ansvarlig for med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden.

Når og hvordan skal kunden reklamere?

Kunden må gi arrangøren eller formidleren beskjed om en eventuell mangel innen rimelig tid etter at han har oppdaget denne. Gjelder mangelen forhold på destinasjonen, må man kunne forvente at reklamasjon også gis på stedet. Reklamerer ikke kunden innen rimelig tid, taper kunden sin rett til å gjøre mangelen gjeldende.

Når kan kunden heve kjøpet etter avreise?

Kunden kan heve kjøpet etter avreise der en pakkereise har vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn er vesentlig forfeilet. Kravet er strengt, men dersom kunden kan heve kjøpet på denne bakgrunn, kan han både kreve tilbake allerede betalte beløp og vederlagsfri transport hjem eller til annet sted avtalt mellom partene.

Kan reisebyrået/reisearrangøren kreve at kunden reklamerer direkte til hotellet, flyselskapet etc.?

Nei, etter pakkereiselovens § 8-1 kan kunden selv velge om man vil forholde seg til arrangør eller formidler ved sin reklamasjon. Formidleren vil da være forpliktet til å videreformidle en slik henvendelse til arrangør der dette er aktuelt.

Kan man som kjøper av en pakkereise kreve EUs standardkompensasjon ved flyforsinkelser og kanselleringer?

Etter pakkereiselovens § 6-5 har pakkereisegjester de samme rettighetene som individuelle flypassasjerer i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Det betyr at arrangøren må påta seg de samme forpliktelser overfor sine kunder som hva flyselskapet har.

Arrangøren kan, etter fullmakt fra kunden, imidlertid kreve regress fra flyselskapet for de beløp kunden ville hatt krav på fra flyselskapet.

Kan man ta betalingsgebyrer for bruk av bestemte betalingsinstrument?

Etter markedsføringslovens regler kreves det at man tilbyr sine kunder et alminnelig utbredt kostnadsfritt alternativ inkludert i den annonserte prisen.

Etter finansavtalelovens § 39 b kan heller ikke et slikt betalingsgebyr overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet. Dette innebærer at gebyret ikke kan være høyere enn brukerstedsgebyret som betalingsmottakeren betaler for en gitt transaksjon og eventuelle transaksjonskostnader som betalingsmottakeren betaler til en innløser eller mellommann.