

# Lög

## um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

### I. KAFLI

#### Almenn ákvæði.

##### 1. gr.

##### Markmið.

Markmið laga þessara er að tryggja neytendavernd við kynningu, gerð og efndir samninga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

##### 2. gr.

##### Gildissvið.

Lög þessi gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna.

Lög þessi gilda ekki um ferðir:

- sem vara í styttri tíma en sólarhring, nema næturgisting sé innifalin,
- sem eru tilfallandi, ekki í hagnaðarskygni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp ferðamanna,
- sem keyptar eru í tengslum við atvinnurekstur kaupanda á grundvelli almenns samnings.

##### 3. gr.

##### Frávik.

Heimilt er að víkja frá ákvæðum laga þessara til hagsbóta fyrir ferðamenn.

##### 4. gr.

##### Orðskýringar.

- Ferðatengd þjónusta:**
  - flutningur farþega,
  - gisting sem hvorki er í eðlilegum tengslum við flutning farþega né til búsetu,
  - leiga bifreiða og bifhjóla sem krefjast ökuréttinda í A-flokki,
  - önnur þjónusta við ferðamenn sem ekki er í eðlilegum tengslum við ferðatengda þjónustu skv. a–c-lið.
- Pakkaferð:** Samsetning a.m.k. tveggja mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar ef:
  - þær eru settar saman af einum og sama seljanda, þ.m.t. að beiðni ferðamanns eða í samræmi við val hans, áður en einn samningur er gerður um alla þjónustuna, eða
  - þjónustan, óháð því hvort gerðir eru aðskildir samningar við hvern þjónustuveitanda, er:

1. keypt og valin á sama stað áður en ferðamaður samþykkir að greiða fyrir hana,
2. boðin til sölu, seld eða krafist greiðslu fyrir hana á heildarverði,
3. auglýst eða seld sem pakkaferð eða með hætti sem gefur slíkt til kynna,
4. sett saman eftir að samningur er gerður og seljandi veitir ferðamanni rétt til að velja mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu, eða
5. keypt af mismunandi seljendum með hjálp samtengdra bókonarferla á netinu þar sem seljandinn, sem fyrsti samningurinn er gerður við, sendir nafn, greiðsluupplýsingar og tölvupóstfang ferðamannsins til annars eða annarra seljenda og samningur er gerður við þá innan 24 klst. frá staðfestingu bókonar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.

- Það telst ekki pakkaferð ef aðeins ein tegund ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið 1. tölul. er samsett með annarri þjónustu við ferðamenn skv. d-lið 1. tölul. ef sú þjónusta:
- a. nemur minna en 25% af virði samsettu þjónustunnar og er ekki mikilvægur þáttur hennar eða auglýst sem slík, eða
  - b. er valin og keypt eftir að veiting ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið 1. tölul. er hafin.
3. *Samningur um pakkaferð*: Samningur um pakkaferð í heild eða, ef gerðir eru aðskildir samningar, allir samningar sem ná yfir ferðatengda þjónustu sem er innifalin í pakkaferðinni.
  4. *Upphafpakkaferðar*: Þegar framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem er innifalin í pakkaferð hefst.
  5. *Samtengd ferðatilhögun*: A.m.k. tvær mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu sem keyptar eru vegna sömu ferðar en mynda ekki pakkaferð, enda séu gerðir aðskildir samningar við hvern ferðaðþjónustuveitanda fyrir sig, og seljandinn hefur milligöngu um:
    - a. að ferðamenn velji og greiði sérstaklega fyrir hverja tegund ferðatengdrar þjónustu við einstaka heimsókn eða samskipti á sölustað hans, eða
    - b. með markvissum hætti, öflun a.m.k. einnar tegundar ferðatengdrar þjónustu til viðbótar frá öðrum seljanda, þar sem samningur við þann seljanda er gerður innan 24 klst. frá staðfestingu bókonar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.

Það telst ekki samtengd ferðatilhögun ef aðeins er keypt ein tegund ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið 1. tölul. og önnur þjónusta við ferðamenn skv. d-lið 1. tölul. ef sú þjónusta nemur minna en 25% af samanlögðu virði þjónustunnar og er ekki mikilvægur þáttur ferðarinnar eða auglýst sem slík.
  6. *Ferðamaður*: Sérhver aðili sem óskar eftir að gera samning eða hefur rétt til að ferðast á grundvelli samnings sem fellur undir gildissvið laga þessara.
  7. *Seljandi*: Einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, sem vegna hlutaðeigandi viðskipta kemur fram í atvinnuskyni og gerir samninga við ferðamenn, svo og hver sá sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, hvort sem seljandi kemur fram sem skipuleggjandi, smásali, seljandi sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun eða sem ferðaðþjónustuveitandi.
  8. *Skipuleggjandi*: Seljandi sem setur saman og selur eða býður til sölu pakkaferðir, annaðhvort milliliðalaust eða fyrir tilstilli annars seljanda eða ásamt öðrum seljanda, eða sá seljandi sem sendir gögn um ferðamann áfram til annars seljanda í samræmi við 5. tölul. b-liðar 2. tölul.
  9. *Smásali*: Seljandi, annar en skipuleggjandi, sem selur eða býður til sölu pakkaferðir sem skipuleggjandi setur saman.

10. *Varanlegur miðill*: Tæki sem gerir ferðamanni eða seljanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, óbreyttar þannig að hann geti afritað þær og flett upp í þeim í hæfilegan tíma.
11. *Ovenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður*: Aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana.
12. *Sölustaður*: Fast húsnæði, færanlegt athafnasvæði, símaþjónusta eða vefsetur fyrir smásölu eða álíka söluaðila á netinu, þ.m.t. þegar smásöluvefsetur eða söluaðilar á netinu eru kynntir ferðamönnum á einum sölustað.
13. *Heimflutningur*: Flutningur ferðamanns til baka til brottfararstaðar eða annars staðar sem samið er um.

## II. KAFLI

### Upplýsingaskylda og efni samnings um pakkaferð.

#### 5. gr.

##### *Upplýsingaskylda fyrir samningsgerð.*

Áður en samningur um pakkaferð er gerður skal seljandi veita ferðamanni staðlaðar upplýsingar sem birtar eru í reglugerð og, eftir því sem við á, upplýsingar skv. 6. gr.

Tilkynna skal ferðamanni tímanlega og með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti um allar breytingar sem verða á upplýsingum sem seljandi hefur sett fram.

Þegar pakkaferð er keypt af mismunandi seljendum með hjálp samtengdra bókunarferla á netinu, sbr. 5. tölul. b-liðar 2. tölul. 4. gr., skulu allir seljendur veita upplýsingar skv. 1. mgr.

Ráðherra kveður í reglugerð á um þær stöðluðu upplýsingar sem veita skal ferðamanni fyrir samningsgerð sem og upplýsingar sem veita skal við kaup á pakkaferð í gegnum síma.

#### 6. gr.

##### *Upplýsingar sem ber að veita fyrir samningsgerð.*

Seljandi skal veita ferðamanni upplýsingar um eftirfarandi, eftir því sem við á:

- a. megin Einkenni hinnar ferðatengdu þjónustu:
  1. ákvörðunarstað, ferðaáætlun, lengd dvalar og fjölda gistinátta; ef ekki er búið að ákveða nákvæma tímasetningu ferðar við gerð samnings skal skipuleggjandi, og eftir atvikum smásali, upplýsa ferðamann um áætlaðan brottfarar- og heimkomutíma,
  2. samgöngutæki og eiginleika þeirra,
  3. gististað og eiginleika og gæðaflokk gistingar,
  4. innifaldar máltíðir,
  5. heimsóknir, skoðunarferðir eða aðra innifalda þjónustu,
  6. hvort hluti ferðatengdrar þjónustu sé aðeins veittur hópi og þá áætlaða stærð hópsins,
  7. tungumál sem notað er við veitingu þjónustu, og
  8. hvort ferð henti fyrir hreyfihamlaða og upplýsingar um, að beiðni ferðamanns, hvort ferð henti með tilliti til þarfa hans,
- b. heiti, heimilisfang, símanúmer og netfang skipuleggjanda og ef við á smásala,
- c. heildarverð pakkaferðar, þ.m.t. öll opinber gjöld og hvers kyns viðbótarkostnað eða, ef ekki er með góðu móti hægt að reikna út viðbótarkostnað fyrir fram, upplýsingar um þann viðbótarkostnað sem ferðamaður kann að þurfa að greiða,
- d. fyrirkomulag á greiðslum, m.a. eftir því sem við á, innborgun, eftirstöðvar og fjárhagslegar tryggingar sem ferðamaður kann að þurfa að leggja fram,

- e. þann lágmarksfjölda þátttakenda sem þarf til að af pakkaferð verði og þann frest sem skipuleggjandi hefur til að aflýsa ferð, sbr. 16. gr.,
- f. nauðsyn vegabréfa og vegabréfsáritana, m.a. hversu langan tíma getur tekið að fá vegabréfsáritun, auk upplýsinga um heilbrigðisráðstafanir með tilliti til áfangastaðar,
- g. að ferðamaður geti fallið frá samningi fyrir upphaf pakkaferðarinnar gegn greiðslu þóknunar, sbr. 15. gr.,
- h. valfrjálsar eða skyldubundnar tryggingar.

Upplýsingar skv. a-lið, c–e-lið og g-lið 1. mgr. skulu vera hluti samnings um pakkaferð og skal þeim ekki breytt nema samningsaðilar samþykki annað fyrirkomulag sérstaklega.

#### 7. gr.

##### *Samningur um pakkaferð.*

Samningur um pakkaferð skal vera skýr, á skiljanlegu og greinargóðu máli og innihalda upplýsingar skv. 6. gr. ásamt upplýsingum um:

- a. sérkröfur ferðamanns sem skipuleggjandi hefur samþykkt,
- b. að skipuleggjandi sé ábyrgur fyrir framkvæmd allrar ferðatengdrar þjónustu sem kveðið er á um í samningi, sbr. 17. gr., og skyldugur til að veita aðstoð skv. 4. mgr. 19. gr.,
- c. þann aðila sem fer með framkvæmd reglna um vernd gegn ógjaldfærni,
- d. nafn, heimilisfang, símanúmer og netfang tengiliðar skipuleggjanda eða annars sambærilegs aðila sem ferðamaður getur leitað til vegna framkvæmdar pakkaferðar eða annarra atriða samkvæmt lögum þessum,
- e. skyldu ferðamanns til að tilkynna um vanefndir á framkvæmd pakkaferðar skv. 18. gr.,
- f. hvernig megi komast í beint samband við barn eða þann aðila sem ber ábyrgð á því á dvalarstað þegar ólöggráða barn ferðast án foreldris eða annarra forráðamanna, á grundvelli samnings um pakkaferð sem inniheldur gistingu,
- g. meðferð kvartana og upplýsingar um kæruleiðir utan dómstóla, ef við á,
- h. rétt ferðamanns til að framselja öðrum ferðamanni samning um pakkaferð skv. 11. gr.

Skipuleggjandi eða smásali skal láta ferðamanni í té eintak af samningi um pakkaferð eða staðfestingu á honum á varanlegum miðli. Ferðamaður á rétt á eintaki af samningi um pakkaferð á pappír ef samningurinn var gerður í viðurvist beggja samningsaðila.

Sé samningur um pakkaferð gerður utan fastrar starfsstöðvar skal láta ferðamanni í té eintak eða staðfestingu á samningi um pakkaferð á pappír eða, ef ferðamaður samþykkir, öðrum varanlegum miðli.

#### 8. gr.

##### *Samningar um pakkaferðir skv. 5. tölul. b-liðar 2. tölul. 4. gr.*

Þegar gerður er samningur um pakkaferð skv. 5. tölul. b-liðar 2. tölul. 4. gr. skal seljandi, sem gögnin eru send til, tilkynna skipuleggjanda að samningur um pakkaferð sé kominn á. Seljandi skal þá láta skipuleggjanda í té nauðsynlegar upplýsingar svo að hann geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögum þessum.

Jafnskjött og skipuleggjandi hefur fengið upplýsingar um að samningur um pakkaferð sé kominn á skal hann láta ferðamanni í té upplýsingar skv. 1. mgr. 7. gr. á varanlegum miðli.

#### 9. gr.

##### *Gögn og upplýsingar sem veita ber ferðamanni áður en pakkaferð hefst.*

Skipuleggjandi eða smásali skal tímanlega fyrir upphaf pakkaferðar láta ferðamanni í té kvittanir, inneignarmiða og farmiða, upplýsingar um áætlaða brottfarartíma og, eftir atvikum,

frest til innritunar og áætlaðar tímasetningar fyrir viðkomu á leiðinni, samgöngutengingar og komur.

10. gr.

*Nánar um skyldur seljanda.*

Á seljanda hvílir sönnunarbyrði um að farið sé að kröfum laga þessara um upplýsingagjöf. Hafi skipuleggjandi, eða eftir atvikum smásali, ekki veitt ferðamanni upplýsingar um viðbótargjöld eða kostnað skv. c-lið 1. mgr. 6. gr. skal ferðamaður ekki bera þessi gjöld eða kostnað.

III. KAFLI

**Breytingar á samningi um pakkaferð fyrir brottför.**

11. gr.

*Framsal á samningi um pakkaferð.*

Ferðamaður getur framselt samning um pakkaferð áður en ferð hefst til annars ferðamanns sem uppfyllir öll skilyrði viðkomandi samnings, hafi hann tilkynnt skipuleggjanda eða smásala það með hæfilegum fyrirvara á varanlegum miðli. Tilkynning sem er send eigi síðar en sjö dögum áður en ferð hefst telst alltaf vera með hæfilegum fyrirvara.

Framseljandi og framsalshafi bera sameiginlega óskipta ábyrgð á greiðslu eftirstöðva pakkaferðar og hvers kyns kostnaðar sem hlýst af framsali. Skipuleggjandi eða smásali skal tilkynna framseljanda um raunverulegan kostnað vegna framsalsins, sem skal vera hæfilegur og sanngjarn, og leggja fram gögn því til staðfestingar. Skipuleggjanda eða smásala er aðeins heimilt að krefjast greiðslu sem svarar til raunverulegs kostnaðar sem hann verður fyrir vegna framsalsins.

12. gr.

*Verðbreytingar.*

Verð það sem sett er fram í samningi um pakkaferð skal haldast óbreytt nema því aðeins að það sé skýrt tekið fram að verð geti breyst og nákvæmlega sé tilgreint hvernig breytt verð skuli reiknað út. Þá eru verðhækkunar aðeins heimilær ef ferðamanni er í samningi um pakkaferð gefinn sambærilegur réttur til verðlækkunar.

Verðbreytingar eru aðeins heimilær vegna breytinga á:

- a. verði farþegaflutninga vegna breytinga á eldsneytisverði eða öðrum afgangum,
- b. sköttum eða gjöldum sem lögð eru á þá ferðatengdu þjónustu sem samningur tekur til,
- c. gengi erlendra gjaldmiðla sem máli skipta fyrir efni samnings.

Skipuleggjandi eða smásali skal tilkynna ferðamanni um allar verðhækkunar með skýrum og greinargóðum hætti, ásamt rökstuðningi fyrir hækkuninni og útreikningi, á varanlegum miðli, eigi síðar en 20 dögum áður en ferð hefst.

Hækkun á verði pakkaferðar samkvæmt þessari grein telst veruleg breyting, sbr. 14. gr., nemi hún 8% eða meira af því verði sem fram kemur í samningi um pakkaferð.

Fari ferðamaður fram á lækkun á verði pakkaferðar er skipuleggjandi eða smásala heimilt að krefjast greiðslu raunkostnaðar sem hann verður fyrir vegna vinnu við útreikning á verðbreytingu.

## 13. gr.

*Tilkynningarskylda vegna breytinga á samningi um pakkaferð.*

Skipuleggjanda eða smásala er ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða.

Skipuleggjandi eða smásali skal án tafar tilkynna ferðamanni á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt og á varanlegum miðli um:

- a. fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð og áhrif þeirra á verð pakkaferðar,
- b. hæfilegan frest sem ferðamaður hefur til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð,
- c. afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins,
- d. ef við á, þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðinn.

Ferðamaður getur afpantað pakkaferð, sbr. 14. gr., ef breyting á samningi um pakkaferð felur í sér verulegar breytingar á megineinkennum ferðatengdrar þjónustu, ef skipuleggjandi getur ekki uppfyllt sérkröfur ferðamanns skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. eða ef verð pakkaferðar er hækkað um meira en 8%.

## 14. gr.

*Afsláttur, endurgreiðsla og úrbætur vegna verulegra breytinga á samningi um pakkaferð.*

Afpanti ferðamaður pakkaferð skv. 13. gr. á hann rétt á fullri endurgreiðslu innan 14 daga eða að þiggja í staðinn aðra pakkaferð sambærilega að gæðum eða betri, ef skipuleggjandi getur boðið slík skipti.

Ferðamaður á rétt á verðlækkun samþykki hann breytingar á pakkaferð skv. 13. gr. og þær leiða til þess að pakkaferðin verður lakari að gæðum, eða ef pakkaferð sem boðin er í staðinn fyrir keypta ferð er ódýrari. Verði ferðin dýrari greiðir ferðamaður mismuninn.

## IV. KAFLI

**Afpöntun og aflýsing pakkaferðar.**

## 15. gr.

*Afpöntun pakkaferðar.*

Ferðamaður getur afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala.

Sé ekki kveðið á um staðlaða þóknun vegna afpöntunar í samningi um pakkaferð skal þóknunin samsvara tekjumissi skipuleggjanda eða smásala.

Skipuleggjandi eða smásali á ekki rétt á greiðslu þóknunar af hendi ferðamanns ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar, eða verðhækkunar umfram 8%, sbr. 12. gr.

Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta við aðstæður skv. 3. mgr.

Skipuleggjandi eða smásali skal endurgreiða ferðamanni greiðslur sem honum ber skv. 1.–3. mgr. innan 14 daga frá afpöntun.

## 16. gr.

*Aflýsing pakkaferðar.*

Skipuleggjandi eða smásali getur aflýst pakkaferð gegn fullri endurgreiðslu til ferðamanns og án greiðslu frekari skaðabóta ef:

- a. fjöldi skráðra þátttakenda er minni en sá lágmarksfjöldi sem tilgreindur er í samningi og skipuleggjandi tilkynnir ferðamanni um aflýsingu ferðarinnar innan þess frests sem tilgreindur er, þó ekki síðar en:
  1. 20 dögum fyrir upphaf ferðarinnar ef hún tekur lengri tíma en sex daga,
  2. sjö dögum fyrir upphaf ferðarinnar ef hún tekur tvo til sex daga,
  3. 48 klst. fyrir upphaf ferðarinnar ef hún tekur styttri tíma en tvo daga, eða
- b. skipuleggjandi eða smásali getur ekki efnt samninginn vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hann tilkynnir ferðamanninum um án ótilhlýðilegs dráttar fyrir upphaf ferðarinnar.

Skipuleggjandi eða smásali skal endurgreiða ferðamanni greiðslur sem honum ber innan 14 daga frá aflýsingu.

## V. KAFLI

**Framkvæmd pakkaferðar.**

## 17. gr.

*Ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar.*

Skipuleggjandi og smásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda.

Hafi ferðamaður kvartanir, sérstakar beiðnir eða skilaboð er varða framkvæmd pakkaferðar getur hann komið þeim á framfæri við smásalann sem pakkaferðin var keypt hjá og skal hann framsenda þau til skipuleggjanda. Ferðamaður getur einnig haft beint samband við skipuleggjanda meðan á pakkaferð stendur.

## 18. gr.

*Tilkynning um vanefndir og úrbótaskylda skipuleggjanda.*

Ferðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð.

Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir.

Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.

Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót á þeim og krafist skipuleggjanda eða smásala um endurgreiðslu nauðsynlegs kostnaðar vegna þess.

Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.

## 19. gr.

*Heimflutningur og skylda til að veita aðstoð.*

Ef samningur um pakkaferð felur í sér flutning farþega skal skipuleggjandi eða smásali sjá ferðamanni fyrir heimflutningi í þeim tilvikum sem ferðamaður riftir samningi um pakkaferð skv. 20. gr.

Þegar óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður koma í veg fyrir heimflutning farþega skal skipuleggjandinn eða smásalinn útvega ferðamanni gistingu af sambærilegum gæðum, ef unnt er, og tilgreint er í samningi um pakkaferð, í allt að þrjár nætur, nema ferðamaður eigi betri rétt samkvæmt öðrum lögum.

Takmörkun 2. mgr. um gistingu í þrjár nætur gildir ekki um fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklinga og aðstoðarmenn þeirra, þungaðar konur og fylgdarlaus, ólögráða börn eða þá sem þarfnast sértækrar lækniástoðar hafi skipuleggjandi eða smásala verið tilkynnt um sérstakar þarfir þeirra ekki skemur en 48 klst. áður en pakkaferð hófst.

Þarfnist ferðamaður aðstoðar varðandi upplýsingar um heilbrigðisþjónustu eða önnur opinber yfirvöld, um fjarskipti eða við að finna aðra ferðatilhögun, skal skipuleggjandi eða smásali aðstoða ferðamanninn eins fljótt og auðið er. Skipuleggjandi getur krafist ferðamanninn um greiðslu sem svarar til þess kostnaðar sem skipuleggjandi verður fyrir við að veita aðstoðina ef ferðamaðurinn hefur af ásetningi eða vanrækslu sjálfur valdið þeim aðstæðum sem kalla á aðstoð skipuleggjandans.

## 20. gr.

*Riftun samnings um pakkaferð.*

Ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi, getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og, eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, sbr. 21. og 22. gr.

## 21. gr.

*Afsláttur.*

Ferðamaður á rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns.

## 22. gr.

*Skaðabætur.*

Ferðamaður á rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

- a. sök ferðamannsins,
- b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,
- c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

Skipuleggjandi eða smásali getur í samningi um pakkaferð takmarkað skaðabætur sem honum ber að greiða skv. 1. mgr. í samræmi við takmarkanir sem kveðið er á um í öðrum lögum eða alþjóðasamningum sem gilda um einstaka ferðatengda þjónustu sem er hluti pakkaferðar.



VI. KAFLI  
**Samtengd ferðatilhögun.**

23. gr.

*Upplýsingaskylda áður en samtengd ferðatilhögun kemst á.*

Seljandi sem hefur milligöngu um sölu samtengdrar ferðatilhögunar skal, áður en ferðamaður er bundinn af samningi sem leiðir til þess að um samtengda ferðatilhögun er að ræða, eða samsvarandi tilboði, veita ferðamanni staðlaðar upplýsingar sem birtar eru í reglugerð um að:

- a. hann njóti ekki þeirra réttinda sem lög þessi kveða á um að gildi aðeins um pakkaferðir,
- b. hver þjónustuveitandi sé aðeins ábyrgur fyrir framkvæmd sinnar þjónustu samkvæmt samningi,
- c. hann njóti tryggingaverndar skv. 24. gr.

Upplýsingaskylda skv. 1. mgr. nær einnig til seljenda með staðfestu utan Evrópska efnahagssvæðisins ef markaðssókn þeirra beinist á einhvern hátt að íslenskum aðilum.

Ef samningur milli ferðamanns og seljanda, sem hefur ekki milligöngu um samtengda ferðatilhögun, leiðir af sér samtengda ferðatilhögun, skal sá seljandi tilkynna seljandanum, sem hefur milligöngu um samtengdu ferðatilhögunina, um að viðkomandi samningur hafi verið gerður.

Hafi seljandi sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun ekki fullnægjandi tryggingu skv. VII. kafla eða hafi hann ekki veitt þær upplýsingar sem kveðið er á um í 1. mgr. gilda ákvæði 11. gr., IV. kafla og V. kafla um þá ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samtengdu ferðatilhöguninni.

Ákvæði laga um neytendasamninga gilda um samtengda ferðatilhögun eftir því sem við á.

VII. KAFLI

**Tryggingar.**

24. gr.

*Tryggingarskylda.*

Sala pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar er tryggingar- og leyfisskyld. Um leyfisveitingar fer samkvæmt lögum um Ferðamálastofu.

Skipuleggjandi eða smásali sem býður til sölu eða selur pakkaferðir til ferðamanna hér á landi skal hafa tryggingu fyrir endurgreiðslu þeirra greiðslna sem greiddar hafa verið fyrir pakkaferð sem ekki er framkvæmd í samræmi við samning og til heimflutnings ferðamanns sé farþegaflutningur hluti pakkaferðar, komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala.

Hafi skipuleggjandi eða smásali gilda tryggingu í öðru EES-ríki og leggur fram fullnægjandi staðfestingu þess efnis telst tryggingarskylda samkvæmt lögum þessum uppfyllt.

Trygging skal gilda á meðan leyfi til reksturs samkvæmt lögum um Ferðamálastofu er í gildi og skal vera tiltæk í allt að sex mánuði eftir brottfall leyfis eða eftir að starfsemi er hætt.

Seljendur sem hafa milligöngu um sölu samtengdrar ferðatilhögunar skulu hafa tryggingu fyrir endurgreiðslu allra greiðslna sem þeir taka við frá ferðamönnum ef ferðatengd þjónusta sem er hluti af samtengdri ferðatilhögun er ekki veitt vegna gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar seljanda. Ef seljandi samtengdrar ferðatilhögunar er einnig ábyrgur fyrir farþegaflutningi skal tryggingin einnig ná til heimflutnings ferðamanns.

Trygging getur verið:

1. Fé sem er lagt inn í viðurkenndan banka eða sparisjóð á reikning í nafni Ferðamálastofu.
2. Ábyrgð viðskiptabanka eða sparisjóðs eða váttrygging hjá váttryggingafélagi. Skulu þess-

ir aðilar hafa starfsleyfi á Evrópska efnahagssvæðinu og jafnframt leggja fram yfirlýsingu um að gildissvið og fjárhæð tryggingar sé í samræmi við lög þessi.

3. Önnur trygging sem Ferðamálastofa metur fullnægjandi. Leggja skal fram yfirlýsingu um að gildissvið og fjárhæð slíkrar tryggingar sé í samræmi við lög þessi.

Ferðamálastofu er heimilt að innheimta gjöld af tryggingarskyldum aðilum til að standa undir kostnaði af umsýslu og útreikningi tryggingarfjárhæðar. Fjárhæð gjaldanna skal ákveðin í reglugerð ráðherra skv. 1. mgr. 26. gr.

#### 25. gr.

##### *Umfang tryggingar.*

Trygging skv. 24. gr. skal ná til allrar ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samningi um pakkaferð og er ekki veitt sökum gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala. Trygging skal einnig ná til heimflutnings ferðamanns ef farþegaflutningur er hluti af samningi um pakkaferð og til gistingar fram að heimflutningi.

Ferðamanni skal gert kleift að ljúka pakkaferð í samræmi við upphaflegan samning. Skal þá trygging skv. 24. gr. notuð til að greiða þann hluta ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samningi um pakkaferð og mundi annars ekki verða veitt. Í þeim tilvikum á ferðamaður ekki rétt til frekari greiðslna.

Endurgreiða skal allar greiðslur fyrir pakkaferð sem ekki verður farin vegna gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala. Á það einnig við um fyrirframgreiðslur, hvort sem endanlegur samningur um pakkaferð hefur komist á eða ekki, enda sé sýnt fram á greiðslurnar með fullnægjandi hætti.

#### 26. gr.

##### *Fjárhæð tryggingar.*

Ráðherra kveður í reglugerð á um útreikning tryggingarfjárhæðar, bókhald og reikningskil seljenda til að aðskilja sölu pakkaferða frá annarri starfsemi, gögn sem nauðsynleg eru til að meta fjárhæð tryggingar og önnur atriði sem varða framkvæmd ákvæða þessa kafla.

Ferðamálastofu er heimilt að krefjast hærri trygginga en um getur í reglugerð skv. 1. mgr. í þeim tilfellum þegar um sérstaklega áhættusaman rekstur er að ræða, eiginfjárstaða skipuleggjanda eða smásala er neikvæð samkvæmt ársreikningi, tímabundin aukning verður í umsvifum eða líkur eru á að fjárhæð tryggingar muni ekki nægja komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala.

Ferðamálastofu er heimilt að lækka tímabundið tryggingarfjárhæð vegna tímabundins samdráttar í rekstri. Skipuleggjandi eða smásali skal senda Ferðamálastofu rökstudda beiðni um tímabundna lækkun.

Skylt er að tilkynna Ferðamálastofu ef fyrirsjáanlegt er að tryggingarskyld umsvif verði umtalsvert meiri á yfirstandandi ári en gögn sem lágu til grundvallar ákvörðun um fjárhæð tryggingar gáfu til kynna. Í slíkum tilvikum er Ferðamálastofu heimilt að hækka fjárhæð tryggingar. Sé um tímabundin aukin umsvif að ræða er heimilt að undanskilja þá tímabundnu veltu frá tryggingarskyldu við útreikning á fjárhæð tryggingar næsta árs.

#### 27. gr.

##### *Uppgjör trygginga.*

Komi til rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots skipuleggjanda eða smásala eða seljanda sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun skal Ferðamálastofa birta áskorun um kröfúlýsingu í Lögbirtingablaði og jafnframt á annan áberandi hátt eins og heppilegt þykir hverju

sinni. Kröfulýsingar skulu vera skriflegar og berast Ferðamálastofu eða umsjónarmanni innan 60 daga frá birtingu áskorunar. Með kröfulýsingum skulu fylgja fullnægjandi gögn til sönnunar um kröfuna, svo sem kvittanir fyrir greiðslu eða millifærslu.

Ferðamálastofu er heimilt að tilnefna umsjónarmann til að sjá um uppgjör trygginga. Umsjónarmaður skal hafa með höndum umsýslu vegna heimflutnings farþega þegar það á við. Kostnaður við störf umsjónarmanns skal greiddur af tryggingu skipuleggjanda.

## VIII. KAFLI Ýmis ákvæði.

28. gr.

*Ábyrgð á skekkjum í bókunum.*

Seljandi ber ábyrgð á hvers konar skekkjum eða tæknilegum vanköntum í bókunarkerfi sem rekja má til hans og ef seljandinn hefur samþykkt að sjá um bókun pakkaferðar eða ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samtengdri ferðatilhögun ber hann einnig ábyrgð á skekkjum í bókunarferlinu.

Seljandi ber ekki ábyrgð skv. 1. mgr. ef rekja má skekkjur í bókun til ferðamannsins eða þær verða vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

29. gr.

*Sérstakar skyldur smásala þegar skipuleggjandi er með staðfestu utan Evrópska efnahagssvæðisins.*

Ef skipuleggjandi er með staðfestu utan Evrópska efnahagssvæðisins skal smásali með staðfestu í ríki innan Evrópska efnahagssvæðisins bera skyldur skipuleggjanda skv. V. og VII. kafla nema hann sýni fram á að skipuleggjandinn fullnægi ákvæðum þeirra.

30. gr.

*Reglugerðarheimild.*

Ráðherra er heimilt að setja reglugerð um nánari framkvæmd laga þessara, þar á meðal um útreikning tryggingarfjárhæðar og staðlaða upplýsingaskyldu.

## IX. KAFLI Eftirlit og gildistaka.

31. gr.

*Eftirlit og ákvarðanir Neytendastofu.*

Neytendastofa annast eftirlit með ákvæðum I.–VI. og VIII. kafla laga þessara og reglna settra á grundvelli þeirra. Ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um málsmeðferð Neytendastofu.

Ákvæði VIII. kafla laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um heimildir Neytendastofu til upplýsingaöflunar, haldlagningar gagna og afhendingar upplýsinga til stjórnvalda annarra ríkja og um þagnarskyldu.

Neytendastofa getur gripið til aðgerða gegn aðilum sem brjóta gegn ákvæðum II.–VI. og VIII. kafla laga þessara eftir því sem við getur átt. Ákvæði IX. kafla laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um heimildir Neytendastofu til aðgerða sem geta falið í sér bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnu skilyrði.

Ákvörðunum sem Neytendastofa tekur á grundvelli laga þessara verður skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála sem starfar á grundvelli 4. gr. laga um Neytendastofu.

Ákvörðun Neytendastofu verður ekki borin undir dómstóla fyrr en úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála liggur fyrir.

Nú vill aðili ekki una úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála og getur hann þá höfðað mál fyrir dómstólum til ógildingar á ákvörðun Neytendastofu. Mál skal höfðað innan sex mánaða frá því að aðili fékk vitneskju um úrskurð áfrýjunarnefndar. Málshöfðun frestar ekki réttaráhrifum úrskurðar nefndarinnar eða heimild til aðfarar.

### 32. gr.

#### *Viðurlög og úrræði.*

Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á aðila sem brýtur gegn ákvæðum I.–VI. og VIII. kafla laga þessara, og eftir atvikum reglum settum á grundvelli þeirra, eða ákvörðunum Neytendastofu. Stjórnvaldssektir sem lagðar eru á aðila geta numið frá 100 þús. kr. til 20 millj. kr.

Ákvarðanir um stjórnvaldssektir teknar af Neytendastofu eru aðfararhæfar. Sectir renna í ríkissjóð að frádregnum kostnaði við innheimtuna. Séu stjórnvaldssektir ekki greiddar innan mánaðar frá ákvörðun Neytendastofu skal greiða dráttarvexti af fjárhæð sektarinnar. Um ákvörðun og útreikning dráttarvaxta fer eftir lögum um vexti og verðtryggingu. Stjórnvaldssektum verður beitt óháð því hvort lögbrot eru framin af ásetningi eða gáleysi.

Ef ekki er farið að ákvörðun sem tekin hefur verið samkvæmt lögum þessum getur Neytendastofa ákveðið að sá eða þeir sem ákvörðunin beinist að greiði dagsektir þar til farið verður að henni. Ákvörðun um dagsektir skal tilkynnt bréflega á sannanlegan hátt þeim sem hún beinist að. Dagsektir geta numið frá 50 þús. kr. til 500 þús. kr. á dag.

Ákvörðun um dagsektir má skjóta til áfrýjunarnefndar neytendamála innan fjórtán daga frá því að hún er kynnt þeim er hún beinist að. Dagsektir reiknast ekki fyrr en frestur er liðinn. Ef ákvörðun er skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála falla dagsektir ekki á fyrr en niðurstaða hennar liggur fyrir.

### 33. gr.

#### *Eftirlit og ákvarðanir Ferðamálastofu.*

Ferðamálastofa annast eftirlit með ákvæðum VII. kafla.

Ferðamálastofa getur krafð leyfisskylda aðila um þau gögn sem stofnunin telur nauðsynleg til að leggja mat á fjárhæð tryggingar skv. VII. kafla.

Ferðamálastofa getur lagt dagsektir á aðila sem fara ekki að ákvæðum VII. kafla eða ákvörðunum Ferðamálastofu.

Ákvörðun um dagsektir skal tilkynna bréflega á sannanlegan hátt þeim sem hún beinist að. Dagsektir geta numið frá 50 þús. kr. til 500 þús. kr. á dag.

Ákvörðun um dagsektir má skjóta til ráðherra innan fjórtán daga frá því að hún er kynnt þeim sem hún beinist að. Dagsektir reiknast ekki fyrr en frestur er liðinn.

Dagsektir eru aðfararhæfar að liðnum kærufresti en kæra til ráðherra frestar aðför uns endanleg niðurstaða liggur fyrir. Málshöfðun fyrir almennum dómstólum frestar ekki aðför.

Ákvörðun Ferðamálastofu sem tekin er á grundvelli VII. kafla má skjóta til ráðherra innan fjögurra vikna frá því að hún er kynnt þeim sem hún beinist að. Málskot til ráðherra frestar ekki gildistöku ákvörðunar.

Ferðamálastofu er heimilt að afhenda stjórnvöldum annarra ríkja og taka á móti frá stjórnvöldum annarra ríkja gögnum og upplýsingum sem nauðsynlegar eru við framkvæmd VII. kafla. Ferðamálastofu er jafnframt heimilt að birta á vef sínum lista yfir leyfisskylda aðila með fullnægjandi tryggingar skv. VII. kafla.

## 34. gr.

*Innleiðing á tilskipun.*

Lög þessi fela í sér innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 frá 25. nóvember 2015 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB og niðurfellingu á tilskipun ráðsins 90/314/EEB, eins og hún var tekin upp í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 187/2017 frá 22. september 2017 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn.

## 35. gr.

*Gildistaka.*

Lög þessi öðlast gildi 1. janúar 2019. Frá sama tíma falla úr gildi lög um alferðir, nr. 80/1994.

## 36. gr.

*Breyting á öðrum lögum.*

Við gildistöku laga þessara verður eftirfarandi breyting á lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016: E-liður 3. mgr. 1. gr. laganna orðast svo: samninga um pakkaferðir skv. 2. tölul. 4. gr. laga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun; þó gilda ákvæði 4. mgr. 5. gr., 1. mgr. 12. gr. og 26. gr. um samninga um pakkaferðir eftir því sem við á.

---

*Samþykkt á Alþingi 12. júní 2018.*