2018 nr. 95 25. júní
Lög um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun

Tóku gildi 1. janúar 2019. *EES-samningurinn:* XIX. viðauki tilskipun 2015/2302. *Breytt með:* L. 21/2020 (tóku gildi 21. mars 2020). L. 78/2020 (tóku gildi 17. júlí 2020). L. 111/2020 (tóku gildi 17. sept. 2020). L. 91/2021 (tóku gildi 8. júlí 2021; um lagaskil sjá brbákv.). L. 75/2022 (tóku gildi 14. júlí 2022).

Ef í lögum þessum er getið um ráðherra eða ráðuneyti án þess að málefnasvið sé tilgreint sérstaklega eða til þess vísað, er átt við **atvinnuvegaráðherra** eða **atvinnuvegaráðuneyti** sem fer með lög þessi.

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:

a. sem vara í styttri tíma en sólarhring, nema næturgisting sé innifalin,

b. sem eru tilfallandi, ekki í hagnaðarskyni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp ferðamanna,

c. 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.*

1. *Ferðatengd þjónusta:*

a. flutningur farþega,

b. gisting sem hvorki er í eðlilegum tengslum við flutning farþega né til búsetu,

c. leiga bifreiða og bifhjóla sem krefjast ökuréttinda í A-flokki,

d. önnur þjónusta við ferðamenn sem ekki er í eðlilegum tengslum við ferðatengda þjónustu skv. a–c-lið.

2. *Pakkaferð:* Samsetning a.m.k. tveggja mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar ef:

a. 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

b. 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 bókunarferla 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 bókunar 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. *Upphaf pakkaferðar:* 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 ferðaþjónustuveitanda 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 bókunar 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 ferðaþjónustuveitandi.

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. *Óvenjulegar 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. megineinkenni 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 ólögráða 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.

□ Jafnskjótt 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 verðhækkanir aðeins heimilar ef ferðamanni er í samningi um pakkaferð gefinn sambærilegur réttur til verðlækkunar.

□ Verðbreytingar eru aðeins heimilar vegna breytinga á:

a. verði farþegaflutninga vegna breytinga á eldsneytisverði eða öðrum aflgjöfum,

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 verðhækkanir 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 skipuleggjanda 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 krafið 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 læknisaðstoðar hafi skipuleggjanda 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 krafið 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. VII. kafla].[1)]

□ 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.

[1)] *L. 91/2021, 1. gr.*

VII. kafli. [Ferðatryggingasjóður.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 9. gr.*

■ **24. gr.** [*Ferðatryggingasjóður.*

□ Ferðatryggingasjóður er sjálfseignarstofnun sem hefur það hlutverk að tryggja hagsmuni ferðamanna sem keypt hafa pakkaferð eða samtengda ferðatilhögun sem ekki er framkvæmd í samræmi við samning vegna ógjaldfærni eða gjaldþrots seljanda.

□ Ferðatryggingasjóður er undanþeginn tekjuskatti samkvæmt lögum um tekjuskatt. Sjóðurinn verður hvorki tekinn til gjaldþrotaskipta né er heimilt að gera aðför í eignum hans.

□ Ríkissjóður ber ekki ábyrgð á skuldbindingum Ferðatryggingasjóðs.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 2. gr.*

■ [**24. gr. a.** *Stjórn Ferðatryggingasjóðs.*

□ Ráðherra skipar þriggja manna stjórn Ferðatryggingasjóðs til tveggja ára í senn. Einn stjórnarmaður skal skipaður samkvæmt tilnefningu samtaka fyrirtækja í ferðaþjónustu, einn skal skipaður samkvæmt tilnefningu Neytendasamtakanna og einn skal skipaður án tilnefningar og skal hann vera formaður stjórnar. Formaður skal fullnægja skilyrðum laga til að hljóta skipun í embætti héraðsdómara. Varamenn skulu tilnefndir með sama hætti. Stjórnarmenn skulu vera lögráða og mega ekki hafa verið sviptir forræði á búi sínu. Þeir skulu hafa gott orðspor og ekki hafa hlotið dóm fyrir refsiverðan verknað í tengslum við atvinnurekstur samkvæmt almennum hegningarlögum eða lögum um hlutafélög, lögum um einkahlutafélög, lögum um bókhald, lögum um ársreikninga, lögum um gjaldþrotaskipti o.fl., lögum um staðgreiðslu opinberra gjalda eða lögum um virðisaukaskatt. Stjórnin skal setja sér starfsreglur. Ráðherra ákveður þóknun stjórnarmanna sem skal greidd af fé sjóðsins.

□ Stjórn Ferðatryggingasjóðs skal sjá til þess að sjóðurinn sé ávallt bær til að valda hlutverki sínu. Stjórnin tekur ákvarðanir um fjárhæð iðgjalds og lántöku.

□ Stjórn Ferðatryggingasjóðs er heimilt að semja við lögaðila um rekstur og vörslu sjóðsins. Lögaðilinn getur verið Ferðamálastofa eða vörslufyrirtæki samkvæmt lögum um verðbréfasjóði. Stjórninni er heimilt að ákveða í starfsreglum að vörsluaðila verði heimiluð endanleg afgreiðsla mála fyrir hönd Ferðatryggingasjóðs, annarra en þeirra sem fram koma í 2. mgr.

□ Stjórn Ferðatryggingasjóðs skal ráða endurskoðanda til að annast gerð ársreiknings og skal árlega skila ráðherra skýrslu þar sem gerð er grein fyrir störfum og stöðu sjóðsins.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 3. gr.*

■ [**24. gr. b.** *Eignir Ferðatryggingasjóðs.*

□ Heildareign Ferðatryggingasjóðs skal að lágmarki nema 100 millj. kr.

□ Nái heildareign sjóðsins ekki lágmarki skv. 1. mgr. er stjórn sjóðsins heimilt að hækka iðgjald aðila að sjóðnum þar til sjóðurinn hefur náð lágmarksstærð eða þar til skuldbindingar sjóðsins skv. 3. mgr. eru að fullu greiddar. Við ákvörðun um hækkun iðgjaldsins skal taka mið af árlegri veltu aðila að sjóðnum.

□ Hrökkvi heildareignir sjóðsins ekki til að standa við greiðsluskyldu hans vegna krafna ferðamanna er sjóðnum heimilt að taka lán svo að heildareignir sjóðsins nái lágmarki skv. 1. mgr.

□ Ferðatryggingasjóði ber að ávaxta fé sitt þannig að sjóðurinn geti með sem bestum hætti gegnt hlutverki sínu. Sjóðnum er aðeins heimilt að ávaxta fé sitt á innlánsreikningum í viðskiptabanka eða hjá Seðlabanka Íslands eða í fram- og auðseljanlegum fjármálagerningum með ábyrgð ríkissjóðs.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 3. gr.*

■ **25. gr.** [*Aðild og greiðsla iðgjalds.*

□ Seljendur pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar eru leyfisskyldir samkvæmt lögum um Ferðamálastofu og skulu vera aðilar að Ferðatryggingasjóði. Þeir skulu greiða árlegt iðgjald sem ákveðið er af stjórn sjóðsins eigi síðar en 1. júlí ár hvert. Gjalddagi iðgjaldsins er 1. september. Nýir aðilar skulu greiða stofngjald til sjóðsins. Umsókn um aðild að sjóðnum skal vera rafræn en að öðru leyti á því formi sem stjórn Ferðatryggingasjóðs ákveður. Greidd iðgjöld teljast til eigin fjár sjóðsins og eru óendurkræf. Aðilar að sjóðnum bera ekki ábyrgð á skuldbindingum hans umfram lögbundin framlög til hans.

□ Iðgjald skv. 1. mgr. skal ákveðið sem tiltekið hlutfall af fjárhæð tryggingar sem aðilar að Ferðatryggingasjóði skulu leggja fram skv. 25. gr. a. Heimilt er að ákveða að iðgjaldið skuli vera á bilinu 2,5–10% af fjárhæð tryggingar.

□ Seljandi sem hefur gilda tryggingu í öðru EES-ríki og leggur fram staðfestingu þess efnis telst uppfylla tryggingarskyldu sína samkvæmt lögum þessum og er undanskilinn skylduaðild að Ferðatryggingasjóði.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 4. gr.*

■ [**25. gr. a.** *Tryggingarskylda.*

□ Aðilar að Ferðatryggingasjóði skulu leggja fram tryggingu samkvæmt ákvörðun Ferðamálastofu. Trygging skal vera í gildi á meðan leyfi til rekstrar samkvæmt lögum um Ferðamálastofu er í gildi og í allt að sex mánuði eftir að leyfi eða aðild að sjóðnum fellur niður. Við ákvörðun um fjárhæð tryggingar skal taka mið af fjárhagsstöðu seljanda og áhættu af rekstri hans.

□ Trygging getur verið:

1. Fé á reikningi í nafni Ferðamálastofu í viðurkenndum banka eða sparisjóði.
2. Ábyrgð viðskiptabanka eða sparisjóðs eða vátrygging hjá vátryggingafélagi.
3. Önnur trygging sem Ferðamálastofa metur fullnægjandi. Leggja skal fram yfirlýsingu um skilmála tryggingar og að tryggingarfjárhæð sé í samræmi við lög þessi.

□ Ráðherra kveður í reglugerð[1)] á um skilyrði fyrir aðild að Ferðatryggingasjóði, um útreikning tryggingarfjárhæðar, stofngjald nýrra aðila að sjóðnum, bókhald og reikningsskil seljenda til að aðskilja sölu pakkaferða frá annarri starfsemi, gögn sem nauðsynleg eru til að meta fjárhæð tryggingar, um viðbótartryggingar, aðild að sjóðnum og önnur atriði sem nauðsynleg eru. Fjárhæð tryggingar skal taka mið af tryggingaþörf hvers aðila að teknu tilliti til árlegrar veltu hans.][2)]

[1)] *Rg. 812/2021, sbr. 1319/2021 og 796/2024.* [2)] *L. 91/2021, 5. gr.*

■ **26. gr.** [*Tryggingavernd.*

□ Ferðatryggingasjóður endurgreiðir ferðamanni þær greiðslur sem hann hefur innt af hendi vegna pakkaferðar eða samtengdrar ferðatilhögunar sem ekki er framkvæmd í samræmi við samning og annast heimflutning ferðamanns sé farþegaflutningur hluti pakkaferðar, komi til ógjaldfærni eða gjaldþrots seljanda eða ef leyfi hans er fellt niður skv. 27. gr. Greiðsluskylda er til staðar hvort sem endanlegur samningur um pakkaferð hefur komist á eða ekki, enda sé sýnt fram á greiðslu með fullnægjandi hætti.

□ Tryggingavernd nær til allrar ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samningi um pakkaferð og er ekki veitt sökum ógjaldfærni eða gjaldþrots seljanda. Ferðamanni skal gert kleift að ljúka pakkaferð, sem þegar er hafin, í samræmi við upphaflegan samning eins og kostur er.

□ Ferðamálastofa tekur afstöðu til krafna ferðamanna um greiðslur úr Ferðatryggingasjóði.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 6. gr.*

■ [**26. gr. a.** *Endurkröfuréttur o.fl.*

□ Við greiðslu til ferðamanns úr Ferðatryggingasjóði stofnast krafa sjóðsins á hendur viðkomandi seljanda eða þrotabúi hans. Ferðatryggingasjóði er heimilt að ganga að tryggingu seljanda skv. 25. gr. a til fullnustu kröfu sem stofnast hefur á hendur seljanda eða þrotabúi hans. Komi til gjaldþrots seljanda nýtur krafa sjóðsins, sem ekki hefur fengist greidd að fullu af tryggingu seljanda, rétthæðar í samræmi við 1. mgr.

112. gr. laga um gjaldþrotaskipti o.fl., nr. 21/1991, við gjaldþrotaskiptin.

□ Verði seljandi ógjaldfær, komi til gjaldþrots hans eða leyfi hans er fellt niður skv. 27. gr. skal birta áskorun um kröfulýsingu í Lögbirtingablaði og jafnframt á annan áberandi hátt eins og heppilegt þykir hverju sinni. Ferðamenn skulu lýsa kröfum sínum skriflega og skulu þær berast innan tveggja mánaða frá birtingu áskorunarinnar. Heimilt er að framlengja kröfulýsingarfrestinn um þrjá mánuði ef sérstakar ástæður mæla með því. Kröfulýsingum skulu fylgja fullnægjandi gögn til sönnunar um kröfuna.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 7. gr.*

■ **27. gr.** [*Niðurfelling leyfis.*

□ Vanræki seljandi sem er aðili að sjóðnum greiðslu iðgjalds eða stofngjalds á gjalddaga, hann leggur ekki fram tryggingu skv. 25. gr. a eða veitir ekki þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að meta fjárhæð iðgjalds og tryggingar skv. 33. gr., skal Ferðamálastofa veita hlutaðeigandi seljanda allt að fjögurra vikna frest til að uppfylla skyldur sínar. Hafi hlutaðeigandi seljandi ekki uppfyllt skyldur sínar að þeim fresti liðnum er Ferðamálastofu heimilt að fella niður leyfi hans. Við niðurfellingu leyfis fellur jafnframt úr gildi aðild hlutaðeigandi seljanda að Ferðatryggingasjóði.

□ Sé leyfi seljanda fellt niður er Ferðatryggingasjóði heimilt að ganga að tryggingu seljanda skv. 25. gr. a og ferðamenn geta krafið sjóðinn um endurgreiðslu skv. 26. gr.

□ Seljandi sem sætt hefur niðurfellingu leyfis samkvæmt þessari grein getur ekki orðið aðili að Ferðatryggingasjóði aftur fyrr en hann hefur greitt þau iðgjöld sem voru í vanskilum og endurgreitt sjóðnum þá fjárhæð sem greidd hefur verið úr sjóðnum til ferðamanna ef við á.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 8. gr.*

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[1)] um nánari framkvæmd laga þessara, þar á meðal um útreikning tryggingarfjárhæðar og staðlaða upplýsingaskyldu.

[1)] *Rg. 1286/2018.*

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. Sektir 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 krafið leyfisskylda aðila um þau gögn sem stofnunin telur nauðsynleg til að leggja mat á fjárhæð [iðgjalds og tryggingа][1)] 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.

[1] *L. 91/2021, 10. gr.*

■ [**33. gr. a.** *Rannsóknarheimildir.*

□ Ferðamálastofa getur við rannsókn máls gert nauðsynlegar athuganir á starfsstöðvum þeirra sem lög þessi taka til eða stað þar sem gögn eru varðveitt og lagt hald á gögn þegar ríkar ástæður eru til að ætla að brotið hafi verið gegn VII. kafla eða ákvörðunum Ferðamálastofu vegna brota gegn VII. kafla. Við framkvæmd aðgerða skal fylgja ákvæðum laga um meðferð sakamála um leit og hald á munum.

□ Ferðamálastofa getur keypt vörur og þjónustu, undir fölsku nafni og auðkenni, til að koma upp um brot gegn ákvæðum VII. kafla og afla upplýsinga og gagna sem nauðsynleg þykja við athugun einstakra mála. Ferðamálastofa getur krafist endurgreiðslu vegna kaupanna nema það hafi í för með sér verulegt óhagræði fyrir seljanda.][1]

[1] *L. 21/2020, 21. gr.*

■ [**33. gr. b.** *Bráðabirgðaákvarðanir.*

□ Ef brotið er gegn ákvæðum VII. kafla er Ferðamálastofu heimilt að taka ákvörðun til bráðabirgða samkvæmt lögum þessum um einstök mál enda sé hætta á að háttsemin skaði verulega heildarhagsmuni neytenda.

□ Bráðabirgðaákvörðun skal gilda í tiltekinn tíma og má endurnýja hana ef það er talið nauðsynlegt.][1]

[1] *L. 21/2020, 21. gr.*

■ [**33. gr. c.** *Sáttaheimild.*

□ Ef brotið er gegn ákvæðum VII. kafla er Ferðamálastofu heimilt að ljúka málinu með sátt með samþykki málsaðila. Sátt er bindandi fyrir málsaðila þegar hann hefur samþykkt og staðfest efni hennar með undirskrift sinni.

□ Í sátt skv. 1. mgr. er heimilt að skuldbinda málsaðila til að bjóða neytendum sem brotið hafði áhrif á viðeigandi úrbætur.][1]

[1] *L. 21/2020, 21. gr.*

■ [**33. gr. d.** *Lögbann.*

□ Ferðamálastofa getur leitað lögbanns til að vernda heildarhagsmuni neytenda enda sé fullnægt öðrum skilyrðum lögbanns sem greind eru í lögum um kyrrsetningu, lögbann o.fl.

□ Ferðamálastofa getur fengið lagt lögbann við athöfn ef hætta er á að háttsemin skaði verulega heildarhagsmuni neytenda og engin önnur skilvirk leið er fyrir hendi til að stöðva brot gegn ákvæðum VII. kafla. Við lögbannsgerð má eftir kröfu Ferðamálastofu leggja fyrir:

a. þjónustuveitanda eða þann sem starfrækir netskilflöt að fjarlægja efni á netskilfleti eða setja upp skýra viðvörun sem neytendur sjá þegar þeir fara inn á netskilflöt,

b. fjarskiptafyrirtæki að takmarka aðgang að netskilfleti,

c. þjónustuveitanda að fjarlægja, gera óvirkan eða takmarka aðgang að netskilfleti, eða

d. skráningaraðila eða skráningarmiðlun léna að loka, læsa eða endurskrá lén á Ferðamálastofu.

□ Lagt verður fyrir þjónustuveitendur og fjarskiptafyrirtæki að leysa af hendi athafnir skv. 2. mgr. óháð því hvort þau beri ábyrgð á gögnum, miðlun gagna eða sjálfvirkri, millistigs- eða skammtímageymslu gagna.

□ Þeir sem lagt verður fyrir að leysa af hendi athafnir skv. a–d-lið 2. mgr. og þeir sem taldir eru brjóta gegn ákvæðum VII. kafla skulu fá réttarstöðu gerðarþola eftir því sem við verður komið. Ef við á skal rétthafa léns tryggð sambærileg réttarstaða og gerðarþola til hagsmunagæslu við fyrirtöku lögbannsgerðar eftir því sem við verður komið, auk tilkynningar um lögbannsgerð að henni lokinni, skv. 14. og 18. gr. laga um kyrrsetningu, lögbann o.fl., nr. 31/1990.

□ Við mat á því hvort lögbann verði lagt á skal vega saman hagsmuni gerðarþola og heildarhagsmuni neytenda. Meðal annars skal litið til sjónarmiða um meðalhóf, tjáningarfrelsi og upplýsingarétt.

□ Um lögbann samkvæmt þessari grein fer að öðru leyti eftir lögum um kyrrsetningu, lögbann o.fl.][1]

[1] *L. 21/2020, 21. gr.*

■ [**33. gr. e.** *Stjórnvaldssektir.*

□ Ferðamálastofu er heimilt að leggja stjórnvaldssektir á seljanda sem veitt hefur rangar eða ófullnægjandi upplýsingar sem liggja eiga til grundvallar mati á fjárhæð iðgjalds og tryggingar skv. 33. gr. eða reglugerðum settum á grundvelli laga þessara.

□ Stjórnvaldssektir geta numið allt að 5% af heildarveltu síðasta rekstrarárs hjá hverjum þeim seljanda sem aðild á að broti. Við ákvörðun um fjárhæð sektar skal hafa hliðsjón af eðli og umfangi brots eða brota, hvað brot hafa staðið lengi og hvort um ítrekað brot er að ræða.

□ Ákvarðanir um stjórnvaldssektir eru aðfararhæfar. Sektir renna í ríkissjóð að frádregnum kostnaði við innheimtuna. Séu stjórnvaldssektir ekki greiddar innan mánaðar frá ákvörðun Ferðamálastofu skal greiða dráttarvexti af fjárhæð sektarinnar. Um ákvörðun og útreikning dráttarvaxta fer eftir lögum um vexti og verðtryggingu.

□ Stjórnvaldssektum verður beitt hvort sem brot eru framin af ásetningi eða gáleysi.

□ Falla má frá sektarákvörðun teljist brot óverulegt.

□ Ákvörðun Ferðamálastofu um að leggja stjórnvaldssekt á seljanda er kæranleg til ráðherra.][1]

[1] *L. 91/2021, 11. gr.*

■ [**33. gr. f.** *Refsingar.*

□ Sá sem af ásetningi eða stórfelldu gáleysi brýtur gegn ákvæðum 33. gr. eða reglugerða settra á grundvelli laga þessara, með því að veita Ferðatryggingasjóði eða Ferðamálastofu rangar eða ófullnægjandi upplýsingar sem liggja eiga til grundvallar mati á fjárhæð iðgjalds og trygginga, skal sæta sektum eða fangelsi allt að tveimur árum ef sakir eru miklar.

□ Gera má lögaðila sekt samkvæmt ákvæðum II. kafla A almennra hegningarlaga, nr. 19/1940, fyrir brot skv. 1. mgr.

□ Nú er maður dæmdur sekur um brot skv. 1. mgr. og má þá í dómi í sakamáli á hendur honum jafnframt banna honum að fá leyfi samkvæmt lögum um Ferðamálastofu, sitja í stjórn félags sem hefur slíkt leyfi, starfa sem framkvæmdastjóri þess eða koma með öðrum hætti að stjórnun leyfisskylds aðila í allt að þrjú ár.][1]

[1] *L. 91/2021, 11. gr.*

■ [**33. gr. g.** *Kæra til lögreglu.*

□ Brot gegn lögum þessum sæta aðeins rannsókn lögreglu að undangenginni kæru Ferðamálastofu.

□ Varði meint brot á lögum þessum bæði stjórnvaldssektum og refsingu metur Ferðamálastofa hvort mál skuli kært til lögreglu eða því lokið með stjórnvaldsákvörðun. Ef brot

eru meiri háttar ber Ferðamálastofu að vísa þeim til lögreglu. Brot telst meiri háttar ef það lýtur að verulegum fjárhæðum, ef verknaður er framinn með sérstaklega vítaverðum hætti eða við aðstæður sem auka mjög á saknæmi brotsins. Jafnframt getur Ferðamálastofa á hvaða stigi rannsóknar sem er vísað máli vegna brota á lögunum til rannsóknar lögreglu. Gæta skal samræmis við úrlausn sambærilegra mála.

□ Með kæru Ferðamálastofu skulu fylgja afrit þeirra gagna sem grunur um brot er studdur við. Ákvæði IV.–VII. kafla stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, gilda ekki um ákvörðun Ferðamálastofu um að kæra mál til lögreglu.

□ Ferðamálastofu er heimilt að láta lögreglu og ákæruvaldi í té upplýsingar og gögn sem stofnunin hefur aflað og tengjast þeim brotum sem tilgreind eru í 2. mgr. Ferðamálastofu er heimilt að taka þátt í aðgerðum lögreglu sem varða rannsókn þeirra brota sem tilgreind eru í 2. mgr. Lögreglu og ákæruvaldi er jafnframt heimilt að láta Ferðamálastofu í té upplýsingar og gögn sem hún hefur aflað og tengjast þeim brotum sem tilgreind eru í 2. mgr. Lögreglu er heimilt að taka þátt í aðgerðum Ferðamálastofu sem varða rannsókn þeirra brota sem tilgreind eru í 2. mgr.

□ Telji ákærandi að ekki séu efni til málshöfðunar vegna ætlaðrar refsiverðrar háttsemi sem jafnframt varðar stjórnsýsluviðurlögum getur hann sent eða endursent málið til Ferðamálastofu til meðferðar og ákvörðunar.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 11. gr.*

■ **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/EBE, 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. . . .

■ **36. gr.** *Breyting á öðrum lögum.* . . .

[**Ákvæði til bráðabirgða.**

■ **I.**

□ Stofna skal Ferðaábyrgðasjóð til að bregðast tímabundið við neikvæðum áhrifum heimsfaraldurs kórónuveiru á starfsemi skipuleggjanda eða smásala og tryggja hagsmuni neytenda. Sjóðurinn skal vera í vörslu Ferðamálastofu sem einnig tekur ákvarðanir um greiðslur úr sjóðnum. Ríkissjóður ber ábyrgð á skuldbindingum sjóðsins. Ráðherra er heimilt með samningi að fela hæfum aðila þjónustu við sjóðinn.

□ Hafi pakkaferð sem koma átti til framkvæmdar á tímabilinu frá 12. mars til og með [30. september 2020][1)] verið aflýst vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. b-lið 1. mgr. 16. gr., eða hún verið afpöntuð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 15. gr., og ferðamaður hefur ekki fengið endurgreiðslu frá skipuleggjanda eða smásala skv. 5. mgr. 15. gr. eða 2. mgr. 16. gr., getur viðkomandi skipuleggjandi eða smásali lagt fram umsókn hjá Ferðamálastofu um að sjóðurinn láni honum fjárhæð sem nemi ógreiddum endurgreiðslukröfum. Lánsfjárhæðinni skal einvörðungu ráðstafað til að endurgreiða ferðamanni þær greiðslur sem hann á rétt til endurgreiðslu á samkvæmt framangreindum ákvæðum laganna. . . . [1)]

□ Skipuleggjandi eða smásali skal með gögnum, er fylgja skulu umsókn hans um lánafyrirgreiðslu frá sjóðnum, sýna fram á að honum beri að endurgreiða ferðamanni vegna pakkaferðar og að lánsfjárhæð sé í samræmi við þá lagaskyldu hans.

□ Skipuleggjandi eða smásali sem hefur endurgreitt ferðamanni vegna pakkaferðar sem fellur að öðru leyti undir 2. mgr. getur einnig með sömu skilmálum og segir í 3. mgr. lagt fram umsókn hjá Ferðamálastofu um að sjóðurinn láni skipuleggjandanum eða smásalanum fjárhæð er samsvari heildarfjárhæð þeirra greiðslna.

□ Ferðamálastofa afgreiðir lánsumsóknir fyrir hönd Ferðaábyrgðasjóðs í samræmi við umsókn skipuleggjanda eða smásala og þau gögn sem hann skal leggja fram.

□ Ferðamálastofa getur krafið skipuleggjanda eða smásala um upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að sannreyna hvort skilyrði fyrir lánveitingu úr Ferðaábyrgðasjóði hafi verið uppfyllt og hvort lánsfjárhæð hafi verið réttilega varið til að standa undir þeim kostnaði sem fjallað er um í 2. og 4. mgr. Ferðamálastofa getur einnig krafið skipuleggjanda eða smásala um aðrar þær upplýsingar sem hún telur nauðsynlegar, m.a. um allar ferðir sem hefur verið aflýst eða hafa verið afbókaðar á því tímabili sem tilgreint er í 2. mgr., um ferðamenn sem áttu rétt á að ferðast á grundvelli samnings um pakkaferð, um fjárhagsstöðu skipuleggjanda eða smásala og um fjárhæð endurgreiðslukrafna, að viðlögðum dagsektum verði ekki orðið við kröfu um upplýsingar, sbr. 20. gr. laga um Ferðamálastofu, nr. 96/2018.

□ Við lánveitingu úr Ferðaábyrgðasjóði til skipuleggjanda eða smásala sem ráðstafa skal til að endurgreiða ferðamanni, sbr. 2. og 4. mgr., stofnast krafa sjóðsins á hendur viðkomandi skipuleggjanda eða smásala sem nemur þeirri fjárhæð sem sjóðurinn hefur lánað honum. Skipuleggjandi eða smásali skal endurgreiða sjóðnum framangreinda lánsfjárhæð á allt að [tíu árum][2)] og að jafnaði með fjórum jöfnum afborgunum á ári sem kveðið skal á um í lánssamningi. Höfuðstóll kröfu sjóðsins skal bera árlega vexti sem skulu ákvarðaðir í reglugerð í samræmi við grunnvexti, að viðbættu álagi, sem birtir eru af Eftirlitsstofnun EFTA. Komi til vanefnda viðkomandi skipuleggjanda eða smásala má gera fjárnám án undangengins dóms eða sáttar fyrir kröfu sjóðsins, ásamt vöxtum, dráttarvöxtum og kostnaði. Ef skipuleggjandi eða smásali ráðstafar því láni sem hann hefur fengið úr sjóðnum á annan hátt en kveðið er á um í 2. mgr. er heimilt að gjaldfella höfuðstól kröfu sjóðsins og krefjast fullrar endurgreiðslu þá þegar. Telji Ferðamálastofa að háttsemi skipuleggjanda eða smásala eða forsvarsmanns þeirra geti varðað sektum eða fangelsi skal kæra málið til lögreglu.

□ Komi til gjaldþrots skipuleggjanda eða smásala nýtur krafa sjóðsins, sbr. 7. mgr., sama forgangs við gjaldþrotaskiptin og þær kröfur sem fjallað er um í 112. gr. laga um gjaldþrotaskipti o.fl., nr. 21/1991. [Sjóðurinn öðlast einnig kröfu í tryggingarfé viðkomandi skipuleggjanda eða smásala komi til gjaldþrots hans, þó skal krafa Ferðatryggingasjóðs skv. 26. gr. a ganga framar kröfu Ferðaábyrgðasjóðs.][3)] Kröfu sjóðsins gagnvart skipuleggjanda eða smásala skal þó ekki meta inn í fjárhæð tryggingar [25. gr. a].[3)]

□ Ferðamálastofa skal eigi sjaldnar en á tveggja mánaða fresti gera ráðherra grein fyrir fjölda lánsumsókna sem borist hafa sjóðnum, fjárhæð þeirra og heildarfjárhæð þeirra lána sem sjóðurinn hefur veitt.

□ Umsóknir skipuleggjanda eða smásala um lán úr Ferða-

ábyrgðasjóði skv. 2. og 4. mgr. skulu berast Ferðamálastofu fyrir [1. nóvember 2020].[1)] Ferðamálastofa skal taka afstöðu til umsókna eigi síðar en 31. desember 2020. Ferðamálastofu er heimilt að taka gjald fyrir meðferð umsókna sem greitt skal af viðkomandi skipuleggjanda eða smásala. Gjaldið skal standa undir kostnaði við meðferð lánsumsóknarinnar og skal kveðið á um það í gjaldskrá sem birt er af Ferðamálastofu.

□ Ráðherra er heimilt að kveða nánar á um framkvæmd laga þessara í reglugerð.[4)]

□ Einstaklingur eða lögaðili sem brýtur af ásetningi eða stórfelldu gáleysi gegn lögum þessum, svo sem með því að veita rangar eða ófullnægjandi upplýsingar í umsókn um lánafyrirgreiðslu eða með því að nýta lánsfjárhæð á ólögmætan hátt, skal sæta sektum eða fangelsi allt að sex árum nema brot teljist minni háttar.][5)]

[1)] *L. 111/2020, 1. gr.* [2)] *L. 75/2022, 1. gr.* [3)] *L. 91/2021, 12. gr.* [4)] *Rg. 720/2020, sbr. 56/2021, 1038/2021 og 1263/2022.* [5)] *L. 78/2020, 1. gr.*

■ [**II.**

□ Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. 25. gr. skal gjalddagi iðgjalds í Ferðatryggingasjóð fyrir árið 2021 vera 1. desember.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 13. gr.*

■ [**III.**

□ Ákvarðanir um tryggingarfjárhæð fyrir árið 2020 skulu halda gildi sínu þar til nýjar ákvarðanir hafa verið teknar á grundvelli laganna.][1)]

[1)] *L. 91/2021, 13. gr.*