

TEMAHEFTER | INNFØRING I SALG TIL INCOMING TUROPERATØRER

Temahefte 2 Spørsmål og svar om pakkereiser

Av Astrid Bergmål, Virke Reiseliv



Prosjektledelse:



HEYERDAHL REFSUM AS

Incomingprosjektet

Temahefte 2 – Spørsmål og svar om pakkereiser
Pr. november 2018

Temahefte 2

Spørsmål og svar om pakkereiser

Av Astrid Bergmål, Leder Virke Reiseliv, oppdatert november 2018

Innledning

Dette heftet ble utarbeidet som ett av tiltakene i det nasjonale Incomingprosjektet i 2016, og er oppdatert pr. november 2018. Incomingprosjektet ble igangsatt i 2012 av Innovasjon Norge og Virke som en del av deres felles bransjeprosjekt for å styrke samarbeidet med de norske incomingoperatørene. NCE Tourism Fjord Norway og NordNorsk Reiseliv AS har deltatt siden starten i 2012, Trøndelag Reiseliv AS ble med fra 2016 og Visit Oslo Region fra 2018. Heyerdahl Refsum AS har vært engasjert for å ivareta prosjektledelsen fra starten i 2012.

Formålet med prosjektet er å gjennomføre tiltak som bidrar til å utvikle bedre produkter og økt salg av norske reiselivsprodukter på internasjonale markeder. Som ledd i utviklingen av aktuelle tiltak ble spørreskjemaundersøkelsen «Incoming 2013» gjennomført blant 27 norske incomingoperatører. I tillegg til verdifull kunnskap om nøkkeltall for totalomsetning, fordeling på produktkategorier, regioner og markeder blant operatørene, fikk undersøkelsen fram samarbeidserfaringer med norske reiselivsbedrifter og destinasjons-/landsdelselskaper. I 2017 ble det gjennomført en ny undersøkelse; «Incoming 2017». Her ble både resultatene fra 2013-undersøkelsen oppdatert, og nye temaer ble dekket.

Ut fra den kunnskapen som er innhentet gjennom undersøkelsene, er det i samarbeid med incomingoperatørene blant annet utarbeidet maler for **skjema til produktbeskrivelser** (produktark på engelsk) for en rekke aktiviteter og opplevelser. I tillegg har man valgt å utarbeide på en serie **temahefter** som bidrag til økt kunnskap om incomingoperatørens rolle i internasjonal distribusjon av reiselivsprodukter. Foreløpig er følgende hefter laget:

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

Dette heftet, «Spørsmål og svar om pakkereiser», ble første gang utarbeidet i 2016 og oppdatert per november 2018.

Mer informasjon:

Prosjektleder Elisabeth Heyerdahl Refsum

Heyerdahl Refsum AS, e-post heyerdahl@online.no mobil 90 82 82 74

Spørsmål og svar om pakkereiser

«Spørsmål og svar om Pakkereiser» er utarbeidet av Astrid Bergmål, Leder Virke Reiseliv. I de to undersøkelsene blant incomingoperatørene, (Incoming 2013 og 2017), ble det påpekt manglende kunnskap om Pakkereiseloven både blant reiselivsbedrifter og destinasjonsselskap.

Når gjelder pakkereiseloven?

Pakkereiseloven gjelder for pakkereiser som næringsdrivende tilbyr for salg eller selger til reisende, og for sammensatte reisearrangement som næringsdrivende formidler til reisende.

Når gjelder ikke pakkereiseloven?

Loven gjelder ikke pakkereiser og sammensatte reisearrangement som varer kortere enn 24 timer og ikke omfatter innkvartering over natten, som tilbys eller formidles leilighetsvis på ideelt grunnlag og kun til en begrenset gruppe reisende eller som kjøpes på grunnlag av en generell avtale mellom næringsdrivende om kjøp av forretningsreiser.

Hva er en pakkereise?

En pakkereise er to eller flere reisetjenester til benyttelse på samme reise dersom

- a) Reisetjenestene er utvalgt/satt sammen av selger, inkludert på forespørsel eller etter den reisendes valg, før det inngås én avtale om alle reisetjenestene; eller
- b) Reisetjenestene, uavhengig om separate avtaler med flere ytere av reisetjenester, er
 - Kjøpt fra ett salgspunkt der tjenestene er valgt før betaling
 - Tilbudt eller solgt til en samlet totalpris
 - Markedsført eller solgt som «pakke» el.
 - Kombinert etter kontraktsinngåelse der selger gir den reisende rett til å velge mellom et utvalg av ulike reisetjenester
 - Kjøpt gjennom lenkede on-line bookinger der den reisendes *navn + betalingsdetaljer + e-postadresse* er videreformidlet til annen leverandør og der avtale om den siste reisetjenesten inngås *ikke mer enn 24 timer* etter bekreftelse av den første reisetjenesten.

Der transport, innkvartering eller leiebil kombineres med «*annen turisttjeneste*» (eks. konsert, fotballkamp, opplevelser osv.), er det bare en pakkereise dersom denne turisttjenesten utgjør en *vesentlig del av kombinasjonens verdi* eller annonseres som, eller på annen måte utgjør, et *vesentlig element i kombinasjonen*.

Det er ikke en pakkereise dersom den andre turisttjenesten velges eller kjøpes etter at leveringen av den første reisetjenesten har begynt.

Hva er et sammensatt reisearrangement?

Et sammensatt reisearrangement er minst to forskjellige typer reisetjenester som ikke utgjør en pakkereise, og der det inngås separate kontrakter med ulike tjenesteyterne hvis en næringsdrivende formidler:

- separat utvelgelse av reisetjenester og separat betaling for disse under ett besøk eller én henvendelse til den næringsdrivendes utsalgssted, eller
- på en målrettet måte formidler kjøp av minst én ytterligere reisetjeneste fra en annen næringsdrivende når avtale med den andre næringsdrivende inngås senest 24 timer etter første bestilling er bekreftet.

Kan loven fravikes?

Loven kan ikke fravikes til ulempe for den reisende.

Når skal man være registrert i reisegarantifondet?

Enhver som tilrettelegger pakkereiser eller sammensatte reisearrangementer etter pakkereiseloven skal være registrert i reisegarantifondet. Arrangøren skal stille reisegaranti for pakkereiser. Ved sammensatt reisearrangement skal den næringsdrivende som formidler reisearrangementet stille reisegaranti for de reisetjenestene vedkommende mottar betaling for. De næringsdrivende skal også betale årsgebyr til Reisegarantifondet.

Der reisen er unntatt fra lovens virkeområde, skal det heller ikke stilles reisegaranti. Det betyr at det ikke skal stilles garanti for reiser som kjøpes på grunnlag av en generell avtale mellom næringsdrivende om kjøp av forretningsreiser. Dette er en viktig endring fra forrige pakkereiselov, der man i næringsforhold ikke kunne avtale seg bort fra kravet om å stille reisegaranti.

Mer informasjon om reisegarantifondet kan man finne på fondets nettsider:

<https://reisegarantifondet.no/>

Hvilke opplysninger skal gis til den reisende?

Før avtalen inngås skal arrangøren eller formidleren gi den reisende en rekke opplysninger som er relevante for reisen, som reisemål, pris, transport, innkvartering, måltider, reiseplan, betalingsvilkår, osv. Pakkereiselovens § 9 gir en utfyllende oversikt over hva det skal opplyses om før det inngås avtale. Opplysningene skal gis på en tydelig og forståelig måte, og i fremhevet form.

Arrangøren eller formidleren skal også gi standardopplysninger gjennom et standardskjema som ligger tilgjengelig på nett:

<https://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=42>.

Hvilke krav stilles til avtalen?

I tillegg til informasjonen gitt før avtalen ble inngått, skal avtalen inneholde den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt:

Opplysninger om at arrangøren er ansvarlig for at alle reisetjenester leveres i henhold til avtalen, kontaktopplysninger til Reisegarantifondet, kontaktinformasjon til arrangør, informasjon om reklamasjonsplikt, informasjon om at det er mulig å kontakte mindreårig på reise og opplysninger om klagebehandling og tvisteløsning. Språket i avtalen skal være klart og forståelig. Det må være kopi av avtalen på et varig medium. **Bruker man elektronisk kommunikasjon** skal sentrale opplysninger om innhold og pris gis umiddelbart før bestilling og man skal uttrykkelig opplyse om at bestillingen medfører en plikt til å betale – «Bestill og betal».

Hva har arrangøren ansvar for?

Arrangøren har ansvar for gjennomføring av pakkereisen. Det betyr at arrangøren har ansvar for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen leveres etter avtalen. Foreligger det en mangel kan kunden kreve avhjelp, alternative reisetjenester, prisavslag, heving, evt. erstatning. Mangler er ethvert avvik fra det som er avtalt.

Når foreligger det rett og plikt til å kreve avhjelp?

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende.

Den reisende kan selv avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert dersom det er nødvendig med umiddelbar avhjelp, arrangøren nekter å avhjelpe mangelen, eller arrangøren ikke avhjelper mangelen innen fristen.

Når skal arrangøren tilby alternative reisetjenester?

Dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen, skal arrangøren uten tilleggskostnader for den reisende tilby alternative reisetjenester, slik at pakkereisen kan fortsette. Dette gjelder også der den reisendes hjemtransport ikke kan gjennomføres som avtalt.

Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Den reisende kan bare avvise de foreslåtte alternative reisetjenestene dersom de ikke er sammenlignbare med det som følger av pakkereiseavtalen, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.

Når kan kunden heve pakkereiseavtalen?

Dersom en mangel i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke har avhjulpet mangelen eller tilbudt alternative tjenester som den reisende har godtatt, kan den reisende heve pakkereiseavtalen og kreve tilbake verdien av reisetjenestene som ikke er levert.

Når skal arrangøren sørge for hjemtransport?

Dersom pakkereisen omfatter persontransport, og den reisende avviser foreslåtte alternative reisetjenester eller det ikke er mulig for arrangøren å tilby alternative reisetjenester, skal arrangøren sørge for hjemtransport av den reisende med et likeverdig transportmiddel. Dette skal gjøres uten ugrunnet opphold og uten ekstra kostnader for den reisende.

Når kan kunden kreve prisavslag?

Den reisende har krav på et passende prisavslag for perioder pakkereisen har mangler.

Når kan kunden kreve erstatning?

Den reisende har krav på en passende erstatning for ethvert tap den reisende lider som følge av mangel ved pakkereisen. Dette gjelder likevel ikke hvis arrangøren kan dokumentere at mangelen skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Eller dersom mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, og mangelen ikke kunne forutses eller unngås.

Hvilke plikter har kunden?

Kunden har reklamasjonsplikt, plikt til å sjekke reisedokumenter, til å ta med pass og billetter. Kunden må også rette seg etter arrangørens anvisninger, og plikter å avgrense tap/skade.

Hva med prisen?

Ved salg skal det opplyses om samlet pris inkludert skatter og avgifter. Det kan tas forbehold om justering pga. endringer i transportpris, skatte- og avgiftsnivå på reisetjenestene og/eller valutaendringer. Tar man forbehold om prisøkning, skal også kunden gis en rett til refusjon ved reduksjon av nevnte priselementer.

Prisen kan *ikke* justeres senere enn 20 dager før avreise, og økning på mer enn 8 % gir hevingsrett og rett til full refusjon.

Kan kunden avbestille pakkereisen?

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før den begynner mot å betale et avbestillingsgebyr. Det kan fastsettes rimelige standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen. Ved fastsettelse av slike gebyrer skal det tas hensyn til tidsrommet mellom avbestillingen og pakkereisens begynnelse, arrangørens forventede kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene.

Dersom det ikke er fastsatt standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen, skal gebyrets størrelse tilsvare prisen på pakkereisen med fradrag av arrangørens kostnadsbesparelser og inntekter

fra alternativ bruk av reisetjenestene. Dersom den reisende anmoder om det, skal arrangøren fremlegge en begrunnelse for størrelsen på avbestillingsgebyret.

Den reisende har også rett til å avbestille pakkereisen før den begynner, uten å betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet.

Kan arrangøren avbestille reisen?

Arrangøren kan avlyse pakkereisen dersom antall personer påmeldt til pakkereisen er lavere enn minsteantallet angitt i avtalen, og arrangøren underretter den reisende om avlysningen innen fristen fastsatt i avtalen, men senest:

- a) 20 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mer enn 6 dager
- b) 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager
- c) 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager.

Arrangøren kan også avlyse pakkereisen dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold.

Avlyses pakkereisen på grunn av forhold som nevnt her, har den reisende ikke rett til erstatning.

Kan pakkereisen overdras?

En reisende kan overdra pakkereiseavtalen til en person som oppfyller alle vilkårene i avtalen dersom den reisende gir arrangøren varsel om dette senest syv dager før pakkereisen begynner.

Den som overdrar pakkereiseavtalen og den som får avtalen overdratt til seg er begge ansvarlige for eventuelt restbeløp og for tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader som overdragelsen medfører.

Arrangøren skal opplyse overdrageren om kostnadene forbundet med overdragelsen. Disse kostnadene skal ikke være urimelige, og skal ikke overstige arrangørens faktiske kostnader ved overdragelsen. Arrangøren skal gi overdrageren dokumentasjon på kostnadene som overdragelsen medfører.

Hva har kunden rett på når det foreligger ekstraordinære og uunngåelige omstendigheter?

Kunden mister retten til erstatning, men beholder retten til prisavslag. Krig eller krigslignende tilstand, naturkatastrofer, farlige epidemier, streik er eksempler på slike omstendigheter.

Kunden har rett til å avbestille vederlagsfritt ifølge § 22 – dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten til bestemmelsesstedet. Ved avbrudd har kunden rett til prisavslag, men ikke erstatning. Ved heving før avreise har kunden rett til full refusjon av innbetalte beløp.