Frumvarp til laga

um alferðir

(Lagt fyrir Alþingi á 116. löggjafarþingi 1992–1993.)

I. KAFLI
Gildissvið og orðaskýringar.

1. gr.

Lög þessi gilda um samninga, sem gerðir eru á milli farkaupa og ferðaheildsala eða ferðasmásala, um kaup á alferðum svo og um aðra viðskiptahætti þar að lútandi.

2. gr.

Í lögum þessum merkja eftirfarandi hugtök:

Alferð er fyrirfram ákveðin samsetning ekki færri en tveggja eftirfarandi atriða, þegar ferð er seld eða boðin til sölu á heildarverði og þegar þjónustan tekur til lengri tíma en 24 klukkustunda eða í henni felst næturgisting.

a. flutningur;
b. gisting;
c. önnur þjónusta við ferðamenn sem ekki er viðbót við flutning eða gistingu og tekur til verulegs hluta ferðarinnar.

Það telst alferð þótt reikningar séu gerðir sérstaklega fyrir hvert atriði.

Ferðaheildsali er sá sem setur saman alferð og býður hana til sölu, hvort heldur beint eða gegnum ferðasmásala.

Ferðasmásali er sá sem býður til sölu alferð sem ferðaheildsali hefur sett saman.

Farkaupi er einstaklingur eða lögpersóna sem:

a. gerir samning um kaup á alferð (aðalsamningsaðili);
b. aðalsamningsaðilinn semur um kaup á alferð fyrir;
c. fengið hefur alferð framselda frá aðalsamningsaðila, eða þeim sem aðalsamningaðili samdi um kaup á alferð fyrir.

II. KAFLI
Gerð og efni samnings.

3. gr.

Í bæklingum og auglýsingum um alferðir, skal tilgreina verð og veita allar upplýsingar sem ferðina snerta á greinargóðan og nákvæman hátt. Upplýsingar í bæklingi eru bindandi fyrir ferðaheildsala, nema breytingar hafi verið tilkynntar farkaupa áður en samningur er gerður, samkomulag hafi orðið um breytingar eða verðbreytingar séu heimilaðar samkvæmt 7. gr.

4. gr.

Samninga um kaup á alferðum skal gera skriflega eða á annan hátt sem er ótvíræður og aðgengilegur fyrir farkaupa. Skal farkaupi fá afrit af samningnum.

Áður en samningur um alferð er gerður, veitir ferðaheildsali eða smásali farkaupa almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru til vegabréfa og vegabréfsáritana að því er varðar hlutaðeigandi ríki, og frest til að útvega slíkt, auk upplýsinga um heilbrigðisráðstafanir sem krafist er fyrir ferðina og dvölina. Skulu þær upplýsingar veittar skriflega eða á annan ótvíræðan hátt.

Ferðaheildsali eða smásali skal einnig veita farkaupa, áður en alferð hefst, nánari upplýsingar um þau atriði sem eru nauðsynleg til að alferð verði farin. Skulu þær upplýsingar veittar skriflega eða á annan ótvíræðan hátt.

III. KAFLI
Afpöntun, framsal og verðbreytingar á alferð.

5. gr.

Afpanti farkaupi alferð sem hann hefur keypt, getur seljandi krafist þóknunar, sem er ákveðin með tilliti til þess, hvenær afpantað er og hvers eðlis alferðin er. Áður en samningur er gerður, skal farkaupa tilkynnt hvaða skilmálar gilda um afpantanir.

Farkaupi hefur rétt til að afpanta alferð og fá endurgreitt verð ef stríðsaðgerðir, borgarastyrjöld, lífshættulegir smitsjúkdómar eða aðrir atburðir, sem hafa afgerandi áhrif á framkvæmd alferðar, eiga sér stað á áfangastað eða nálægt honum þegar a.m.k. 14 dagar eða færri eru til brottfarar. Í slíkum tilvikum á farkaupi kröfu á því að fá endurgreitt verð alferðar að frádregnu staðfestingargjaldi. Þetta gildir þó ekki ef farkaupi hefði mátt sjá fyrir um ofangreinda atburði og ástand er samningur var gerður.

Áður en samningur um alferð er gerður skal seljandi veita farkaupa upplýsingar um það hvaða möguleikar eru á að gera tryggingarsamning eða tryggja sig á annan hátt gegn fjárhagslegu tjóni í þeim tilvikum að farkaupi getur ekki tekið þátt í alferð.

6. gr.

Þegar farkaupi getur ekki nýtt sér alferð getur hann framselt bókun sína til aðila sem fullnægir þátttökuskilyrðum. Ferðaheildsali eða ferðasmásali skulu fá vitneskju um þetta með sanngjörnum fyrirvara áður en ferðin hefst.

Framseljandi alferðar og framsalshafi eru þá sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgir gagnvart ferðaheildsala eða smásala að því er varðar greiðslu á eftirstöðvum og öllum aukakostnaði er kann að leiða af slíku framsali.

7. gr.

Verð það sem sett er fram í samningnum skal haldast óbreytt nema því aðeins að í samningum sé það skýrt tekið fram að hugsanlegt sé að verð hækki eða lækki og tilgreint sé nákvæmlega hvernig reikna skuli út hið breytta verð og einungis heimila breytingar á:

1. flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði;
2. álögum, sköttum eða sérgreiðslum sem lagðar eru á fyrir tiltekna þjónustu, svo sem lendingargjöld eða gjöld fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum og á flugvöllum;
3. gengi því sem á við um hina tilteknu alferð.

Síðustu tuttugu dagana fyrir brottfarardag má ekki hækka verð það sem í samningnum segir.

IV. KAFLI
Vanefndir ferðaheildsala eða ferðasmásala og réttindi farkaupa.

8. gr.

Geri ferðaheildsali breytingar á alferð áður en hún hefst, ber honum að tilkynna það farkaupa svo fljótt sem unnt er. Sé um verulega breytingu að ræða, ber farkaupa að tilkynna ferðaheildsala eða smásala eins fljótt og unnt er, hvort hann óski eftir að rifta samningnum eða gera viðbótarsamning er tilgreini þær breytingar sem gerðar eru á upphaflega samningnum og áhrif þeirra á verð og önnur kjör.

Um leið og farkaupa er tilkynnt um breytingar á alferð, skal upplýsa hann um tilkynningaskyldu hans samkvæmt 1. mgr. sem og um afleiðingar þess að sinna henni ekki. Eins skal upplýsa hann um það hvert ber að beina slíkri tilkynningu.

9. gr.

Ef farkaupi riftir samningi samkvæmt 1. mgr. 8. gr. eða ef ferðaheildsali aflýsir ferðinni, á farkaupi rétt á að fá endurgreidda alla þá upphæð sem greidd hefur verið samkvæmt samningnum eða taka í staðinn aðra sambærilega alferð að gæðum eða betri, ef ferðaheildsali eða smásali getur boðið slík skipti. Ef ferðin sem boðin er í staðinn er ódýrari, fær farkaupi verðmismuninn endurgreiddan. Ef ferðin er dýrari, greiðir farkaupi mismuninn.

10. gr.

Verði farkaupi fyrir tjóni vegna verulegra breytinga á ferðinni eða vegna þess að ferð hafi verið aflýst, á hann rétt á skaðabótum, nema því aðeins að:

1. ferðinni sé aflýst vegna þess að fjöldi skráðra þátttakenda sé minni en sú lágmarkstala sem til þarf og farkaupa sé tilkynnt um aflýsingu skriflega, innan ákveðins frests sem samið hefur verið um fyrirfram, eða

2. ferðinni sé aflýst eða breytt vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna, sem sá er ber þær fyrir sig fær engu um ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar þeirra.

11. gr.

Ef alferðin fullnægir ekki ákvæðum alferðarsamnings getur farkaupi krafist þess að ráðin sé bót á því, nema það hafi í för með sér óeðlilegan kostnað eða veruleg óþægindi fyrir ferðaheildsala eða smásala. Ef ekki er hægt að bæta úr því sem á vantar eða einungis með lakari þjónustu, á farkaupi rétt á verðlækkun á ferðinni, sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var.

Ef það kemur í ljós eftir að ferð er hafin, að verulegur hluti þeirrar þjónustu, sem samningur kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi, getur farkaupi rift samningnum nema seljandi ráði bót á vandanum innan sanngjarnra tímamarka. Ef flutningur er þáttur alferðar í því tilviki, getur farkaupi krafist þess að vera fluttur sér að kostnaðarlausu til þess staðar þar sem alferð hófst eða á annan stað, sem aðilar hafa samið um.

12. gr.

Ferðaheildsali og ferðasmásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð gagnvart farkaupa á því að staðið sé við framkvæmd samningsins, hvort sem hún er í höndum þeirra sjálfra eða annarra þjónustuaðila.

13. gr.

Verði farkaupi fyrir meiðslum eða eignatjóni vegna þess að alferð er ófullnægjandi, á hann rétt á skaðabótum, nema því aðeins að vanefnd á framkvæmd samnings verði ekki rakin til vanrækslu seljanda eða annars þjónustuaðila, af því að vanefndirnar eru;

1. sök farkaupa.
2. sök þriðja aðila sem ekki tengist veitingu þeirrar þjónustu sem samið var um og eru ófyrirsjáanlegar eða óhjákvæmilegar.
3. vegna óviðráðanlegra aðstæðna (force majeure) eða atburðar sem seljandi eða veitandi þjónustunnar gátu með engu móti séð fyrir eða komið í veg fyrir.

14. gr.

Ferðaheildsali eða ferðasmásali geta takmarkað skaðabætur sem þeim ber að greiða samkvæmt 13. gr. í samræmi við takmarkanir sem kveðið er á um í alþjóðasamningum, sem gilda um alferðir eða hluta þeirra.

V. KAFLI
Kvartanir.

15. gr.

Farkaupi verður að tilkynna þeim er hann gerði alferðarsamning við eða fulltrúa hans, eins fljótt og kostur er, um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd samnings. Þessa skyldu verður að taka skýrt fram í samningnum.

VI. KAFLI
Skyldur farkaupa.

16. gr.

Farkaupa ber að hlíta lögum og reglum um alferðir og fyrirmælum fararstjóra og starfsmönnum annarra þjónustuaðila við framkvæmd alferðarsamnings.

Sé um að ræða verulegar vanefndir farkaupa á skyldum hans, skv. 1. mgr. getur ferðaheildsali eða ferðasmásali útilokað hann frá frekari þátttöku í viðkomandi alferð eða komið í veg fyrir að hann hefji hana og krafið hann um fullt verð fyrir ferðina. Ef ferð er hafin, verður farkaupi sjálfur að standa straum af viðbótarkostnaði sem leiðir af útilokun hans frá ferðinni.

VII. KAFLI
Gildistaka o.fl.

17. gr.

Samgönguráðherra er heimilt að setja nánari reglur um framkvæmd þessara laga, m.a. um efni upplýsingabæklings til farkaupa, afpöntunarskilmála og aðrar upplýsingar um alferðir og atriði sem taka þarf fram í samningi.

18. gr.

Eftirlit með framkvæmd laga þessara er í höndum Samkeppnisstofnunar.

19. gr.

Brot gegn lögum þessum varða sektum nema þyngri refsing liggi við samkvæmt öðrum lögum.

20. gr.

Lög þessi öðlast þegar gildi. Lög þessi gilda ekki um alferðir sem samið hefur verið um fyrir gildistöku þessara laga.

Athugasemdir við lagafrumvarp þetta.

I. Almennt um EES og ferðamál.

Með lagafrumvarpi þessu er lögfest efni tilskipunar ráðherraráðs Evrópubandalagsins nr. 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, sumarleyfis- og skoðunarferðapakka, sem tilgreind er í viðauka með samningi um Evrópskt efnahagssvæði milli Efnahagsbandalags Evrópu, Kola- og stálbandalags Evrópu og aðildarríkja þess annars vegar og aðildarríkja Fríverslunarsamtaka Evrópu hins vegar, sbr. lög um aðild að Evrópsku efnahagssvæði nr. 2/1993.

Tilskipunin er 7. gerð XIX. viðauka með samningnum. (Tilvísunarnúmer í viðaukann er 390L0314). Með samningi um Evrópska efnahagssvæðið er Ísland skuldbundið til að koma í íslenskan rétt þeim gerðum sem þar eru taldar upp í viðaukum.

Við samningu frumvarps þessa var ákveðið að fara svipaða leið og hin Norðurlöndin með setningu sérstakra laga sem byggð eru á áðurnefndri tilskipun Evrópubandalagsins og er frumvarp þetta efnislega samhljóða þeim frumvörpum sem lögð hafa verði fram á löggjafarsamkomum hinna Norðurlandanna.

Um ferðamál almennt er fjallað í VI. hluta samningsins um Evrópska efnahagssvæðið „samvinna utan marka fjórþætta frelsisins" einkum í 78. og 79. gr. Einnig er í 8. gr. 31. bókunar með samningnum, fjallað um nánari samvinnu og aðgerðir á sviði ferðamála.

Í VII. viðauka samningsins er fjallað um gagnkvæma viðurkenningu á starfsmenntun og hæfi. Til að mynda er í G lið 38. tl. þess viðauka fjallað um aðgerðir á sviði ferðamála. Í lið 43. tl. sama viðauka er fjallað um samvinnu og aðgerðir er varða rekstur veitinga- og gististaða.

II. Aukin neytendavernd.

Með samningnum um hið Evrópska efnahagssvæði skuldbinda samningsaðilar sig til að taka upp ýmsar reglur á sviði neytendaverndar og hafa aðildarríkin sett sér það markmið að á hinum innri markaði ríki víðtæk neytendavernd. Aukið frelsi í viðskiptum á því ekki að vera á kostnað nauðsynlegrar neytendaverndar.

Í inngangi að tilskipun Evrópubandalagsins er m.a. á það bent að ferðaþjónusta gegni æ stærra hlutverki í efnahagslífi aðildarríkja bandalagsins. Alferðir eru undirstöðuatriði í ferðaþjónustu. Slík þjónusta hlyti hvatningu til frekari vaxtar og grósku ef samþykktar væru sameiginlegar lágmarksreglur þannig að atvinnugreinina mætti stunda í bandalaginu sem heild. Þetta yrði þó ekki aðeins til hagsbóta fyrir ríkisborgara bandalagsins er keyptu alferðir sem væru settar saman á grundvelli slíkra reglna, heldur myndi það einnig laða að ferðamenn úr löndum utan bandalagsins er sæktust eftir alferðum er uppfylltu viðurkennda staðla.

Löggjöf Evrópubandalagsins á sviði neytendaverndar er víðtækari en íslensk löggjöf og því er nauðsynlegt að setja nýjar reglur á því sviði.

Engar sérstakar reglur hafa gilt um viðskipti með alferðir hér á landi. Neytendavernd í ferðaþjónustu byggir einkum á IV. kafla laga nr. 79/1985 um skipulag ferðamála. Þar eru ákvæði um ferðaskrifstofur, rekstrarleyfi, tryggingarfé o.fl. Reglugerð nr. 266/1978 um almennar ferðaskrifstofur tekur einnig til þessa sviðs. Þá er og um að ræða tvær

auglýsingar; nr. 328/1990 um ferðaskrifstofur og auglýsingu nr. 23/1990 um tryggingarfé ferðaskrifstofa. Einnig er vísað til reglugerðar nr. 21/1985 um leiguflug, en þar eru ýmis ákvæði farkaupanum til verndar.

Löggjöf um skipulag ferðamála er nú í endurskoðun þar sem m.a. verður lögð aukin áhersla á vernd neytenda.

Hjá Félagi íslenskra ferðaskrifstofa (FÍF) hafa verið í gildi reglur um almenna ferðaskilmála milli ferðaskrifstofanna og þeirra er kaupa ferðir. Ferðaskilmálar þessir voru settir einhliða af Félagi íslenskra ferðaskifstofa og síðast samþykktir með breytingum á fundi hjá þeim 3. febrúar 1993, sbr. fylgiskjal III.

Breytingar þær er síðast voru samþykktar á fundi hjá FÍF eru að mestu í anda þessa frumvarps, enda höfðu forráðamenn samtakanna tilskipun Evrópubandalagsins og drög að lagafrumvarpi þessu til viðmiðunar. Í eldri ferðaskilmálum var m.a. heimilt að undanskilja flugvallaskatta, innlenda og erlenda, svo og forfallagjald í auglýstu verði. Þess í stað mátti tilkynna fjárhæð þessara þátta sérstaklega. Með síðustu breytingum ferðaskilmálanna skuldbinda ferðaskrifstofurnar sig til að auglýsa eitt verð ferðar í fjölmiðlum þar sem innifalin eru öll gjöld er farkaupi þarf að greiða í alferðinni. Einnig var sett inn í nýjustu ferðaskilmálana ákvæði um framsal alferðarbókunar til einhvers annars aðila. Þá var einnig í samræmi við frumvarp þetta sett inn ákvæði er bannar verðbreytingar á alferð síðustu tuttugu dagana fyrir brottför. Með breytingunum var einnig numið brott ákvæði um að ferðaskrifstofurnar beri ekki ábyrgð á vanefndum sem upp kunna að koma, vegna annarra þjónustuaðila sem veita þjónustu skv. alferðarsamningi. Að öðru leyti er vísað til ferðaskilmála F.Í.F. í fylgiskjali III.

Er hér einnig vísað til reglna sem fyrrum Verðlagsstofnun setti 1. febrúar 1992 um samræmdar verðupplýsingar o.fl. í auglýsingum á ferðum hjá ferðaskrifstofum, ferðafélögum, flugfélögum, skipafélögum og öðrum, sbr. fylgiskjal IV.

Drög að þessu lagafrumvarpi voru send til umsagnar Félags íslenskra ferðaskrifstofa og til Verðlagsstofnunar (nú Samkeppnisstofnunar). F.Í.F. gerði nokkrar athugasemdir og vonast er til að þeim hafi flestum verið komið til skila í frumvarpi þessu. Verðlagsstofnun hafði hins vegar engar athugasemdir við frumvarpið.

III. Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins.

Um 1. gr.

Samkvæmt greininni gildir frumvarpið annars vegar um samninga milli farkaupa og ferðaheildsala eða ferðasmásala og hins vegar um aðdraganda samningsgerðarinnar, þ.m.t. auglýsingar og kynningar á ferðum. Auk þess fjallar frumvarpið um afleiðingar vanefnda á samningi um alferð. Við það er miðað að lög þessi séu ófrávíkjanleg þannig að óheimilt er að setja reglur farkaupanum í óhag; hins vegar er ferðaheildsala eða ferðasmásala í sjálfsvald sett að veita farkaupa betri vernd. Lögin taka jafnt til alferða sem farnar eru hér á landi og erlendis.

Um 2. gr.

Í frumvarpi þessu er hugtakið **alferð** notað um fyrirfram ákveðna samsetningu ekki færri en tveggja eftirfarandi atriða, þegar ferð er seld eða boðin til sölu á heildarverði og þegar þjónustan tekur til lengri tíma en 24 klukkustunda eða í henni felst næturgisting. Þessi atriði eru: flutningur, gisting og önnur þjónusta við ferðamenn sem ekki er viðbót við flutning eða gistingu og tekur til verulegs hluta af ferðinni.

Fyrirfram ákveðin samsetning tekur jafnt til ferða eins og þeim er lýst í bæklingum eða verðskrám ferðaskrifstofa og þegar gerð er breyting á ferð að ósk farþega. Þá getur

samsetning alferðar átt sér stað um leið og bókun er gerð og ekki skiptir máli að sala allra atriða alferðar eigi sér stað á sama tíma.

Rökin fyrir því að nota hugtakið alferð í stað pakkaferðar eru einkum þau að hugtakið alferð hefur verið notað í íslenskum rétti um sambærilegar ferðir. Þannig var hugtakið alferð notað í reglugerð um leiguflug nr. 21/1985, sbr. II. kafla, einkum 7. og 8. gr. Í 7. gr. þeirrar reglugerðar segir: „Alferð nefnist leiguflug þar sem allt hið leigða rými skal notað eingöngu til flutnings á farþegum og farangri þeirra.“ Síðan eru talin upp í 8. gr. þau atriði er fram þurfa að koma svo að um alferð sé að ræða. Vakin er athygli á því að hugtakið er notað í þrengri merkingu í leiguflugsreglugerðinni en í frumvarpi þessu.

Einnig notaði flugorðanefnd samgönguráðuneytisins sem lauk störfum árið 1992, hugtakið alferð með sama hætti og gert er í þessu frumvarpi.

Í frumvarpi þessu er notað hugtakið **ferðaheildsali** um þann er setur saman alferð og selur hana eða býður til sölu, hvort heldur beint eða gegnum ferðasmásala. Er það þýðing á enska hugtakinu „Tour Organizer“ . Hugtakið ferðaheildsali í skilningi frumvarps þessa nær fremur yfir bæði ensku hugtökin „Tour Operator“ (ferðaskipuleggjandi) og „Tour Organizer“ (ferðaheildsali).

Þessi hugtök í íslenskri ferðaþjónustu hafa verið nokkuð á reiki, enda ferðamarkaðurinn lítill og sem fyrr segir þá hafa engin sérstök lög verið til um alferðir. Þannig hefur hugtakið „framleiðandi“ verið algeng málnotkun yfir hugtakið „Tour Organizer“ í íslenskri ferðaþjónustu.

En hver er munurinn á ferðaskipuleggjanda („Tour Organizer“) og ferðaheildsala („Tour Operator“)? Munurinn er sá að hinn fyrrnefndi er skipuleggjandi alferða í öllum tilvikum. Hinn síðarnefndi er einnig í söluhlutverkinu. Í skilningi frumvarpsins er ferðaheildsali hvortveggja.

Ferðasmásali er sá sem selur eða býður til sölu alferð sem ferðaheildsali hefur sett saman. Í upphaflegri þýðingu tilskipunar ráðherraráðs Evrópubandalagsins nr. 90/314/EBE frá 13. júní 1990 er enska hugtakið „Retailer“ þýtt sem ferðasmásali. Hugtakið ferðasmásali í frumvarpi þessu svipar til „Travel Agency“ í enskri hugtakanotkun.

Hugtakið **farkaupi** hefur mjög sambærilega merkingu og hugtakið „neytandi“ hefur í íslenskri málnotkun. Í tilskipun Evrópubandalagsins er hugtakið „Consumer“ notað. Hins vegar var talið betra að nota hugtakið farkaupi. Vakin er athygli á því að hugtakið nær ekki einungis yfir þann aðila er gerir samning um kaup á alferð, eða þann sem aðalsamningsaðilinn semur um kaup á alferð fyrir, heldur einnig þann aðila sem aðalsamningsaðili eða sá, sem samið hefur verið fyrir hefur framselt alferð til.

Orðið „farkaupi“ hefur ekki verið notað áður í þessari merkingu, en Íslensk málstöð hefur mælt með notkun þess.

Um 3. gr.

Mikilvægur þáttur verndar farkaupa í alferðarviðskiptum er að tryggja að ferðaheildsali eða ferðasmásali gefi ekki villandi upplýsingar og að bæklingar sem farkaupi fær í hendur veiti réttar og greinargóðar upplýsingar.

Rétt er að taka fram að með þessu ákvæði er ekki verið að skylda ferðaheildsala eða ferðasmásala til að gefa út bæklinga. Einungis er verið að tryggja að ef slíkt upplýsingaefni er gefið út þá gildi um það samræmdar reglur.

Í áðurnefndri tilskipun um ferðapakka, sumarleyfis- og skoðunarferðapakka eru settar fram ákveðnar reglur um að í upplýsingabæklingi um alferðir skuli tilgreina á læsilegan, skiljanlegan og greinargóðan hátt bæði verð og fullnægjandi upplýsingar varðandi eftirtalin atriði:

a) ákvörðunarstað og þau samgöngutæki sem notuð eru, eiginleika þeirra og gæðaflokk;
b) tegund gistingar, staðsetningu, gæða- eða þægindaflokk og helstu einkenni, samþykkt hennar og ferðamannaflokkun samkvæmt reglum hlutaðeigandi gistiríkis;
c) ráðgerðar (innifaldar) máltíðir;
d) ferðaáætlun;
e) almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru um vegabréf og vegabréfsáritanir fyrir ríkisborgara þeirra ríkja sem í hlut eiga og heilbrigðisráðstafanir sem krafist er fyrir ferðina og dvölina;
f) fyrirframgreiðslu, tilgreinda fjárhæð eða hundraðshluta heildarverðs sem greiða þarf fyrirfram, sem og hvenær skuli greiða eftirstöðvarnar;
g) hvort krafist er lágmarksfjölda fólks til þess að af ferðinni verði og í því tilviki, hvenær farkaupa skuli tilkynnt um niðurfellingu ferðar í síðasta lagi.

Í ákvæðum hér að ofan er vísað til gæða- eða þægindaflokkunar gististaða og helstu einkenni, samþykkt gististaða og ferðamannaflokkun samkvæmt reglum hlutaðeigandi gistiríkis. Á það skal bent að á Íslandi er ekki til nein gæða- eða þægindaflokkun fyrir gisti- og veitingastaði. Í lögum um veitinga- og gististaði nr. 67/1985, 8. gr. eru þó gististaðir flokkaðir niður, en ekki samkvæmt gæða- eða þægindaflokkun, sem um er rætt í tilskipun Evrópubandalagsins.

Ljóst er að ekki er hægt að gera sömu kröfu um magn upplýsinga í auglýsingum og í ferðabæklingum. Þannig er krafan um að „veita allar upplýsingar sem ferðina snerta á greinargóðan og nákvæman hátt." ekki eins rík í auglýsingum t.d. í dagblöðum eins og í útgáfu bæklinga. Aðalatriðið er að farkaupi eigi greiðan aðgang að upplýsingum um alferð. Hins vegar er eðlilegt að setja samræmdar reglur um þau atriði er taka þarf fram í auglýsingum alferða. Auglýsingar mega t.d. ekki vera villandi fyrir farkaupa; eitt sameiginlegt verð þarf að koma fram í auglýsingu alferðar, en ekki sundurliðað verð með tilvísunum og neðanmálsathugasemdum sem er til þess fallið að villa um fyrir væntanlegum farkaupum. Á sama hátt er óeðlilegt að auglýsa verð alferðar miðað við ákveðinn fjölda kaupenda eða viðbótarþjónustu sem farkaupa er skylt að kaupa með alferðinni.

Ein gerða EES-samningsins fjallar um þetta atriði með beinum hætti. Það er tilskipun ráðherraráðs Evrópubandalagsins nr. 84/450/EBE frá 10. september 1984 um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna um villandi auglýsingar. Hún er í XIX. viðauka er fjallar um neytendavernd. Er vísað til nánari ákvæða hér að lútandi í þeirri tilskipun.

Í fylgiskjali IV. með frumvarpi þessu eru reglur sem fyrrum Verðlagsstofnun (nú Samkeppnisstofnun) setti 1. febrúar 1992 um samræmdar verðupplýsingar o.fl. í auglýsingum á ferðum hjá ferðaskrifstofum, ferðafélögum, flugfélögum, skipafélögum og öðrum, en 3. gr. frumvarps þessa er í anda þeirra reglna.

Í 17. gr. frumvarps þessa er gert ráð fyrir heimild til handa samgönguráðherra til að setja nánari reglur um upplýsingar er fram þurfa að koma í auglýsingum og ferðabæklingum.

Um 4. gr.

Í viðskiptum sem þessum er afar mikilvægt að samningar séu formbundnir og að tryggt sé að farkaupi fái ítarlegar upplýsingar um tilhögun ferðar. Farkaupi þarf að geta gengið að skráðum samningsskilmálum er gilda um alferðina. Auðvelt ætti að vera að koma þessu í kring með kröfu um að allir samningsskilmálar séu skráðir í því formi að skiljanlegt sé og farkaupa tiltækt og að hann fái afrit af því.

Rökin fyrir kröfunni um skriflega alferðarsamninga eru ekki eingöngu nauðsynleg

upplýsingaskylda, heldur einnig þau að vegna eðlis þessara viðskipta og möguleikanum á vanefndum og hugsanlegum skaðabótakröfum, þá þykir rétt að formbinda samningsgerðina.

Í viðauka með tilskipun Evrópubandalagsins um alferðir eru talin upp eftirfarandi atriði sem tilgreina þarf *í samningi um alferðir*:

a) ákvörðunarstað(i) ferðar og, þar sem um dvöl er að ræða, tímabil þau sem við á, með dagsetningum;
b) samgöngutæki sem nota á, eiginleika þeirra og gæðaflokk, dagsetningar, tímasetningar og brottfarar- og heimkomustaði;
c) þegar gisting er innifalin í pakkanum, staðsetning hennar, ferðamanna- eða þægindaflokk, helstu eiginleika, hvort hún er í samræmi við reglur hlutaðeigandi ríkis og ráðgerðar máltíðir sem innifaldar eru í alferðinni;
d) hvort tiltekinn fjölda þátttakenda þarf til þess að af ferðinni verði og í því tilviki, hvenær frestur til að tilkynna farkaupa um hugsanlega aflýsingu ferðarinnar rennur út;
e) ferðaáætlunin/leiðin;
f) heimsóknir, skoðunarferðir eða önnur þjónusta sem er í umsömdu verði heildarpakkans;
g) nafn og heimilisfang ferðaheildsalans, ferðasmásalans og vátryggjanda þar sem það á við;
h) verð pakkans, vísbending um möguleika á endurskoðun verðs samkvæmt 7. gr., gengi þess gjaldmiðils sem á við um alferðina og vísbending um hugsanlegar álögur, skatta eða sérstakar greiðslur fyrir tiltekna þjónustu (lendingargjöld, að ganga frá borði eða fara frá borði í höfnum og á flugvöllum, ferðamannaskattar) þegar slík útgjöld eru ekki innifalin í pakkanum:
i) greiðsluáætlun og greiðslutilhögun;
j) sérstakar kröfur sem farkaupi hefur kunngert ferðaheildsala eða ferðasmásala við bókun og báðir hafa samþykkt;
k) frestur sá er farkaupi hefur til þess að setja fram kvörtun um vanefndir á framkvænd eða um ranga framkvæmd samningsins.

Í 2. mgr. er vísað til upplýsinga sem ferðaheildsala eða ferðasmásala er skylt að láta farkaupa í té, skriflega eða á annan viðeigandi hátt, fyrir samningsgerð. Um er ræða almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru til vegabréfa og vegabréfsáritanir að því er varðar hlutaðeigandi ríki, og frest til að útvega slíkt, auk upplýsinga um heilbrigðisráðstafanir sem krafist er fyrir ferðina. Eðlilegt verður að teljast að slíkar upplýsingar séu veittar skriflega eða á annan ótvíræðan hátt, áður en samningur er undirritaður.

Ferðaheildsali eða ferðasmásali skal einnig veita farkaupa, áður en alferð hefst, nánari upplýsingar um þau atriði sem eru nauðsynleg til að alferð verði farin. Skulu þær upplýsingar veittar skriflega eða á annan ótvíræðan hátt, með góðum fyrirvara fyrir brottför. Í 4. gr. áðurnefndrar tilskipunar Evrópubandalagsins um alferðir eru þessar upplýsingar taldar upp. Þessi atriði eru eftirfarandi:

„i) tíma og staði þar sem höfð er viðdvöl á leiðinni og tengiferðir ásamt nánari upplýsingum um það rými sem ferðamanninum er ætlað, þ.e. klefa eða legurúm í skipi eða svefnklefa í lest;
ii) nafn, heimilisfang og símanúmer fulltrúa skipuleggjanda og/ eða ferðasmásala á hverjum stað eða, sé ekki um það að ræða, ferðaskrifstofur á þeim stöðum sem neytandi í erfiðleikum gæti leitað til. Þar sem ekki eru neinir slíkir fulltrúar eða ferðaskrifstofur verður engu að síður að láta neytanda í té neyðarsímanúmer eða einhverjar aðrar upplýsingar er geri honum kleift að hafa samband við ferðaheildsala og/eða ferðasmásalann;
iii) þegar um er að ræða ferðir ólögráða barna til útlanda eða dvöl þeirra erlendis,

upplýsingar er gera kleift að ná beinu sambandi við barnið eða ábyrgðaraðila á þeim stað er barnið dvelst;

iv) upplýsingar um tryggingarsamninga er gera megi til að mæta kostnaði við aðstoð, þar með talinn flutning aftur til heimalands, ef slys eða veikindi ber að höndum."

Gert er ráð fyrir því í 17. gr. frumvarpsins að samgönguráðherra setji nánari ákvæði um áðurnefnd atriði í reglugerð.

Um 5. gr.

Eðlilegt er að farkaupi eigi rétt á því, við tilteknar aðstæður, að falla frá samningi um alferð fyrir brottför. Í greininni er gert ráð fyrir að farkaupi geti afpantað alferð sem hann hefur keypt en þó getur seljandi krafist þóknunar í ákveðnum tilvikum ef farkaupi afpantar. Skal sú upphæð ákveðin með tilliti til þess, hvenær afpantað er og hvers eðlis alferðin er.

Vegna neytendaverndar er einnig áréttuð í 1. mgr. upplýsingaskylda ferðaheildsala og ferðasmásala. Líkt og kveðið er á um í 4. gr. skal farkaupa tilkynnt áður en samningur er gerður hvaða skilmálar gilda um afpantanir alferðar.

Þær aðstæður kunna að koma upp að farkaupa er gert ómögulegt að fullnægja skyldum sínum samkvæmt samningnum. Um er að ræða ástand á áfangastað eða nálægt honum, svo sem stríðsaðgerðir, borgarastyrjöld, lífshættulegir smitsjúkdómar eða aðrir atburðir, sem hafa afgerandi áhrif á framkvæmd alferðar. Við slíkar aðstæður verður að teljast eðlilegt að farkaupi hafi rétt á að afpanta alferð og fá endurgreitt verð. Hér er miðað við þegar 14 dagar eða færri eru til brottfarar. Í slíkum tilvikum ætti farkaupi að eiga rétt á að fá endurgreitt verð alferðar að frádregnu staðfestingargjaldi. Hafi farkaupi hins vegar mátt sjá fyrir um ofangreinda atburði og ástand er samningur var gerður, gildir þetta þó ekki.

Í 3. mgr. 5. gr. er ítrekuð upplýsingaskylda ferðaheildala og ferðasmásala. *Áður en samningur um alferð er gerður* skal veita farkaupa upplýsingar um það hvaða möguleikar eru á að gera tryggingarsamning eða tryggja sig á annan hátt til að mæta fjárhagslegu tjóni í þeim tilvikum að farkaupi getur ekki tekið þátt í alferð. Þetta er ennfremur eitt þeirra atriða sem ferðaheildsala eða ferðasmásala er gert skylt að upplýsa farkaupa um, samkvæmt 2. mgr. 4. gr. frumvarpsins.

Um 6. gr.

Hér er sett inn ákvæði um að hægt sé að framselja *bókun* alferðar. Þó er gert ráð fyrir að farkaupi geti einungis framselt bókunina til aðila er uppfyllir skilyrði til þátttöku í alferðinni.

Á framsali alferðar eru annmarkar. Hugsanlegt er að þeir aðilar er selja þjónustu í alferð hafi sett ákveðin skilyrði í upphafi og að það sé ekki á valdi ferðaheildsala eða ferðasmásala að breyta þeim. Einn helsti annmarkinn eru þær reglur er gilda um framsal flugfarseðla bæði hjá Alþjóðasambandi flugfélaga (IATA) og Alþjóðaflugmálastofnuninni (ICAO). Samkvæmt þeim er flugfarseðill ekki framseljanlegur þegar búið er að gefa hann út. (sjá einkum 1. tölulið d. 3. gr. „Almennra flutningsskilmála farþega og farangurs IATA", mars 1988.) Þetta er meðal annars vegna þess að farseðill er ekki eingöngu staðfesting á sæti í flugvél, heldur einnig kvittun fyrir tryggingu. Framsalsheimildin gildir því aðeins þangað til flugfarseðill er gefinn út. Hér er einnig vísað til athugasemda með 14. gr. frumvarps þessa.

Um 7. gr.

Hér er lagt til að lögfest verði sú meginregla að ekki megi breyta umsömdu verði alferða nema við ákveðnar kringumstæður sem ekki eru á valdi ferðaheildsala eða ferðasmásala og slíkt sé beinlínis heimilað í samningnum, sbr. athugasemdir með 4. gr. frumvarpsins. Þessi atriði eru breytingar á: flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði; sköttum eða gjöldum fyrir tiltekna þjónustu, svo sem lendingargjöldum eða gjöldum fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum og á flugvöllum og gengi þess gjaldmiðils sem á við um hina tilteknu ferð.

Athuga ber að heimild til verðbreytinga gildir jafnt til hækkunar eða lækkunar á umsömdu verði alferðar. Farkaupi skal þannig njóta góðs af gengisbreytingum eða öðrum breytingum á verði alferðar allt fram að tuttugu dögum fyrir brottför.

Heimild til verðhækkunar gildir þó ekki síðustu 20 dagana áður en alferð hefst. Gengisbreytingar og aðrar breytingar á því tímabili geta því ekki breytt verði alferðarinnar, nema hugsanlega til verðlækkunar. Þetta ákvæði, sem er nýlunda í íslenskum ferðaskilmálum, er þýðingarmikið skref í átt til aukinnar neytendaverndar.

7. grein frumvarps þessa er samhljóða 4. gr. 4. tölulið tilskipunar Evrópubandalagsins um ferðapakka, sumarleyfis- og skoðunarferðapakka.

Um 8. gr.

Hér er kveðið á um að tilkynna skuli farkaupa allar breytingar sem verða á alferð áður en hún hefst. Ef breyting er veruleg á farkaupi þess kost að rifta samningnum eða gera viðbótarsamning vegna breytinganna. Ef farkaupi óskar ekki að taka þátt í breyttri alferð, á hann þess ætíð kost að rifta samningnum og fá endurgreitt allt það sem hann hefur lagt út, sbr. 9. gr. og 10. gr. Ákvæði greinar þessarar er í samræmi við 5. tl. 4. gr. tilskipunar Evrópubandalagsins.

Um 9. gr.

Hér er kveðið á um að farkaupi eigi rétt á endurgreiðslu á allri upphæðinni sem hann hefur greitt ferðaheildsala eða smásala skv. samningi um alferð. Þetta á þó einungis við þegar hann riftir samningi vegna breytinga á alferð skv. 8. gr. og þegar ferðaheildsali eða ferðasmásali aflýsir alferð, án þess að fullnægt sé skilyrðum um lausn undan ábyrgð skv. 10. gr. Jafnframt getur farkaupi tekið í staðinn sambærilega alferð að gæðum eða betri, ef ferðaheildsali eða smásali geta boðið slík skipti.

Um 10. gr.

Verði farkaupi fyrir tjóni vegna verulegra breytinga á alferð skv. 8. gr. eða aflýsinga á alferð á hann rétt á bótum, en hér eru nefnd tvö tilvik þar sem ferðaheildsali eða ferðasmásali skulu leystir undan ábyrgð.

Í fyrsta lagi um að ræða þau tilvik þegar alferð er aflýst vegna þess að færri hafa skráð sig í alferðina en nemur þeirri lágmarkstölu sem ferðaheildsali hefur tilskilið. Forsenda þess að þessu ákvæði verði beitt, er sú að ferðaheildsali hafi upplýst þegar samningur er gerður, að farið sé fram á lágmarkstölu þátttakenda til þess að af ferð geti orðið. Einnig að upplýst hafi verið hvaða dag ber að láta farkaupa vita í síðasta lagi, ef ferðinni er aflýst. Þótt það sé ekki sagt berum orðum í tilskipuninni, að skyldu beri til að upplýsa um nákvæma lágmarkstölu þátttakenda, hlýtur það þó að vera skilyrði þess að ákvæðið hafi merkingu í reynd. Þetta skilyrði kemur reyndar skýrt fram í ákvæðunum um lausn undan ábyrgð, þar sem notað er orðalagið „sú lágmarkstala sem ferðaheildsali hefur krafist". Ennfremur væri mikil hætta á því að ferðaheildsalar komi sér hjá þessu ákvæði, ef þeir þurfa ekki að gefa upp hvaða lágmarksþátttöku er krafist til þess að hægt sé að framkvæma

alferðina. Því ber ferðaheildsalanum skylda til að gefa upp þann lágmarksfjölda sem krafist er, þótt ef til vill geti verið erfitt að meta það fyrirfram. Til þess að ferðaheildsalar eða ferðasmásalar teljist lausir undan ábyrgð hlýtur að mega krefjast þess að talan sé ákvörðuð með sanngirni. Ennfremur er forsenda þess að ferðaheildsali eða ferðasmásali séu lausir undan ábyrgð, að farkaupi sé upplýstur um að alferðinni hafi verið aflýst áður en sá frestur rennur út, sem er veittur þegar samningur er gerður.

Í öðru lagi er ferðaheildsali og ferðasmásali ennfremur lausir undan ábyrgð á því að alferð hafi verið aflýst, ef aflýsingin er af völdum ófyrirsjáanlegra aðstæðna (force majeure). Með ófyrirsjáanlegum aðstæðum er átt við aðstæður, sem sá er þær ber fyrir sig fær engu um ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar. Í þessu sambandi telst yfirbókun ekki til ófyrirsjáanlegra aðstæðna.

Dómstóll Evrópubandalagsins hefur sett það fordæmi að hugtakið force majeure vísar einkum til utanaðkomandi aðstæðna, sem gera verknað óframkvæmanlegan. Þótt það sé ekki gert að skilyrði í hugtakinu að verknaðurinn sé óframkvæmanlegur með öllu, er kveðið á um að um algerlega óvenjulega og ófyrirsjáanlega erfiðleika sé að ræða, sem eru óháðir vilja viðkomandi persónu og með engu móti hægt að sjá fyrir um þótt öll sú aðgát hafi verið við höfð, sem með sanngirni má krefjast. Miklar kröfur eru gerðar til þeirrar persónu eða fyrirtækis, sem þarf að sýna fram á að um force majeure sé að ræða. Force majeure getur ekki byggst á mistökum starfsmanna eða annarra, sem viðkomandi ber ábyrgð á.

Hér koma til greina skaðabætur vegna aukaútgjalda sem og útgjalda vegna bólusetningar, vegabréfsáritunar, trygginga og fleiri atriða sem reynast óþörf. Ennfremur kemur til greina að greiða útgjöld vegna barnapössunar, gæslu dýra, afleysinga í fyrirtæki eða landbúnaði o.s.frv. að því tilskildu að farkaupi verði að standa straum af þessum kostnaði þó svo ekkert verði af ferðinni. Farkaupa ber þó skylda til að koma í veg fyrir tjón eftir mætti.

Á hinn bóginn má gera ráð fyrir, að fylgt sé sama fordæmi og hingað til, að ekki sé hægt að krefjast skaðabóta fyrir hugsanlegt tjón sem felst í því að alferð á sér ekki stað eins og samið var um.

Um 11. gr.

Grein þessi fjallar um úrræði farkaupa ef í ljós kemur eftir brottför að ferðin fullnægir ekki ákvæðum samningsins. Farkaupann skiptir það mestu að alferðin reynist í samræmi við þann samning sem gerður hefur verið og að leyst verði úr þeim hnökrum sem upp kunna að koma sem fyrst þannig að farkaupi verði fyrir sem minnstum óþægindum. Ef ekki er unnt að bæta úr því sem á vantar eða þjónustan sem veitt er, er minna virði en sú sem samið var um, á farkaupi rétt á hlutfallslegum afslætti.

Einungis í undantekningartilvikum ber að veita farkaupa riftunarrétt eftir að ferð er hafin og þarf þá að vera um að ræða verulegar vanefndir á framkvæmd samningsins. Tækifæri til riftunar á þessum tíma getur haft afdrifaríkar afleiðingar fyrir ferðaheildsala og ferðasmásala og því eðlilegt að farkaupi eigi frekar rétt á bótum en rétt til riftunar, ef ákvæðum samnings um alferð er ekki fullnægt.

Bætur vegna ágalla, sem koma í ljós eftir að ferð er hafin, geta náð til þeirra viðbótarútgjalda sem lenda á farkaupa vegna þeirra, t.d. útgjalda vegna flutninga, neyslu eða annarrar þjónustu sem var hluti umsaminnar alferðar, en ekki var boðið upp á eða reyndist svo ábótavant að farkaupi varð að leggja fram viðbótarútgjöld til að öðlast umsamda þjónustu. Leiði seinkun á heimkomu til þess að farkaupi glati vinnulaunum, ætti hann rétt á bótum skv. venjulegum skaðabótareglum. Hvað varðar tjón á eignum eða meiðsli á mönnum vísast til 13. gr.

Um 12. gr.

Hér er skýrt kveðið á um að ferðaheildsali og ferðasmásali beri báðir ábyrgð gagnvart farkaupa á því að staðið sé við framkvæmd samningsins, óháð því hvort hún sé í höndum þeirra sjálfra eða annarra þjónustuaðila. Ákvæði þetta er í samræmi við 1. tl. 5. gr. tilskipunar Evrópubandalagsins, en þar kemur fram að aðildarríki skulu gera nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að ferðaheildsali eða ferðasmásali beri ábyrgð gagnvart farkaupa á því að staðið sé við framkvæmd þeirra skuldbindinga sem samningurinn kveður á um, hvort sem ferðaheildsala eða ferðasmásala ber að annast framkvæmdina sjálfir eða hún er í höndum annars þjónustuaðila. Slíkar reglur mega ekki takmarka rétt ferðaheildsala eða ferðasmásala til þess að krefjast efnda af hálfu annarra þjónustuaðila.

Ferðaskilmálum Félags íslenskra ferðaskrifstofa hefur þegar verið breytt til samræmis við ákvæði 12. gr., sbr. fylgiskjal III. Í fyrri ferðaskilmálum var skýrt kveðið á um að íslenskar ferðaskrifstofur bæru enga ábyrgð á vanefndum annarra þjónustuaðila skv. samningum.

Um 13. gr.

Hér verður farkaupi fyrir tjóni, af öðrum sökum en þeim sem getið er um í 10. gr., vegna þess að alferð var ófullnægjandi. Hann á þá rétt á skaðabótum, nema ferðaheildsali eða ferðasmásali geti sýnt fram á að tjónið sé ekki vegna vanrækslu, hvorki af hans hálfu né nokkurs aðila sem falin hefur verið framkvæmd hluta af alferðinni, til dæmis flutningsaðila eða hóteleiganda. Í þessu efni miðast við að ferðaheildsali eða ferðasmásali hafi valið viðkomandi þjónustuaðila en ekki farkaupi. Hafi farkaupi til dæmis valið sérstakt hótel sem ferðaheildsali eða ferðasmásali hefur engin viðskiptatengsl við, heldur einungis pantað að ósk farkaupa, á bótaábyrgðin ekki við.

Ekki er um að ræða hvers kyns meiðsli eða tjón, sem farkaupi kann að verða fyrir í alferðinni, heldur einungis þau sem farkaupi verður fyrir vegna þess að ekki hefur verið staðið við samninginn. Verði farkaupi fyrir meiðslum við að nota þjónustu sem ekki er hluti af alferðinni, t.d. bíl sem farkaupi hefur sjálfur leigt, kveða reglur tilskipunarinnar á um að ferðaheildsali eða ferðasmásali beri ekki skaðabótaábyrgð vegna þeirra meiðsla sem farkaupi kann að verða fyrir vegna galla í farartækinu.

Ferðaheildsali eða ferðasmásali eru ennfremur leystir undan ábyrgð, ef farkaupi á sjálfur sök á að ekki er staðið við samning eða um sé að ræða óviðráðanlegar aðstæður.

Í samræmi við venjulegar reglur í skaðabótarétti ber farkaupa að sýna fram á að alferðin hafi verið gölluð, að um tjón eða slys hafi verið að ræða og að orsakasamhengi sé þarna á milli. Ennfremur ber að nota venjuleg sjónarmið um hvað er við hæfi.

Tilskipunin segir ekkert til um það, fyrir hvaða tjónaliði tjónþoli getur krafist skaðabóta og hvernig meta skal skaðabætur. Samkvæmt frumvarpi þessu getur farkaupi hins vegar krafist bóta fyrir vanefndir á samningi, þ.e. þá tjónaliði sem rekja má til vanefnda á samningi.

Um 14. gr.

Skv. 14. gr. er heimiluð takmörkun á bótum í samræmi við alþjóðlega samninga um þjónustu þá sem felst í alferðum. Þannig er hægt að takmarka skaðabætur í samræmi við þá alþjóðlegu flutningasamninga sem Ísland hefur staðfest. Hér kemur einkum til álita Varsjársamningurinn frá 1929 um alþjóðlega loftflutninga.

Ennfremur er gert ráð fyrir því í tilskipun Evrópubandalagsins (2. mgr. 5.gr.) að aðildarríkin geti takmarkað bætur samkvæmt samningum ef um er að ræða annað tjón en meiðsli á mönnnum. Tekið er sérstaklega fram í tilskipuninni að slík takmörkun megi þó ekki vera ósanngjörn.

Um 15. gr.

Eðlilegt verður að teljast að farkaupi þurfi að tilkynna ferðaheildsala eða ferðasmásala eða fulltrúa þeirra eins fljótt og kostur er og á fullnægjandi hátt, um vanefndir á samningi, svo að úr megi bæta. Í 4. tl. 5. gr. tilskipunar Evrópubandalagsins er ákvæði um þessa tilkynningarskyldu farkaupa og að þessir samningsskilmálar séu formbundnir. Þetta kemur einnig fram í **k.** lið viðauka, er fylgir með tilskipuninni.

En hvert á farkaupi að beina kvörtuninni? Í 4. gr. frumvarps þessa og 4. gr. tilskipunar Evrópubandalagsins er sett fram krafa um að ferðaheildsali eða ferðasmásali veiti farkaupa, áður en alferð hefst, nánari upplýsingar um þau atriði sem eru nauðsynleg til að alferð verði farin. Til að farkaupi geti komið fram kvörtunum um vanefndir þarf ferðaheildsali eða ferðasmásali að hafa veitt þessar upplýsingar. Þessi atriði eru m.a.: nafn, heimilisfang og símanúmer fulltrúa skipuleggjanda og/ eða ferðasmásala á hverjum stað eða, sé ekki um það að ræða, ferðaskrifstofur á þeim stöðum sem farkaupi í erfiðleikum gæti leitað til. Þar sem ekki eru neinir slíkir fulltrúar eða ferðaskrifstofur verður engu að síður að láta neytenda í té neyðarsímanúmer eða einhverjar aðrar upplýsingar er geri honum kleift að hafa samband við ferðaheildsalann og/eða ferðasmásalann.

Gert er ráð fyrir því í 17. gr. frumvarpsins að samgönguráðherra geti sett nánari ákvæði um áðurnefnd atriði í reglugerð.

Um 16. gr.

Hér er kveðið á um skyldur farkaupa meðan á alferð stendur. Þessar skyldur sem upp eru taldar eru ekki tæmandi. Heimilt er að kveða nánar á um skyldur farkaupa í alferðarsamningi og þá eftir því hvers eðlis ferðin er.

Samsvarandi ákvæði er ekki að finna í tilskipun Evrópubandalagsins, en eðlilegt er að samfara þeim réttindum sem frumvarp þetta veitir farkaupa beri hann einnig skyldur lögum samkvæmt. Jafnframt eru ákvæði í loftferða- og siglingalögum um skyldur farkaupa í þessum efnum.

Um 17. gr.

Eðlilegt verður að teljast að ýmis framkvæmdaatriði laga þessara verði ákveðin með reglugerð. Í greininni er samgönguráðherra heimilað að setja nánari reglur um framkvæmdina, og talin eru upp þau atriði sem helst er ástæða til að fjalla nánar um í reglugerð. Það eru til dæmis ákvæði um innihald upplýsingabæklings til viðskiptavinar og þau atriði sem taka þarf fram í alferðarsamningi.

Um 18. gr.

Þrátt fyrir að samgönguráðuneytið fari með yfirumsjón ferðamála að íslenskum lögum falla neytendamál að öllu jöfnu undir Samkeppnisstofnun, sbr. samkeppnislög nr. 8/1993. Hér er lagt til að eftirlit með framkvæmdinni verði í höndum Samkeppnisstofnunar.

Um 19. gr.

Ákvæðið þarfnast ekki nánari skýringar.

Um 20. gr.

Ákvæðið um gildistöku þarfnast ekki nánari skýringar.

Fylgiskjöl.

I. Tilskipun ráðherraráðs Evrópubandalagsins nr. 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, sumarleyfis- og skoðunarferðapakka. Í íslenskri þýðingu Orðabókar Háskóla Íslands (E.B. - þýðingar).

II. Sama og I. nema í enskri útgáfu Stjórnartíðinda Evrópubandalagsins. (Stj.tíð. EB. nr. L 142, 9.6.1988, bls.19).

III. Ferðaskilmálar Félags íslenskra ferðaskrifstofa samþykktir með breytingum á fundi þess 3. febrúar 1993.

IV. Reglur um samræmdar verðupplýsingar o.fl. í auglýsingum á ferðum hjá ferðaskrifstofum, ferðafélögum, flugfélögum, skipafélögum og öðrum. Verðlagsstofnun, 1. febrúar 1992.

V. Kostnaðarumsögn fjármálaráðuneytisins vegna frumvarps til laga um alferðir.

Fylgiskjal 1

TILSKIPUN RÁÐSINS

frá 13. júní 1990

um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka

(90/314/EBE)

RÁÐ EVRÓPUBANDALAGANNA HEFUR,

með hliðsjón af stofnsáttmála Efnahagsbandalags Evrópu, einkum 100.gr. a,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnarinnar ([1]),

í samvinnu við Evrópuþingið ([2]),

með hliðsjón af áliti efnahags- og félagsmálanefndarinnar ([3]),

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

Eitt meginmarkmið bandalagsins er að koma á til fullnustu innri markaðnum sem ferðamannaþjónusta er mikilvægur hluti af.

Landslög í aðildarríkjunum um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka, hér á eftir nefnt „pakkar", greinir talsvert á og verulegur munur er á venjum í þessu efni milli aðildarríkja, sem leiðir til hindrana á frelsi til að veita þjónustu varðandi pakka og til röskunar á samkeppni milli þeirra er reka slíka starfsemi í hinum ýmsu aðildarríkjum.

Verði komið á sameiginlegum reglum um pakka mun það stuðla að því að útrýma þessum hindrunum og þar með að því að koma á sameiginlegum þjónustumarkaði, er geri þeim er reka slíka starfsemi í einu aðildarríki kleift að bjóða fram þjónustu sína í öðrum aðildarríkjum og neytendum kleift að njóta sambærilegra skilyrða er þeir kaupa pakka í hvaða aðildarríki sem er.

Í b-lið 36. mgr. í viðauka við ályktun ráðsins frá 19. maí 1981, um aðra áætlun Evrópubandalagsins um stefnumörkun að því er varðar neytendavernd og miðlun upplýsinga til neytenda ([4]), er óskað eftir því við framkvæmdastjórnina að hún geri meðal annars könnun á ferðalögum og ferðamannaþjónustu og leggi fram viðeigandi tillögur, ef ástæða þykir til, með tilliti til mikilvægis þeirra fyrir neytendavernd og til þeirra áhrifa er mismunurinn á löggjöf aðildarríkjanna hefur á eðlilega starfsemi sameiginlega markaðarins.

Í ályktun um stefnu bandalagsins varðandi ferðalög og ferðamannaþjónustu frá 10. apríl 1984 ([5]) fagnaði ráðið því frumkvæði framkvæmdastjórnarinnar að vekja athygli á mikilvægi ferðalaga og ferðamannaþjónustu og gaf gaum að fyrstu viðmiðunarreglum framkvæmdastjórnarinnar varðandi mörkun sameiginlegrar stefnu bandalagsins um ferðalög og ferðamannaþjónustu.

Í skýrslu framkvæmdastjórnarinnar til ráðsins er bar yfirskriftina „Nýr hvati að stefnu varðandi neytendavernd" og var samþykkt með ályktun ráðsins 6. maí 1986 ([6]), er tilgreint í 37. mgr., meðal ráðstafana sem framkvæmdastjórnin leggur til, að löggjöf um pakka verði samræmd.

Ferðamannaþjónusta gegnir æ stærra hlutverki í efnahagslífi aðildarríkjanna. Pakkakerfið er undirstöðuatriði í ferðamannaþjónustu. Ferðapakkaþjónusta í aðildarríkjunum hlyti hvatningu til frekari vaxtar og grósku ef samþykkt væri að minnsta kosti eitthvert lágmark sameiginlegra reglna í því skyni að atvinnugreinina mætti stunda í bandalaginu sem heild. Þetta yrði ekki aðeins til hagsbóta fyrir ríkisborgara bandalagsins er keyptu pakka sem settir væru saman á grundvelli slíkra reglna, heldur myndi það einnig laða að ferðamenn úr löndum utan bandalagsins er sæktust eftir pökkum er uppfylltu viðurkennda staðla.

Munur sá sem er á reglum um neytendavernd í hinum ýmsu aðildarríkjum dregur úr áhuga neytenda í einu aðildarríki á að kaupa pakka í öðru aðildarríki.

Letjandi áhrif af þessu eru einkum þau að gera neytendur fráhverfa því að kaupa pakka utan eigin aðildarríkis, og áhrifin eru meiri í þessu tilliti en gagnvart öðlun annars konar þjónustu, vegna þess að í pakka er um að ræða sérhæfða þjónustu, sem yfirleitt tekur til eyðslu verulegra fjármuna fyrirfram, sem og þess að þjónustan er yfirleitt veitt í öðru ríki en því sem neytandinn er búsettur í.

Rétt er að neytandi njóti verndar samkvæmt tilskipun þessari án tillits til þess hvort hann er beinn samningsaðili, framsalshafi eða einn úr tilteknum hópi sem annar aðili hefur gert samning fyrir um pakka.

Rétt er að þeim sem setja saman pakka og/eða selja hann í smásölu sé skylt að tryggja að í skýringum með pakka er þeir skipuleggja eða selja séu ekki gefnar villandi upplýsingar

([1]) Stjtíð. EB nr. C 96, 12. 4. 1988, bls. 5.
([2]) Stjtíð. EB nr. C 69, 20. 3. 1989, bls. 102 og Stjtíð. EB nr. C 149, 18. 6. 1990.
([3]) Stjtíð. EB nr. C 102, 24. 4. 1989, bls. 27.
([4]) Stjtíð. EB nr. C 165, 23. 6. 1981, bls. 24.
([5]) Stjtíð. EB nr. C 115, 30. 4. 1984, bls. 1.
([6]) Stjtíð. EB nr. C 118, 7. 3. 1986, bls. 28.

og að bæklingar sem neytendur fá í hendur veiti skiljanlegar og greinargóðar upplýsingar.

Neytandinn þarf að geta gengið að skráðum samningsskilmálum er gilda um pakkann. Auðvelt er að koma þessu í kring með því að gera kröfu um að allir samningsskilmálar séu skráðir á blað í því formi að skiljanlegt sé og neytandanum tiltækt og að hann fái afrit af því.

Rétt er að neytanda sé heimilt við tilteknar aðstæður að framselja bókun honum til handa varðandi pakka til þriðja aðila sem þess er fús.

Verð sem ákveðið er í samningi ætti ekki að breytast í grundvallaratriðum nema í því tilviki að breyting til hækkunar eða lækkunar sé skýrt heimiluð í samningum. Rétt er þó að slík breyting sé jafnan háð tilteknum skilyrðum.

Neytandi ætti að eiga rétt á því, við tilteknar aðstæður, að falla frá samningi um pakkaferð fyrir brottför.

Gera ber skilmerkilega grein fyrir rétti þeim er neytanda ber við þær aðstæður að skipuleggjandi pakka aflýsi honum fyrir tiltekinn brottfarardag.

Rétt er að skipuleggjandi hafi tilteknum skyldum að gegna gagnvart neytanda, í því tilviki að verulegar vanefndir á veitingu þeirrar þjónustu sem neytandi hefur samið um eigi sér stað eftir brottför hans, eða ef skipuleggjandi gerir sér grein fyrir því að hann muni ekki geta útvegað verulegan hluta umsaminnar þjónustu.

Skipuleggjandinn og/eða smásalinn sem er aðili að samningnum ættu að bera ábyrgð gagnvart neytandanum á því að staðið verði við allar skuldbindingar samkvæmt samningnum. Enn fremur ættu skipuleggjandi og/eða smásali að vera skaðabótaskyldir vegna tjóns sem neytandinn verður fyrir vegna vanefnda á framkvæmd eða rangri framkvæmd samnings nema því aðeins að gallar á framkvæmd samningsins verði hvorki raktir til vanefnda af þeirra hálfu né annarra þjónustuaðila.

Í þeim tilvikum er skipuleggjandi og/eða smásali eru gerðir ábyrgir fyrir vanefndum á framkvæmd eða rangri framkvæmd þjónustu sem varðar pakka, ætti slík skaðabótaábyrgð að vera takmörkuð í samræmi við alþjóðasamninga sem við eiga um slíka þjónustu, þar á meðal Varsjársamninginn frá 1929 um alþjóðlega loftflutninga, Bernarsamninginn frá 1961 um flutninga með lestum, Aþenusamninginn frá 1974 um flutninga á sjó og Parísarsamninginn frá 1962 um skaðabótaskyldu gistihúsaeigenda. Enn fremur ætti að vera kleift að takmarka skaðabótaskyldu samkvæmt pakkasamningi að því er varðar tjón, annað en meiðsli á mönnum, að því tilskildu að slíkar takmarkanir séu ekki ósanngjarnar.

Rétt er að gera tilteknar ráðstafanir um upplýsingar til neytenda og hvernig fara skuli með kvartanir.

Það yrði bæði neytendum og ferðapakkaatvinnugreininni til hagsbóta ef skipuleggjendur og/eða smásalar væru skyldaðir til að leggja fram fullnægjandi sönnun um tryggingarfé gegn hugsanlegu gjaldþroti.

Aðildarríkjum ætti að vera frjálst að setja eða hafa áfram í gildi strangari ákvæði um ferðapakka, neytendum til verndar.

SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

1. gr.

Markmið tilskipunar þessarar er að samræma lög og stjórnsýslufyrirmæli aðildarríkjanna um pakka sem seldir eru eða boðnir til sölu innan yfirráðasvæðis bandalagsins.

2. gr.

Í tilskipun þessari merkir:

1. „pakki" fyrirfram ákveðna samsetningu ekki færri en tveggja eftirfarandi atriða þegar hann er seldur eða boðinn til sölu á heildarverði og þegar þjónustan tekur til lengri tíma en 24 tíma eða í henni felst næturgisting:

   a) flutnings;

   b) gistingar;

   c) annarrar þjónustu við ferðamenn sem ekki er viðbót við flutninga eða gistingu og tekur til verulegs hluta pakkans.

   Það leysir ekki skipuleggjanda eða smásala undan skyldum sínum samkvæmt tilskipun þessari þótt reikningar séu gerðir sérstaklega fyrir ýmsa þætti pakkans;

2. „skipuleggjandi" einstakling er setur saman pakka, oftar en stöku sinnum, og selur þá eða býður til sölu, hvort heldur beint eða gegnum smásala;

3. „smásali" einstakling er selur eða býður til sölu pakka sem skipuleggjandi hefur sett saman;

4. „neytandi" einstakling er tekur eða samþykkir að taka pakka („aðalsamningsaðili"), eða hver sá sem aðalsamningsaðili samþykkir að kaupa pakkann fyrir („aðrir rétthafar") eða hver sá sem aðalsamningsaðili eða einhver hinna rétthafanna framselur pakkann til („framsalshafi");

5. „samningur" samning þann er tengir neytandann skipuleggjandanum og/eða smásalanum.

3. gr.

1. Skýringar er skipuleggjandi eða smásali lætur neytanda í té, mega ekki fela í sér neins konar villandi upplýsingar um pakkaverð hans eða nokkur önnur skilyrði varðandi samninginn.

2. Þegar neytanda er látinn í té bæklingur, skal í honum tilgreina á læsilegan, skiljanlegan og greinargóðan hátt bæði verð og fullnægjandi upplýsingar varðandi:

a) ákvörðunarstað og þau samgöngutæki sem notuð eru, eiginleika þeirra og gæðaflokk;

b) tegund gistingar, staðsetningu, gæða- eða þægindaflokk og helstu einkenni, samþykkt hennar og ferðamannaflokkun samkvæmt reglum hlutaðeigandi gistiríkis innan bandalagsins;

c) ráðgerðar máltíðir;

d) ferðaáætlun;

e) almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru um vegabréf og vegabréfsáritanir fyrir ríkisborgara aðildarríkis þess eða þeirra ríkja sem í hlut eiga og heilbrigðisráðstafanir sem krafist er fyrir ferðina og dvölina;

f) fyrirframgreiðslu, tilgreinda fjárhæð eða hundraðshluta heildarverðs sem greiða þarf fyrirfram, sem og hvenær skuli greiða eftirstöðvamar;

g) hvort krafist er lágmarksfjölda fólks til þess að af pakkanum verði og í því tilviki, hvenær neytandanum skuli tilkynnt um afturköllun pakka í síðasta lagi.

Atriði þau er fram koma í bæklingnum eru bindandi fyrir skipuleggjanda eða smásala, nema því aðeins:

— að breytingum á þeim atriðum hafi verið skilmerkilega komið á framfæri við neytandann áður en samningurinn var gerður, en í því tilviki skal það tekið fram í bæklingnum,

— breytingar séu gerðar síðar, eftir samkomulag samningsaðila þar um.

4. gr.

1. a) Skipuleggjandi og/eða smásali skal láta neytandanum í té, skriflega eða á annan viðeigandi hátt, áður en samningurinn er gerður, almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru um vegabréf og vegabréfsáritanir að því er varðar ríkisborgara hlutaðeigandi aðildarríkis eða ríkja, einkum um frest til að útvega slíkt, auk upplýsinga um heilbrigðisráðstafanir sem krafist er fyrir ferðina og dvölina.

b) Skipuleggjandi og/eða smásali skulu einnig láta neytandanum í té, skriflega eða á annan viðeigandi hátt, eftirfarandi upplýsingar með góðum fyrirvara fyrir brottför:

i) tíma og staði þar sem höfð er viðdvöl á leiðinni og tengiferðir ásamt nánari upplýsingum um það rými sem ferðamanninum er ætlað, þ.e. klefa eða legurúm um borð í skipi eða svefnklefa í lest;

ii) nafn, heimilisfang og símanúmer fulltrúa skipuleggjanda og/eða smásala á hverjum stað eða, sé ekki um það að ræða, ferðaskrifstofur á þeim stöðum sem neytandi í erfiðleikum gæti leitað til.

Þar sem ekki eru neinir slíkir fulltrúar eða ferðaskrifstofur verður engu að síður að láta neytanda í té neyðarsímanúmer eða einhverjar aðrar upplýsingar er geri honum kleift að hafa samband við skipuleggjandann og/eða smásalann;

iii) þegar um er að ræða ferðir ólögráða barna til útlanda eða dvöl þeirra erlendis, upplýsingar er gera kleift að ná beinu sambandi við barnið eða ábyrgðaraðila á þeim stað er barnið dvelst;

iv) upplýsingar um tryggingarsamning er gera megi til að mæta kostnaði við uppsögn samnings af hálfu neytanda eða kostnaði við aðstoð, þar með talinn flutning aftur til heimalands, ef slys eða veikindi ber að höndum.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að um samninginn gildi eftirfarandi meginreglur:

a) eftir því um hvernig pakka er að ræða, skal samninguinn innihalda að minnsta kosti þau atriði sem skráð eru í viðauka;

b) allir skilmálar samningsins skulu settir fram skriflega eða á hvern þann annan hátt sem er neytandanum skiljanlegur og tiltækur og þeim verður að koma á framfæri við hann áður en samningurinn er gerður. Neytandinn skal fá eintak af þessum skilmálum;

c) ákvæði b-liðar útilokar ekki síðbúna framkvæmd pantana eða samninga sem gerðir eru á síðustu stundu.

3. Þegar neytanda er fyrirmunað að nýta sér pakka, getur hann framselt bókun sína, hafi hann áður látið skipuleggjanda eða smásala vita um áform sín með sanngjörnum fyrirvara fyrir brottför, einstaklingi sem fullnægir öllum skilyrðum sem um pakkann gilda. Framseljandi pakkans og framsalshafi eru þá sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgir gagnvart skipuleggjanda eða smásala sem er aðili að samningum að því er varðar greiðslu á eftirstöðvum og hverjum þeim aukakostnaði er kann að leiða af slíku framsali.

4. a) Verð það sem sett er fram í samningnum skal haldast óbreytt nema því aðeins að í samningum sé skýrt tekið fram að hugsanlegt sé að verð hækki eða lækki og tilgreint sé nákvæmlega hvernig reikna skuli út hið breytta verð og einungis heimila breytingar á:

— flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði,

— álögum, sköttum eða sérgreiðslum sem lagðar eru á fyrir tiltekna þjónustu, svo sem lendingargjöld eða gjöld fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum og flugvöllum,

— gengi því sem á við um hinn tiltekna pakka.

b) Síðustu tuttugu dagana fyrir tilsettan brottfarardag má ekki hækka verð það sem í samningnum segir.

5. Sjái skipuleggjandi sig tilneyddan til þess fyrir brottför að breyta verulega einhverjum meginskilmálum samnings,

svo sem verði, skal hann tilkynna neytanda það eins fljótt og unnt er til þess að hann geti þá tekið ákvarðanir samkvæmt því og þá meðal annars:

— annaðhvort fallið frá samningnum bótalaust,

— eða samþykkt viðauka við samninginn er tilgreini þær breytingar sem gerðar eru á honum og áhrif þeirra á verðið.

Neytandinn skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala um ákvörðun sína eins fljótt og unnt er.

6. Ef neytandinn fellur frá samningnum samkvæmt 5. mgr. eða ef skipuleggjandi aflýsir pakka fyrir umsaminn brottfarardag af hvaða ástæðu sem vera kann, annarri en af völdum neytandans, skal neytandinn eiga rétt á:

a) annaðhvort að taka í staðinn annan pakka sambærilegan að gæðum eða betri ef skipuleggjandi og/eða smásalinn geta boðið honum slík skipti. Ef pakki sá sem boðinn er í staðinn er lakari skal skipuleggjandinn greiða neytandanum verðmismuninn;

b) eða að fá endurgreitt eins fljótt og unnt er allt það fé er hann hefur greitt samkvæmt samningnum.

Í því tilviki á hann rétt á því, eftir því sem við á, að fá bætur frá annaðhvort skipuleggjanda eða smásala, samkvæmt því sem löggjöf hlutaðeigandi ríkis kveður á um, fyrir vanefndir á samningi, nema því aðeins að:

i) ástæðan fyrir aflýsingunni sé sú að fjöldi skráðra þátttakenda sé minni en sú lágmarkstala sem til þarf og neytanda sé tilkynnt um aflýsinguna skriflega, innan þess frests sem tilgreindur er í pakkalýsingu; eða

ii) aflýsingin, að frátalinni yfirbókun, sé af völdum óviðráðanlegra aðstæðna (force majeure), sem sá er þær ber fyrir sig fær engu um ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar þeirra þótt öll aðgát hefði verið viðhöfð.

7. Í því tilviki að eftir brottför sé ekki látinn í té verulegur hluti þeirrar þjónustu sem umsamin er, eða ef skipuleggjandi gerir sér grein fyrir því að honum muni reynast ókleift að útvega verulegan hluta þeirrar þjónustu sem láta á í té, skal skipuleggjandinn gera aðrar viðeigandi ráðstafanir, neytandanum að kostnaðarlausu, til þess að hægt sé að halda pakkanum áfram, og eftir því sem við á bæta neytandanum muninn á þeirri þjónustu sem boðin var og hinni sem veitt er.

Ef ekki er unnt að gera slíkar ráðstafanir eða neytandinn samþykkir þær ekki og hefur til þess fulla ástæðu, skal skipuleggjandinn, eftir því sem við á, láta neytandanum í té, honum að kostnaðarlausu, jafngildan flutning aftur á brottfararstað eða til annars staðar á heimleiðinni sem neytandinn samþykkir og bæta honum þetta eftir því sem við á.

5 gr.

1. Aðildarríki skulu gera nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að skipuleggjandi og/eða smásali sem eru aðilar að samningi beri ábyrgð gagnvart neytandanum á því að staðið sé við framkvæmd þeirra skuldbindinga sem samningurinn kveður á um, án tillits til þess hvort skipuleggjanda og/eða smásala beri að annast framkvæmdina sjálfir eða hún sé í höndum annarra þjónustuaðila, án þess að þetta brjóti í bága við rétt skipuleggjanda og/eða smásala til þess að krefjast efnda af hálfu téðra annarra þjónustuaðila.

2. Að því er varðar þann skaða er neytandinn verður fyrir vegna vanefnda á framkvæmd eða rangri framkvæmd samningsins, skulu aðildarríkin gera nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að skipuleggjandinn og/eða smásalinn séu skaðabótaskyldir vegna slíks, nema því aðeins að vanefndirnar á framkvæmd eða röng framkvæmd samnings verði ekki rakin til vanrækslu þeirra né annars þjónustuaðila, af því að:

— vanefndirnar á framkvæmd samningsins eru neytandanum að kenna,

— vanefndirnar eru að kenna þriðja aðila sem ekki tengist veitingu þeirrar þjónustu sem samið var um og eru ófyrirsjáanlegar eða óhjákvæmilegar.

— vanefndirnar eru vegna óviðráðanlegs atburðar (force majeure) eins og skilgreint er í annarri undirgrein (ii) 6. mgr. 4. gr. eða rekjanlegar til atburðar sem skipuleggjandinn og/eða smásalinn eða veitandi þjónustunnar gátu með engu móti séð fyrir eða komið í veg fyrir, þótt öll aðgát væri við höfð.

Í þeim tilvikum er segir í öðrum og þriðja undirlið skulu skipuleggjandi og/eða smásali sem eru aðilar að samningnum skyldir til að veita neytanda í erfiðleikum skjóta aðstoð.

Að því er varðar skaðabætur er leiðir af vanefndum á framkvæmd eða rangri framkvæmd þjónustu þeirrar sem pakkinn tekur til, geta aðildarríkin heimilað takmörkun á bótum í samræmi við alþjóðlega samninga um slíka þjónustu.

Að því er varðar tjón annað en meiðsli á mönnum er leiðir af vanefndum á framkvæmd eða rangri framkvæmd þjónustu þeirrar er samningurinn tekur til, geta aðildarríkin heimilað takmörkun á bótum samkvæmt samningnum. Slík takmörkun skal ekki vera ósanngjörn.

3. Með fyrirvara um fjórðu undirgrein 2. mgr., má ekki með samningsákvæði veita neina undanþágu frá ákvæðum 1. og 2. mgr.

4. Neytandinn verður að tilkynna um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd samnings þegar í stað til veitanda þeirrar þjónustu er um ræðir og til skipuleggjanda og/eða smásala skriflega eða á annan viðeigandi hátt eins fljótt og kostur er.

Þessa skyldu verður að taka skýrt og ótvírætt fram í samningnum.

6. gr.

Komi upp kvörtun, ber skipuleggjanda og/eða smásala eða fulltrúa þeirra á þeim stað er um ræðir, sé honum til að dreifa, að leggja sig fram um að leysa málið fljótt og vel.

7. gr.

Skipuleggjandinn og/eða smásalinn sem er aðili að samningnum skulu leggja fram fullnægjandi sönnunargögn um tryggingu fyrir endurgreiðslu fjár sem greitt hefur verið og fyrir heimflutning neytandans ef til gjaldþrots kynni að koma.

8. gr.

Aðildarríki geta tekið upp ný eða eldri strangari ákvæði á því sviði er tilskipun þessi tekur til, neytandanum til verndar.

9. gr.

1. Aðildarríkjunum ber að gera nauðsynlegar ráðstafanir til að fara að tilskipun þessari fyrir 31. desember 1992. Þeim ber að tilkynna framkvæmdastjórninni það þegar í stað.

2. Aðildarríki skulu sjá til þess að framkvæmdastjórninni berist helstu ákvæði úr landslögum sem þau samþykkja á því sviði er tilskipun þessi nær til. Framkvæmdastjórnin skal tilkynna það hinum aðildarríkjunum.

10. gr.

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Lúxemborg 13. júní 1990.

Fyrir hönd ráðsins,

D. J. O'MALLEY

forseti.

VIÐAUKI

Atriði sem taka ber fram í samningi ef þau eiga við um pakka þann er um ræðir:

a) ákvörðunarstað(i) ferðar og, þar sem um dvöl er að ræða, tímabil þau sem við á, með dagsetningum;

b) samgöngutæki sem nota á, einkenni þeirra og gæðaflokk, dagsetningar, tímasetningar og brottfarar- og heimkomustaði;

c) þegar gisting er innifalin í pakkanum, staðsetningu hennar, ferðamanna- eða þægindaflokk, helstu einkenni, hvort hún er í samræmi við reglur hlutaðeigandi gistiríkis innan bandalagsins og ráðgerðar máltíðir;

d) hvort tilteknir fjölda þátttakenda þarf til þess að af ferðapakka verði og í því tilviki, hvenær frestur til að tilkynna neytanda um hugsanlega aflýsingu rennur út;

e) ferðaáætlunin/leiðin;

f) heimsóknir, skoðunarferðir eða önnur þjónusta sem felst í umsömdu heildarverði pakkans;

g) nafn og heimilisfang skipuleggjanda, smásala og vátryggjanda þar sem það á við;

h) verð pakkans, vísbending um möguleika á endurskoðun verðs samkvæmt 4. mgr. 4. gr. og vísbending um hugsanlegar álögur, skatta eða sérstakar greiðslur fyrir tiltekna þjónustu (lendingu, það að ganga um borð eða fara frá borði í höfnum og á flugvöllum, ferðamannaskattar) þegar slík útgjöld eru ekki innifalin í pakkanum;

i) greiðsluáætlun og greiðslutilhögun;

j) sérstakar kröfur sem neytandinn hefur kunngert skipuleggjanda eða smásala við bókun og sem báðir hafa samþykkt;

k) frestur sá er neytandinn hefur til þess að setja fram kvörtun um vanefndir á framkvæmd eða um ranga framkvæmd samningsins.

COUNCIL DIRECTIVE

of 13 June 1990

on package travel, package holidays and package tours

(90/314/EEC)

THE COUNCIL OF THE EUROPEAN COMMUNITIES,

Having regard to the Treaty establishing the European Economic Community, and in particular Article 100a thereof,

Having regard to the proposal from the Commission (1),

In cooperation with the European Parliament (2),

Having regard to the opinion of the Economic and Social Committee (3),

Whereas one of the main objectives of the Community is to complete the internal market, of which the tourist sector is an essential part;

Whereas the national laws of Member States concerning package travel, package holidays and package tours, hereinafter referred to as 'packages', show many disparities and national practices in this field are markedly different, which gives rise to obstacles to the freedom to provide services in respect of packages and distortions of competition amongst operators established in different Member States;

Whereas the establishment of common rules on packages will contribute to the elimination of these obstacles and thereby to the achievement of a common market in services, thus enabling operators established in one Member State to offer their services in other Member States and Community consumers to benefit from comparable conditions when buying a package in any Member State;

Whereas paragraph 36 (b) of the Annex to the Council resolution of 19 May 1981 on a second programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy (4) invites the Commission to study, *inter alia*, tourism and, if appropriate, to put forward suitable proposals, with due regard for their significance for consumer protection and the effects of differences in Member States' legislation on the proper functioning of the common market;

Whereas in the resolution on a Community policy on tourism on 10 April 1984 (5) the Council welcomed the Commission's initiative in drawing attention to the importance of tourism and took note of the Commission's initial guidelines for a Community policy on tourism;

Whereas the Commission communication to the Council entitled 'A New Impetus for Consumer Protection Policy', which was approved by resolution of the Council on 6 May 1986 (6), lists in paragraph 37, among the measures proposed by the Commission, the harmonization of legislation on packages;

Whereas tourism plays an increasingly important role in the economies of the Member States; whereas the package system is a fundamental part of tourism; whereas the package travel industry in Member States would be stimulated to greater growth and productivity if at least a minimum of common rules were adopted in order to give it a Community dimension; whereas this would not only produce benefits for Community citizens buying packages organized on the basis of those rules, but would attract tourists from outside the Community seeking the advantages of guaranteed standards in packages;

Whereas disparities in the rules protecting consumers in different Member States are a disincentive to consumers in one Member State from buying packages in another Member State;

Whereas this disincentive is particularly effective in deterring consumers from buying packages outside their own Member State, and more effective than it would be in relation to the acquisition of other services, having regard to the special nature of the services supplied in a package which generally involve the expenditure of substantial amounts of money in advance and the supply of the services in a State other than that in which the consumer is resident;

Whereas the consumer should have the benefit of the protection introduced by this Directive irrespective of whether he is a direct contracting party, a transferee or a member of a group on whose behalf another person has concluded a contract in respect of a package;

Whereas the organizer of the package and/or the retailer of it should be under obligation to ensure that in descriptive matter relating to packages which they respectively

(1) OJ No C 96, 12. 4. 1988, p. 5.
(2) OJ No C 69, 20. 3. 1989, p. 102 and OJ No C 149, 18. 6. 1990.
(3) OJ No C 102, 24. 4. 1989, p. 27.
(4) OJ No C 165, 23. 6. 1981, p. 24.
(5) OJ No C 115, 30. 4. 1984, p. 1.
(6) OJ No C 118, 7. 3. 1986, p. 28.

organize and sell, the information which is given is not misleading and brochures made available to consumers contain information which is comprehensible and accurate ;

Whereas the consumer needs to have a record of the terms of contract applicable to the package ; whereas this can conveniently be achieved by requiring that all the terms of the contract be stated in writing of such other documentary form as shall be comprehensible and accessible to him, and that he be given a copy thereof ;

Whereas the consumer should be at liberty in certain circumstances to transfer to a willing third person a booking made by him for a package ;

Whereas the price established under the contract should not in principle be subject to revision except where the possibility of upward or downward revision is expressly provided for in the contract ; whereas that possibility should nonetheless be subject to certain conditions ;

Whereas the consumer should in certain circumstances be free to withdraw before departure from a package travel contract ;

Whereas there should be a clear definition of the rights available to the the consumer in circumstances where the organizer of the package cancels it before the agreed date of departure ;

Whereas if, after the consumer has departed, there occurs a significant failure of performance of the services for which he has contracted or the organizer perceives that he will be unable to procure a significant part of the services to be provided ; the organizer should have certain obligations towards the consumer ;

Whereas the organizer and/or retailer party to the contract should be liable to the consumer for the proper performance of the obligations arising from the contract ; whereas, moreover, the organizer and/or retailer should be liable for the damage resulting for the consumer from failure to perform or improper performance of the contract unless the defects in the performance of the contract are attributable neither to any fault of theirs nor to that of another supplier of services ;

Whereas in cases where the organizer and/or retailer is liable for failure to perform or improper performance of the services involved in the package, such liability should be limited in accordance with the international conventions governing such services, in particular the Warsaw Convention of 1929 in International Carriage by Air, the Berne Convention of 1961 on Carriage by Rail, the Athens Convention of 1974 on Carriage by Sea and the Paris Convention of 1962 on the Liability of Hotelkeepers ; whereas, moreover, with regard to damage other than personal injury, it should be possible for liability also to be limited under the package contract provided, however, that such limits are not unreasonable ;

Whereas certain arrangements should be made for the information of consumers and the handling of complaints ;

Whereas both the consumer and the package travel industry would benefit if organizers and/or retailers were placed under an obligation to provide sufficient evidence of security in the event of insolvency ;

Whereas Member States should be at liberty to adopt, or retain, more stringent provisions relating to package travel for the purpose of protecting the consumer,

HAS ADOPTED THIS DIRECTIVE :

Article 1

The purpose of this Directive is to approximate the laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to packages sold or offered for sale in the territory of the Community.

Article 2

For the purposes of this Directive :

1. 'package' means the pre-arranged combination of not fewer than two of the following when sold or offered for sale at an inclusive price and when the service covers a period of more than twenty-four hours or includes overnight accommodation :

   (a) transport ;

   (b) accommodation ;

   (c) other tourist services not ancillary to transport or accommodation and accounting for a significant proportion of the package.

   The separate billing of various components of the same package shall not absolve the organizer or retailer from the obligations under this Directive ;

2. 'organizer' means the person who, other than ocasionally, organizes packages and sells or offers them for sale, whether directly or through a retailer ;

3. 'retailer' means the person who sells or offers for sale the package put together by the organizer ;

4. 'consumer' means the person who takes or agrees to take the package ('the principal contractor'), or any person on whose behalf the principal contractor agrees to purchase the package ('the other beneficiaries') or any person to whom the principal contractor or any of the other beneficiaries transfers the package ('the transferee') ;

5. 'contract' means the agreement linking the consumer to the organizer and/or the retailer.

Article 3

1. Any descriptive matter concerning a package and supplied by the organizer or the retailer to the consumer, the price of the package and any other conditions applying to the contract must not contain any misleading information.

2. When a brochure is made available to the consumer, it shall indicate in a legible, comprehensible and accurate manner both the price and adequate information concerning:

(a) the destination and the means, characteristics and categories of transport used;

(b) the type of accommodation, its location, category or degree of comfort and its main features, its approval and tourist classification under the rules of the host Member State concerned;

(c) the meal plan;

(d) the itinerary;

(e) general information on passport and visa requirements for nationals of the Member State or States concerned and health formalities required for the journey and the stay;

(f) either the monetary amount or the percentage of the price which is to be paid on account, and the timetable for payment of the balance;

(g) whether a minimum number of persons is required for the package to take place and, if so, the deadline for informing the consumer in the event of cancellation.

The particulars contained in the brochure are binding on the organizer or retailer, unless:

— changes in such particulars have been clearly communicated to the consumer before conclusion of the contract, in which case the brochure shall expressly state so,

— changes are made later following an agreement between the parties to the contract.

Article 4

1. (a) The organizer and/or the retailer shall provide the consumer, in writing or any other appropriate form, before the contract is concluded, with general information on passport and visa requirements applicable to nationals of the Member State or States concerned and in particular on the periods for obtaining them, as well as with information on the health formalities required for the journey and the stay;

(b) The organizer and/or retailer shall also provide the consumer, in writing or any other appropriate form, with the following information in good time before the start of the journey:

(i) the times and places of intermediate stops and transport connections as well as details of the place to be occupied by the traveller, e.g. cabin or berth on ship, sleeper compartment on train;

(ii) the name, address and telephone number of the organizer's and/or retailer's local representative or, failing that, of local agencies on whose assistance a consumer in difficulty could call.

Where no such representatives or agencies exist, the consumer must in any case be provided with an emergency telephone number or any other information that will enable him to contract the organizer and/or the retailer;

(iii) in the case of journeys or stays abroad by minors, information enabling direct contact to be established with the child or the person responsible at the child's place of stay;

(iv) information on the optional conclusion of an insurance policy to cover the cost of cancellation by the consumer or the cost of assistance, including repatriation, in the event of accident or illness.

2. Member States shall ensure that in relation to the contract the following principles apply:

(a) depending on the particular package, the contract shall contain at least the elements listed in the Annex;

(b) all the terms of the contract are set out in writing or such other form as is comprehensible and accessible to the consumer and must be communicated to him before the conclusion of the contract; the consumer is given a copy of these terms;

(c) the provision under (b) shall not preclude the belated conclusion of last-minute reservations or contracts.

3. Where the consumer is prevented from proceeding with the package, he may transfer his booking, having first given the organizer or the retailer reasonable notice of his intention before departure, to a person who satisfies all the conditions applicable to the package. The transferor of the package and the transferee shall be jointly and severally liable to the organizer or retailer party to the contract for payment of the balance due and for any additional costs arising from such transfer.

4. (a) The prices laid down in the contract shall not be subject to revision unless the contract expressly provides for the possibility of upward or downward revision and states precisely how the revised price is to be calculated, and solely to allow for variations in:

— transportation costs, including the cost of fuel,

— dues, taxes or fees chargeable for certain services, such as landing taxes or embarkation or disembarkation fees at ports and airports,

— the exchange rates applied to the particular package.

(b) During the twenty days prior to the departure date stipulated, the price stated in the contract shall not be increased.

5. If the organizer finds that before the departure he is constrained to alter significantly any of the essential

terms, such as the price, he shall notify the consumer as quickly as possible in order to enable him to take appropriate decisions and in particular:

— either to withdraw from the contract without penalty,

— or to accept a rider to the contract specifying the alterations made and their impact on the price.

The consumer shall inform the organizer or the retailer of his decision as soon as possible.

6. If the consumer withdraws from the contract pursuant to paragraph 5, or if, for whatever cause, other than the fault of the consumer, the organizer cancels the package before the agreed date of departure, the consumer shall be entitled:

(a) either to take a substitute package of equivalent or higher quality where the organizer and/or retailer is able to offer him such a substitute. If the replacement package offered is of lower quality, the organizer shall refund the difference in price to the consumer;

(b) or to be repaid as soon as possible all sums paid by him under the contract.

In such a case, he shall be entitled, if appropriate, to be compensated by either the organizer or the retailer, whichever the relevant Member State's law requires, for non-performance of the contract, except where:

(i) cancellation is on the grounds that the number of persons enrolled for the package is less than the minimum number required and the consumer is informed of the cancellation, in writing, within the period indicated in the package description; or

(ii) cancellation, excluding overbooking, is for reasons of *force majeure*, i.e. unusual and unforeseeable circumstances beyond the control of the party by whom it is pleaded, the consequences of which could not have been avoided even if all due care had been exercised.

7. Where, after departure, a significant proportion of the services contracted for is not provided or the organizer perceives that he will be unable to procure a significant proportion of the services to be provided, the organizer shall make suitable alternative arrangements, at no extra cost to the consumer, for the continuation of the packag, and where appropriate compensate the consumer for the difference between the services offered and those supplied.

If it is impossible to make such arrangements or these are not accepted by the consumer for good reasons, the organizer shall, where appropriate, provide the consumer, at no extra cost, with equivalent transport back to the place of departure, or to another return-point to which the consumer has agreed and shall, where appropriate, compensate the consumer.

Article 5

1. Member States shall take the necessary steps to ensure that the organizer and/or retailer party to the contract is liable to the consumer for the proper performance of the obligations arising from the contract, irrespective of whether such obligations are to be performed by that organizer and/or retailer or by other suppliers of services without prejudice to the right of the organizer and/or retailer to pursue those other suppliers of services.

2. With regard to the damage resulting for the consumer from the failure to perform or the improper performance of the contract, Member States shall take the necessary steps to ensure that the organizer and/or retailer is/are liable unless such failure to perform or improper performance is attributable neither to any fault of theirs nor to that of another supplier of services, because:

— the failures which occur in the performance of the contract are attributable to the consumer,

— such failures are attributable to a third party unconnected with the provision of the services contracted for, and are unforeseeable or unavoidable,

— such failures are due to a case of *force majeure* such as that defined in Article 4 (6), second subparagraph (ii), or to an event which the organizer and/or retailer or the supplier of services, even with all due care, could not foresee or forestall.

In the cases referred to in the second and third indents, the organizer and/or retailer party to the contract shall be required to give prompt assistance to a consumer in difficulty.

In the matter of damages arising from the non-performance or improper performance of the services involved in the package, the Member States may allow compensation to be limited in accordance with the international conventions governing such services.

In the matter of damage other than personal injury resulting from the non-performance or improper performance of the services involved in the package, the Member States may allow compensation to be limited under the contract. Such limitation shall not be unreasonable.

3. Without prejudice to the fourth subparagraph of paragraph 2, there may be no exclusion by means of a contractual clause from the provisions of paragraphs 1 and 2.

4. The consumer must communicate any failure in the performance of a contract which he perceives on the spot to the supplier of the services concerned and to the organizer and/or retailer in writing or any other appropriate form at the earliest opportunity.

This obligation must be stated clearly and explicily in the contract.

Article 6

In cases of complaint, the organizer and/or retailer or his local representative, if there is one, must make prompt efforts to find appropriate solutions.

Article 7

The organizer and/or retailer party to the contract shall provide sufficient evidence of security for the refund of money paid over and for the repatriation of the consumer in the event of insolvency.

Article 8

Member States may adopt or return more stringent provisions in the field covered by this Directive to protect the consumer.

Article 9

1. Member States shall bring into force the measures necessary to comply with this Directive before 31 December 1992. They shall forthwith inform the Commission thereof.

2. Member States shall communicate to the Commission the texts of the main provisions of national law which they adopt in the field governed by this Directive. The Commission shall inform the other Member States thereof.

Article 10

This Directive is addressed to the Member States.

Done at Luxembourg, 13 June 1990.

For the Council

The President

D. J. O'MALLEY

ANNEX

Elements to be included in the contract if relevant to the particular package;

(a) the travel destination(s) and, where periods of stay are involved, the relevant periods, with dates;

(b) the means, characteristics and categories of transport to be used, the dates, times and points of departure and return;

(c) where the package includes accommodation, its location, its tourist category or degree of comfort, its main features, its compliance with the rules of the host Member State concerned and the meal plan;

(d) whether a minimum number of persons is required for the package to take place and, if so, the deadline for informing the consumer in the event of cancellation;

(e) the itinerary;

(f) visits, excursions or other services which are included in the total price agreed for the package;

(g) the name and address of the organizer, the retailer and, where appropriate, the insurer;

(h) the price of the package, an indication of the possibility of price revisions under Article 4 (4) and an indication of any dues, taxes or fees chargeable for certain services (landing, embarkation or disembarkation fees at ports and airports, tourist taxes) where such costs are not included in the package;

(i) the payment schedule and method of payment;

(j) special requirements which the consumer has communicated to the organizer or retailer when making the booking, and which both have accepted;

(k) periods within which the consumer must make any complaint concerning failure to perform or improper performance of the contract.

Fylgiskjal 3

ALMENNIR FERÐASKILMÁLAR
Félags Ísl. ferðaskrifstofa

1. Pöntun og upplýsingar:

Pöntun á ferð er bindandi samningur fyrir farþega og ferðaskrifstofu, en þó því aðeins að ferðaskrifstofa hafi staðfest pöntun skriflega og farþegi hafi á réttum tíma greitt tilskilið staðfestingargjald, þar sem þess er óskað.
Í ferðaáætlun eða verðskrá ferðaskrifstofu skal tekið fram hvaða þjónusta er innifalin í verði ferðar, enda skriflega staðfest við greiðslu staðfestingargjalds.
Í verðskrá skulu kynnt öll gjöld sem farþega er gert að greiða við uppgjör ferðar. Heimilt er að tilgreina sérstaklega fjárhæð aukagjalda s.s. forfallatryggingar/ gjalds og erlendra eða innlendra flugvallarskatta.
Auglýst verð ferðar í fjölmiðlum skal alltaf innifela öll þau gjöld sem farþega er gert að greiða.

2. Greiðslur:

Áætlað verð ferðar, eins og það er á greiðsludegi, skal greitt samkvæmt auglýstum skilmálum hverrar einstakrar ferðaskrifstofu og skulu ferðaskjöl sótt/afhent eigi síðar en 4 vikum fyrir brottför
Ferðaskrifstofu er heimilt að óska eftir innborgun, þegar pöntun er staðfest, sem endurgreiðist ekki þó farþegi afturkalli pöntun eða ef ferðaskrifstofa riftir samningi vegna vanefnda farþega.
Þegar fargjaldareglur flugfélaga eða annara flutnings-aðila ganga lengra hvað greiðslur varðar en almennir skilmálar FÍF gildir sú regla er gengur lengra.

3. Verð og verðbreytingar:

Uppgefið áætlað verð við staðfestingu pöntunar kann að taka breytingum ef skýr fyrirvari hefur verið gerður um þau og ef breyting verður á:

- Flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði;
- sköttum eða gjöldum fyrir tiltekna þjónustu, s.s. lendingargjöld eða gjöld fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum eða á flugvöllum;
- gengi þess gjaldmiðils sem á við um tiltekna ferð.

Ferð sem er að fullu greidd tekur þó ekki slíkum verðbreytingum og sé ferðin greidd að meiru en hálfu en þó ekki að fullu er hún 50% verðtryggð.
Ekki má breyta umsömdu verði síðustu 20 dagana áður en ferð hefst
Sérstakt þjónustugjald er innheimt fyrir þjónustu sem er ekki innifalin í verði ferðar ss sérpöntun á bílaleigubíl eða gistingu ofl.

4. Afturköllun eða breytingar á pöntun:

Heimilt er að afturkalla farpöntun án kostnaðar, sé það gert innan viku frá því að pöntun var gerð. Berist afpöntun síðar, en þó fjórum vikum fyrir brottför, áskilur ferðskrifstofan sér rétt til að halda staðfestingargjaldinu eftir. Sé pöntun afurkölluð með minna en 28 daga en meira en 14 daga fyrirvara heldur ferðaskrifstofan eftir 25% af verði ferðarinnar. Berist afpöntun með skemmra en 14 daga fyrirvara á ferðaskrifstofan kröfu á 50% fargjaldsins, en sé fyrirvarinn aðeins tveir virkir dagar eða skemmri er allt fargjaldið óafturkræft. Ef þátttakandi mætir ekki til brottfarar á réttum tíma eða getur ekki hafið ferðina vegna skorts á gildum ferðaskilríkjum, svo sem vegabréfi, áritun þess, vottorðs vegna ónæmisaðgerða eða af öðrum ástæðum, á hann ekki rétt á endurgreiðslu ferðarinnar.

Heimilt er að breyta dagsetningu pöntunar ef breytingin er gerð með meira en mánaðar fyrirvara. Sé það gert eftir þann tíma skoðast það sem afpöntun og ný pöntun og áskilur ferðaskrifstofan sér rétt til greiðslu samkvæmt því, sbr. afpöntunarskilmála hér að ofan.
Breyting á áfangastað skoðast alltaf sem afpöntun og ný pöntun.
Fyrir aðrar breytingar en að ofan greinir innheimtist sérstakt breytingagjald.

5. Aflýsing og breytingar á ferðaáætlun:

Ferðaskrifstofan ber enga ábyrgð á breytingum eða töfum, sem kunna að verða vegna óviðráðanlegra ástæðna (force majeure), svo sem vegna náttúruhamfara, verkfalla, umferðaslysa, borgarstyrjalda, styrjalda eða annarra þess háttar viðburða, né ef pöntunarloforð gistihúsa eða samgöngutækja bregðast og er ferðaskrifstofunni á grundvelli þess heimilt að breyta eða aflýsa ferðinni með öllu, enda verði farþegum tilkynnt þar um tafarlaust.

Einnig er ferðaskrifstofunni heimilt að aflýsa ferð, ef í ljós kemur, að þátttaka er ekki næg, en tilkynna ber þátttakendum um það eigi síðar en fjórum vikum fyrir áætlaðan brottfarardag. Ferðum sem vara í 7 daga eða skemur má þó aflýsa með tveggja vikna fyrirvara.
Sé ferð aflýst, endurgreiðir ferðaskrifstofan það, sem greitt hefur verið upp í ferðakostnaðinn, en eigi er ferðaskrifstofan skaðabótaskyld að öðru leyti.

Tímasetningar sem gefnar eru upp við pöntun ferðar eru áætlaðar og geta breyst.

Ef breyting áætlunar verður til þess að ferð styttist um 12 tíma eða meir á farþegi rétt á hlutfallslegri verðlækkun sem nemur einum solarhring fyrir hvern sólarhring þar sem ferð styttist um meir en 12 tíma. Slík lækkun á þó ekki við í "force majeure" tilvikum.
Að öðru leiti ber ferðaskrifstofan ber ekki ábyrgð á breytingum eða seinkunum, sem verða kunna á áætlunum farartækja sem notuð eru. Beri nauðsyn til af ástæðum, sem að framan greinir eða öðrum að breyta áætlun ferðar, áskilur ferðaskrifstofan sér rétt til þess, svo og að nota önnur gistihús og farartæki, en upphaflega var ráð fyrir gert. Heimilt er að krefja þátttakendur um greiðslu aukakostnaðar, ef breyting stafar af ástæðum, sem ferðaskrifstofan ber ekki ábyrgð á.

6. Skyldur þátttakenda:

Farþegar eru skuldbundnir að hlíta fyrirmælum fararstjóra eða starfsfólki þeirra aðila er ferðaskrifstofan skiptir við. Farþegi er skuldbundinn að hlíta lögum og reglum opinberra aðila í þeim löndum, sem hann ferðast um, taka tillit til samferðarmanna sinna og hlíta þeim reglum er gilda á flutningartækjum, áningarstöðum (flughöfnum o.þ.u.l.), gisti- og matsölustöðum o.s.frv., enda ber hann ábyrgð á tjóni því er hann kann að valda með framkomu sinni.
Farþegi sem ferðast á eigin vegum og ekki endurstaðfestir heimferð sína með innan við 72 klukkustunda fyrirvara eða mætir ekki á brottfararstað (flugstöð) á réttum tíma hefur fyrirgert rétti sínum til bóta ef hann af þeim sökum verður af pöntuðu flugi.

Brjóti farþegi af sér í þessum efnum, eða gefi við upphaf ferðar tilefni til þess að ætla að hann verði samferðafólki sínu til ama með framkomu sinni, er ferðaskrifstofunni heimilt að hindra hann í að hefja ferð sína eða halda henni áfram og verður hann þá að ljúka henni á sinn kostnað, án endurkröfuréttar á hendur ferðaskrifstofunnar.

7. Takmörkun ábyrgðar.

Ferðaskrifstofan ber ekki ábyrgð á tjóni, sem þátttakendur í ferðum hennar kunna að verða fyrir á lífi sínu, líkama eða farangri. Þátttakendur eiga þess kost að kaupa á sinn kostnað ferða-, slysa/sjúkra- og farangurstryggingu fyrir milligögnu ferðaskrifstofunnar eða hjá tryggingafélögum.
Ferðaskrifstofan gerir ráð fyrir, að þátttakendur í hópferðum séu heilir heilsu, þannig að ekki sé hætta á, að þeir valdi öðrum óþægindum eða tefji ferðina vegna sjúkdóms.
Ef farþegi veikist í hópferð, ber hann sjálfur ábyrgð á kostnaði, sem af því kann að hljótast sem og kostnaði við heimferðina. Farþegi á ekki rétt til endurgreiðslu, þó að hann ljúki ekki ferð af þessum ástæðum eða öðrum, sem ferðaskrifstofunni verður ekki um kennt.
Hugsanlegar kvartanir vegna ferðarinnar skulu berast fararstjóra strax. Kvörtun skal síðan berast ferðaskrifstofunni skriflega eins fljótt og við verður komið og í síðasta lagi innan mánaðar frá því að viðkomandi ferð lauk, að öðrum kosti verða hugsanlegar bótakröfur ekki teknar til greina.

Þannig samþykkt á almennum félagsfundi F.I.F. 02.02.1993

Fylgiskjal 4

Reglur um samræmdar verðupplýsingar o.fl. í auglýsingum á ferðum hjá ferðaskrifstofum, ferðafélögum, flugfélögum, skipafélögum og öðrum.

1. Verð ferðar

Uppgefið verð skal miðast við einn fullorðinn af tveimur í tveggja manna herbergi þegar gisting er innifalin í verðinu.

Ef önnur verðtilboð eru gefin í auglýsingu skal ofangreint verð ætíð koma skýrt fram.

Þegar upplýsingar um verð eru gefnar í auglýsingum, bæklingum og munnlega skulu í verðinu vera innifalin öll gjöld sem farþeganum er skylt að greiða vegna ferðarinnar.

1.1. Flugvallarskattur

Flugvallarskattur skal vera innifalinn í uppgefnu og auglýstu verði, eða tilgreindur sérstaklega með greinilegum hætti.

1.2. Eldsneytishækkanir og gengisbreytingar

Leitast skal við að hægt sé að kaupa ferð fyrir það verð sem auglýst er þann dag sem auglýsingin birtist.

Tekið skal fram í auglýsingum ef verðbreyting getur orðið á ferð vegna eldsneytishækkana eða gengisbreytinga áður en ferð er hafin.

Auglýsingin skal þá ávallt bera með sér viðmiðunardag gengisskráningar.

Ef óvæntar eða skyndilegar verðbreytingar eiga sér stað skal verði í auglýsingu breytt innan viku ef breytingin er meiri en 5% en innan mánaðar ef breytingin er minni.

1.3. Gisting

Þegar gisting er innifalin í verði ferðar skal uppgefið verð miðast við einn fullorðinn í tveggja manna herbergi fyrir það tímabil sem tilgreint er.

Í verðlistum og annars staðar þar sem eðlilegt er skal koma fram hvort unnt sé að fá eins manns herbergi og hvort fyrir það þurfi að greiða sérstaklega.Tímalengd ferðar skal gefa upp í dögum eða heilum vikum. Með vikuferð er átt við gistingu í 7 nætur.

1.4. Máltíðir

Í verðlistum og annars staðar þar sem eðlilegt er skal koma fram að hve miklu leyti máltíðir eru innifaldar í verði.

2. Önnur þjónusta á boðstólum

2.1. Forfallatrygging

Ef forfallatrygging er boðin eða auglýst þarf verðið að koma skýrt fram.

3. **Afsláttur**

Ef afsláttur er veittur þarf að koma fram hvort hann er háður einhverjum skilyrðum, t.d. hvort skilyrði fyrir barnaafslætti sé að barnið sé í fylgd með tveimur sem greiða fullt verð.

4. **"Óskilgreindar" ferðir**

Ef verðið er grundvallað á "ónafngreindri" gistingu eða ákvörðunarstað skal það koma fram í auglýsingunni.

5. **Lækkað verð - verð áður**

Lækkað verð á ferð má ekki auglýsa nema ferð hafi áður verið boðin á hærra verði þannig að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þar sem lækkað verð er auglýst skal einnig koma fram fyrra verð.

6. **Samanburður við samkeppnisaðila**

Almennar fullyrðingar um lágt verð samanborið við samkeppnisaðila má ekki nota nema nægjanlegar sannanir séu fyrir hendi.

Verðlagsstofnun
1. febrúar 1992.

Fylgiskjal 5.

Fjármálaráðuneyti,
fjárlagaskrifstofa

Umsögn um frumvarp til laga um alferðir

Með frumvarpinu er sett löggjöf um alferðir, en hér er um að ræða sólarlandaferðir og aðrar svokallaðar pakkaferðir. Frumvarpið felur í sér ýmis ákvæði um neytendavernd á þessu sviði. Samkvæmt 18. gr. frumvarpsins er Samkeppnisstofnun falin framkvæmd laganna en áður hafði Verðlagsstofnun farið með mál sem þessi.

Ekki verður séð að frumvarpið hafi í för með sér teljandi kostnaðarauka fyrir ríkissjóð.