

## TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) 2015/2302

2017/EES/67/50

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 (\*)**

EVROÞUPINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFU,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 114. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

með hliðsjón af álitni efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins <sup>(1)</sup>,

að höfðu samráði við svæðanefndina,

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð <sup>(2)</sup>,*og að teknu tilliti til eftirfarandi:*

- 1) Í tilskipun ráðsins 90/314/EBE <sup>(3)</sup> er mælt fyrir um ýmis mikilvæg réttindi neytenda í tengslum við pakkaferðir, einkum að því er varðar kröfur um upplýsingar, bótaábyrgð seljenda í tengslum við framkvæmd pakkaferða og vernd gegn ógjaldfærni skipuleggjanda eða smásala. Þó er nauðsynlegt að laga lagarammann að þróun markaðsins til að hann henti betur innri markaðnum, ryðja tvíræðum þáttum úr vegi og fylla upp í eyður í lögum.
- 2) Ferðaþjónusta gegnir mikilvægu hlutverki í atvinnulífi Sambandsins og pakkaferðir, orlofsferðir og skoðunarferðir („pakkaferðir“) eru stór hluti ferðamarkaðarins. Markaðurinn hefur tekið umtalsverðum breytingum síðan tilskipun 90/314/EBE var samþykkt. Auk hefðbundinna dreifingarkeðja hefur Netið orðið æ mikilvægari miðill fyrir framboð og sölu á ferðatengdri þjónustu. Ferðatengd þjónusta er ekki aðeins sett saman á formi hefðbundinna, fyrirfram skipulagðra pakkaferða, heldur er hún oft sett saman eftir óskum viðskiptavinarins. Margar af þessum samsetningum ferðatengdrar þjónustu eru annaðhvort lagalega á „gráu svæði“ eða falla augsýnilega ekki undir tilskipun 90/314/EBE. Með þessari tilskipun er stefnt að því að aðlaga umfang verndarinnar þannig að tekið sé tillit til þessarar þróunar, gagnsæi sé eftt og réttarvissa ferðamanna og seljenda aukin.

(\*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 326, 11.12.2015, bls. 1. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 187/2017 frá 22. september 2017 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, biður birtingar.

<sup>(1)</sup> Stjtið. ESB C 170, 5.6.2014, bls. 73.

<sup>(2)</sup> Afstaða Evrópuþingsins frá 12. mars 2014 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum) og afstaða ráðsins eftir fyrstu umræðu frá 18. september 2015 (Stjtið. ESB C 360, 30.10.2015, bls. 1). Afstaða Evrópuþingsins frá 27. október 2015 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum).

<sup>(3)</sup> Tilskipun ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka (Stjtið. EB L 158, 23.6.1990, bls. 59).

- 3) Í 1. mgr. og a-lið 2. mgr. 169. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins (TFEU) er kveðið á um að Sambandið skuli stuðla að því að ná fram öflugri neytendavernd með ráðstöfunum sem það samþykkir í samræmi við 114. gr. hans.
- 4) Tilskipun 90/314/EBE veitir aðildarríkjunum mikið svigrúm að því er varðar lögleiðingu. Af þeim sökum er enn umtalsvert misræmi milli laga aðildarríkjanna. Sundurleit löggjöf hefur í för með sér hærri kostnað fyrirtækja og er hindrun fyrir þá sem vilja starfa yfir landamæri og takmarkar þannig val neytenda.
- 5) Í samræmi við 2. mgr. 26. gr. og 49. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins á innri markaðurinn að vera svæði án innri landamæra þar sem frjálsir vöruflutningar, frjáls þjónustustarfsemi og staðfesturéttur eru tryggð. Samræming réttinda og skyldna sem leiðir af samningum í tengslum við pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun er nauðsynleg til að skapa raunverulegan innri neytendamarkað á því sviði og finna rétt jafnvægi milli öflugrar neytendaverndar og samkeppnishæfni fyrirtækja.
- 6) Möguleikar pakkaferðamarkaðarins yfir landamæri eru ekki nýttir til fullnustu í Sambandinu. Misræmi í reglum um vernd ferðamanna í hinum ýmsu aðildarríkjum hefur letjandi áhrif á ferðamenn í einu aðildarríki til að kaupa pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun í öðru aðildarríki og er sömuleiðis letjandi fyrir skipuleggjendur og smásala í einu aðildarríki til að selja slíka þjónustu í öðru aðildarríki. Til þess að gera ferðamönnum og seljendum kleift að nýta sér til fulls innri markaðinn, jafnframt því að tryggja öfluga neytendavernd í öllu Sambandinu, er nauðsynlegt að samræma enn frekar löggjöf aðildarríkjanna um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.
- 7) Flestir ferðamenn sem kaupa pakkaferðir eða samtengda ferðatilhögun eru neytendur í skilningi neytendalöggjafar Sambandsins. Það er þó ekki alltaf auðvelt að greina á milli neytenda og fulltrúa lítilla fyrirtækja eða sérfræðinga sem bóka ferðir í tengslum við fyrirtæki sitt eða sérgrein með því að nota sömu bókunarmiðla og neytendur nota. Þess konar ferðamenn hafa oft þörf fyrir sambærilegt verndarstig. Á hinn bóginn eru einnig til fyrirtæki eða samtök sem ganga frá ferðatilhögun á grundvelli almenns samnings, sem er gjarnan gerður um tilhögun margra ferða á tilteknu tímabili, t.d. við ferðaskrifstofu. Þess konar ferðatilhögun krefst ekki sama verndarstigs og þess sem er sniðið fyrir neytendur. Af þeim sökum ætti þessi tilskipun að ná yfir ferðamenn í viðskiptaerindum, þ.m.t. fulltrúa menntastétta eða sjálfstætt starfandi eða aðra einstaklinga, þegar ráðstafanir vegna ferða þeirra eru ekki gerðar á grundvelli almenns samnings. Til að forðast rugling við skilgreininguna á hugtakinu „neytandi“ sem er notuð í annarri Sambandslöggjöf ætti að vísa til þeirra, sem njóta verndar samkvæmt þessari tilskipun, sem „ferðamanna“.
- 8) Þar eð setja má saman ferðatengda þjónustu á marga mismunandi vegu er við hæfi að telja til pakkaferða allar samsetningar ferðatengdrar þjónustu sem bera einkenni sem ferðamenn tengja yfirleitt við pakkaferðir, einkum þegar mismunandi ferðatengd þjónusta er sett saman í eina ferðavöru sem skipuleggjandi ábyrgist rétta framkvæmd á. Í samræmi við dómaframkvæmd Evrópudómstólsins <sup>(1)</sup> ætti ekki að skipta máli hvort ferðatengd þjónusta er sett saman áður en sambandi er komið á við ferðamanninn eða hvort það er gert samkvæmt beiðni hans eða að eigin vali hans. Sömu meginreglur ættu að gilda óháð því hvort bókunin er gerð fyrir milligöngu seljanda á söluskrifstofu eða á Netinu.
- 9) Í þágu gagnsæis ætti að gera greinarmun á pakkaferðum og samtengdri ferðatilhögun, þar sem seljendur á Netinu eða á söluskrifstofum hafa milligöngu um öflun ferðamanna á ferðatengdri þjónustu sem leiðir til þess að ferðamaðurinn gerir samninga við mismunandi ferðaþjónustuveitendur, m.a. með samtengdum bókunarferlum, sem bera ekki einkenni pakkaferða og þar sem ekki væri rétt að allar skuldbindingar, sem gilda um pakkaferðir, ættu við.
- 10) Í ljósi markaðsþróunar þykir rétt að skilgreina pakkaferðir nánar á grundvelli annarra hlutlægra viðmiðana, sem fyrst og fremst tengjast því hvernig ferðatengd þjónusta er boðin fram eða keypt og hvenær ferðamenn geta með góðu móti reiknað með því að njóta verndar í krafti þessarar tilskipunar. Þetta á t.d. við þegar mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu fyrir sama ferðalag eða sömu orlofsferð eru keyptar á einum sölustað og þjónustan hefur verið valin áður en ferðamaðurinn samþykkir að greiða, þ.e. í einu og sama bókunarferli, eða þegar slík þjónusta er boðin fram eða seld eða gefinn er út reikningur fyrir henni á heildarverði, sem og þegar slík þjónusta er auglýst eða seld undir heitinu „pakkaferð“ eða álíka, sem gefur til kynna að nán tengsl séu milli viðkomandi ferðatengdrar þjónustu. Slík álíka heiti gætu t.d. verið „samsett tilboð“, „allt innifalið“ eða „heildartilboð“.

<sup>(1)</sup> Sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 30. apríl 2002 í máli C-400/00, Club Tour, Viagens e Turismo SA gegn Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido og Club Med Viagens Lda, ECLI:EU:C:2002:272.

- 11) Koma ætti skýrt fram að ferðatengd þjónusta, sem er sett saman eftir að samningur hefur verið gerður, þar sem seljandi veitir ferðamanni rétt til að velja milli mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu, s.s. þegar um er að ræða gjafapakka með pakkaferð, telst vera pakkaferð. Enn fremur ætti samsett ferðatengd þjónusta að teljast til pakkaferða þegar nafn ferðamannsins, greiðsluupplýsingar og tölvupóstfang hans eru send milli seljenda og annar samningur er gerður í síðasta lagi 24 klukkustundum eftir að bókun fyrstu ferðatengdu þjónustunnar er staðfest.
- 12) Jafnframt ætti að aðgreina samtengda ferðatilhögun frá ferðatengdri þjónustu sem ferðamenn bóka hverja í sínu lagi, gjarnan á mismunandi tímum, enda þótt um sama ferðalag eða sömu orlofsferð sé að ræða. Einnig ætti að aðgreina samtengda ferðatilhögun á Netinu frá samtengdum vefsetrum sem ekki hafa að markmiði að gera samning við ferðamanninn og frá tenglum sem aðeins veita ferðamönnum upplýsingar um frekari ferðatengda þjónustu á almennum nótum, t.d. þegar hótél eða skipuleggjandi viðburðar hefur á vefsetri sínu lista yfir alla rekstraraðila sem bjóða flutning þangað sem þau eru staðsett, án þess að það tengist bókun eða ef smygildi (e. „cookies“) eða lýsigögn eru notuð til að setja auglýsingar inn á vefsetur.
- 13) Mæla ætti fyrir um sérstakar reglur bæði um seljendur á söluskrifstofum og á Netinu sem, við einstaka heimsókn á eða samskipti við sölustað þeirra, aðstoða ferðamenn við að gera aðskilda samninga við einstaka þjónustuveitendur, og um seljendur á Netinu sem t.d., með hjálp samtengdra bókunarferla á Netinu, hafa með markvissum hætti milligöngu um öflun a.m.k. einnar ferðatengdrar þjónustu til viðbótar frá öðrum seljanda, þegar samningur er gerður í síðasta lagi 24 klukkustundum eftir að bókun fyrstu ferðaðþjónustunnar er staðfest. Slík milliganga byggist oft á viðskiptatengslum sem fela í sér greiðslu milli seljandans sem hefur milligöngu um öflun ferðatengdrar þjónustu til viðbótar og hins seljandans, án tillits til þess hvernig slík greiðsla er reiknuð út, en hún getur t.d. verið byggð á því hversu oft er smellt á tengil eða á veltu. Þessar reglur myndu t.d. gilda þegar ferðamaður fær, með staðfestingu á bókun fyrstu ferðatengdu þjónustunnar, s.s. flugs eða lestarferðar, boð um að bóka ferðatengda þjónustu til viðbótar sem stendur til boða á ákvörðunarstaðnum sem valinn var, t.d. hótélgestingu, með tengli á bókunarvefsetur annars þjónustuveitanda eða milliliðar. Enda þótt þetta fyrirkomulag ætti ekki að teljast til pakkaferða í skilningi þessarar tilskipunar, en samkvæmt henni ber einn skipuleggjandi ábyrgð á því að framkvæmd allrar ferðatengdrar þjónustu sé sem skyldi, er slík samtengd ferðatilhögun annað viðskiptaform sem er oft í náninni samkeppni við pakkaferðir.
- 14) Til þess að tryggja sanngjarna samkeppni og vernda ferðamenn ætti skyldan til að færa fullnægjandi sönnur á tryggingu fyrir endurgreiðslum og heimflutningi ferðamanna þegar um ógjaldfærni er að ræða einnig að gilda um samtengda ferðatilhögun.
- 15) Þegar ferðatengd þjónusta er keypt sérstaklega sem stök þjónusta ætti það hvorki að teljast vera pakkaferð né samtengd ferðatilhögun.
- 16) Ferðamönnum til glöggvunar og til að þeim sé kleift að taka upplýstar ákvarðanir varðandi þá mismunandi ferðatilhögun sem er í boði, ættu seljendur að taka skýrt og greinilega fram hvort þeir bjóða pakkaferð eða samtengda ferðatilhögun og veita upplýsingar um tilvarandi verndarstig áður en ferðamaðurinn samþykkir greiðslu. Yfirlýsing seljanda um lagalegt eðli ferðavörunnar sem er markaðssett ætti að samsvara raunverulegu lagalegu eðli viðkomandi vöru. Viðkomandi eftirlitsyfirlög ættu að grípa inn í ef seljendur veita ferðamönnum ekki réttar upplýsingar.
- 17) Einungis samsetning mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu, t.d. gisting, flutningur farþega með hópferðabifreiðum, með járnbrautum, á sjó eða skipgengum vatnaleiðum eða með flugi, ásamt leigu á vélknúnum ökutækjum eða tilteknum bifhjólum, ætti að koma til greina þegar ákvarðað er hvort um er að ræða pakkaferð eða samtengda ferðatilhögun. Húsnæði til búsetu, þ.m.t. vegna langra tungumálanámskeiða, ætti ekki að teljast til gistingar í skilningi þessarar tilskipunar. Fjármálaþjónusta, s.s. ferðatryggingar, ættu ekki að teljast til ferðatengdrar þjónustu. Að auki ætti þjónusta, sem er óaðskiljanlegur hluti af annarri ferðatengdri þjónustu, ekki að teljast sjálfstæð ferðatengd þjónusta. Til þessa telst t.d. farangursflutningur sem er hluti af flutningi farþega, minni háttar flutningaþjónusta, s.s. farþegaflutningur sem er hluti af skoðunarferð með leiðsögumanni eða flutningur milli hótels og flugvallar eða járnbrautarstöðvar, máltíðir, drykkir og ræsting sem er hluti af gistingu, eða aðgangur að aðstöðu á staðnum á borð við sundlaug, gufubað, heilsulind eða líkamsræktarsal sem er innifalin fyrir hótélgesti. Þetta þýðir líka, ólíkt því sem á við um skemmtisiglingu, að þegar næturgisting er í boði sem hluti af farþegaflutningum á vegum, með járnbrautum, á sjó eða skipgengum vatnaleiðum eða með flugi ætti gistingin ekki að teljast sjálfstæð ferðatengd þjónusta ef flutningurinn er augljóslega meginþátturinn.

- 18) Önnur þjónusta við ferðamenn, sem er ekki óaðskiljanlegur hluti af flutningi á farþegum, gistingu eða leigu á vélknúnum ökutækjum eða tilteknum bifhjólum, getur t.d. verið aðgangur að tónleikum, íþróttaviðburðum, dagsferðum eða skemmtigörðum, skoðunarferðir með leiðsögumanni, aðgangskort í skíðalyftur og leiga á íþróttabúnaði, t.d. skíðabúnaði, eða meðferðir í heilsulind. Ef slík þjónusta er sett saman við aðeins eina aðra tegund ferðatengdrar þjónustu, t.d. gistingu, ætti það þó aðeins að teljast pakkaferð eða samtengd ferðatilhögun ef umrædd þjónusta er verulegur hluti af virði pakkaferðarinnar eða samtengdrar ferðatilhögunar eða er auglýst sem, eða er á annan hátt, grundvallarþáttur ferðalagsins eða orlofsferðarinnar. Ef virði annarrar þjónustu við ferðamenn nemur 25% eða meira af virði samsetningarinnar ætti sú þjónusta að teljast verulegur hluti af virði pakkaferðarinnar eða samtengdu ferðatilhögunarinnar. Koma ætti skýrt fram að það ætti ekki að teljast vera pakkaferð ef annarri þjónustu við ferðamenn er bætt við, t.d. hótलगistingu eftir að ferðamaðurinn er kominn á hótelið, hafi gistingin verið bókuð sem stök þjónusta. Þetta ætti ekki að verða til þess að tilskipun þessi sé sniðgengin þannig að skipuleggjendur eða smásalar bjóði ferðamanni úrval viðbótarþjónustu fyrirfram og bjóðist síðan ekki til að gera samning um þá þjónustu fyrr en eftir að framkvæmd fyrstu ferðatengdu þjónustunnar er hafin.
- 19) Þar sem minni þörf er á að vernda ferðamenn þegar um er að ræða styttri ferðir og til að forðast að leggja óþarfa byrðar á seljendur ættu ferðir, sem eru innan við 24 klukkustundir og þar sem gisting er ekki innifalin, ásamt pakkaferðum eða samtengdri ferðatilhögun, sem er boðin eða höfð milliganga um öðru hverju og ekki í hagnaðarskyni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp ferðamanna, að falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar. Hið síðarnefnda getur t.d. átt við ferðir, sem góðgerðarstofnanir, íþróttafélög eða skólar skipuleggja fyrir meðlimi sína í fáein skipti á ári og eru ekki í boði fyrir almenning. Gera ætti fullnægjandi upplýsingar um þessa undantekningu aðgengilegar almenningi til þess að tryggja að seljendur og ferðamenn séu upplýstir á tilhlýðilegan hátt um að slíkar pakkaferðir eða samtengd ferðatilhögun falli ekki undir þessa tilskipun.
- 20) Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á samningalög einstakra aðildarríkja að því er varðar þá þætti sem hún tekur ekki til.
- 21) Aðildarríkin ættu áfram að vera lögbær, í samræmi við löggjöf Sambandsins, til að beita ákvæðum þessarar tilskipunar á sviðum sem falla utan gildissviðs hennar. Aðildarríkin geta því viðhaldið eða innleitt ákvæði í landslög, sem samsvara ákvæðum þessarar tilskipunar eða vissum ákvæðum hennar, um samninga sem falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar. Aðildarríkin geta t.d. viðhaldið eða innleitt samsvarandi ákvæði um tiltekna sérstaka samninga sem varða staka ferðatengda þjónustu (s.s. leigu orlofsheimila) eða pakkaferðir eða samtengda ferðatilhögun, sem er boðin eða höfð milliganga um öðru hverju og ekki í hagnaðarskyni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp ferðamanna, eða um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, sem nær yfir minna en 24 klukkustundir og þar sem gisting er ekki innifalin.
- 22) Megineinkenni pakkaferðar er að einn seljandi ábyrgist rétta framkvæmd pakkaferðarinnar í heild sem skipuleggjandi hennar. Aðeins í tilvikum þegar annar seljandi kemur fram sem skipuleggjandi pakkaferðar ætti seljandi, sem venjulega er ferðaskrifstofa með fasta starfsstöð eða á Netinu, að geta komið fram sem smásali eða milliliður einvörðungu og er þá ekki ábyrgur sem skipuleggjandi. Það hvort seljandi kemur fram sem skipuleggjandi tiltekinnar pakkaferðar ætti að fara eftir því hve mikinn þátt hann á í að setja saman pakkaferðina og ekki eftir því hvernig hann lýsir starfsemi sinni. Þegar metið er hvort seljandi sé skipuleggjandi eða smásali ætti ekki að skipta máli hvort hann starfar þar sem þjónustan er veitt eða hvort hann kynnir sig sem umboðsaðila sem kemur fram fyrir hönd ferðamannsins.
- 23) Samkvæmt tilskipun 90/314/EBE er það aðildarríkjanna að ákvarða hvort smásalar, skipuleggjendur eða hvorir tveggja bera ábyrgð á réttri framkvæmd pakkaferðar. Þessi sveigjanleiki hefur haft í för með sér að í sumum aðildarríkjum er óljóst hvaða seljandi er ábyrgur fyrir framkvæmd viðkomandi ferðatengdrar þjónustu. Því ætti að skýra í þessari tilskipun að skipuleggjendur eru ábyrgir fyrir framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem er innifalin í pakkaferðarsamningi, nema landslög kveði á um að bæði skipuleggjandi og smásali beri ábyrgðina.
- 24) Að því er varðar pakkaferðir ættu smásalar ásamt skipuleggjendum að bera ábyrgð á að veita upplýsingar áður en samningur er gerður. Til þess að auðvelda samskipti, einkum í tilvikum sem ná yfir landamæri, ættu ferðamenn einnig að geta haft samband við skipuleggjandann með hjálp smásalans sem seldi þeim pakkaferðina.
- 25) Ferðamenn ættu að fá allar nauðsynlegar upplýsingar áður en þeir kaupa pakkaferð, hvort sem hún er seld gegnum fjarsamskiptamiðil, á söluskrifstofu eða eftir öðrum dreifingarleiðum. Þegar seljandi veitir þessar upplýsingar ætti hann að taka tillit til sérþarfa ferðamanna, sem eru sérlega berskjaldaðir sökum aldurs eða líkamlegrar fötlunar, sem seljandinn ætti að geta séð fyrir með góðu móti.

- 26) Helstu upplýsingar, t.d. um megineinkenni ferðatengdu þjónustunnar eða um verð, sem koma fram í auglýsingum, á vefsetri skipuleggjandans eða í bæklingum sem hluti af upplýsingum sem veittar eru áður en samningur er gerður, ættu að vera bindandi nema skipuleggjandinn áskilji sér rétt til að gera breytingar á þessum þáttum og ferðamaðurinn sé upplýstur um slíkar breytingar með skýrum, skiljanlegum og áberandi hætti áður en gengið er frá pakkaferðarsamningi. Í ljósi nýrrar fjarskiptatækni, sem auðveldar mjög uppfærslur, er þó ekki lengur þörf á að mæla fyrir um sérstakar reglur um bæklinga, en þó er rétt að tryggja að ferðamönnum sé tilkynnt um breytingar á upplýsingum sem veittar eru áður en samningur er gerður. Ávallt ætti að vera hægt að gera breytingar á upplýsingum sem veittar eru áður en samningur er gerður ef báðir aðilar að pakkaferðarsamningi samþykkja það með skýrum hætti.
- 27) Kröfurnar um upplýsingar, sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun, eru tæmandi en ættu ekki að hafa áhrif á kröfur um upplýsingar sem mælt er fyrir um í annarri gildandi löggjöf Sambandsins <sup>(1)</sup>.
- 28) Skipuleggjendur ættu að veita almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru um vegabréfsáritanir í ákvörðunarlandinu. Hægt er að veita upplýsingar um hve langan tíma má ætla að taki að fá vegabréfsáritun með tilvísun í opinberar upplýsingar ákvörðunarlandsins.
- 29) Með tilliti til sérstakra eiginleika pakkaferðarsamninga ætti að mæla fyrir um réttindi og skyldur samningsaðila fyrir tímabilið fyrir og eftir upphaf pakkaferðarinnar, einkum ef framkvæmd hennar er ekki með réttum hætti eða ef sérstakar aðstæður breytast.
- 30) Þar sem pakkaferðir eru gjarnan keyptar löngu áður en þær eru farnar geta ófyrirsjáanlegir atburðir gerst. Af þeim sökum ætti ferðamaður að hafa rétt til að framselja pakkaferðarsamning til annars ferðamanns með tilteknum skilyrðum. Í slíkum tilvikum ætti skipuleggjandinn að geta endurheimt útgjöld sín, t.d. ef undirverktaki krefst gjalds fyrir að breyta nafni ferðamanns eða ógilda farseðil og gefa út annan í hans stað.
- 31) Ferðamenn ættu einnig að geta rift pakkaferðarsamningi hvenær sem er fyrir upphaf pakkaferðarinnar gegn greiðslu viðeigandi og réttlætansgjalds, að teknu tilliti til áætlaðrar kostnaðarlækkunar og tekna af annarri nýtingu ferðatengdu þjónustunnar. Þeir ættu einnig að hafa rétt til að rifta pakkaferðarsamningi án þess að greiða riftunargjald ef óhjákvæmilegar og óvenjulegar aðstæður hafa umtalsverð áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar. Þetta getur m.a. náð yfir hernað, önnur alvarleg öryggisvandamál s.s. hryðjuverk, umtalsverða áhættu fyrir heilbrigði manna á borð við uppkomu alvarlegs sjúkdóms á ákvörðunarstað ferðarinnar eða náttúruhamfarir á borð við flóð, jarðskjálfta eða veðurskilyrði sem gera það að verkum að ekki er hægt að ferðast með öruggum hætti til ákvörðunarstaðar eins og umsamið var í pakkaferðarsamningnum.
- 32) Við sérstakar aðstæður ætti skipuleggjandinn einnig að hafa rétt á að rifta pakkaferðarsamningi fyrir upphaf pakkaferðarinnar án þess að greiða skaðabætur, t.d. ef ekki næst lágmarksfjöldi þátttakenda og fyrirvari var um þann möguleika í samningnum. Í því tilviki ætti skipuleggjandinn að endurgreiða allar greiðslur í tengslum við pakkaferðina.
- 33) Í sérstökum tilvikum ætti skipuleggjendum að vera heimilt að gera einhliða breytingar á pakkaferðarsamningi. Ferðamenn ættu þó að hafa rétt til að rifta pakkaferðarsamningi ef þessar breytingar valda verulegum breytingum á einhverjum af megineinkennum ferðatengdu þjónustunnar. Þetta getur t.d. átt við ef gæði eða virði ferðatengdu þjónustunnar rýrnar. Til dæmis ætti að líta svo á að breytingar á brottfarar- eða komutíma, sem tilgreindur er í

<sup>(1)</sup> Sjá: Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB frá 8. júní 2000 um tiltekna lagalega þætti þjónustu, einkum rafrænna viðskipta, í tengslum við upplýsingasamfélagið á innri markaðnum (tilskipun um rafræn viðskipti) (Stjútíð. ESB L 178, 17.7.2000, bls. 1) og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB frá 12. desember 2006 um þjónustu á innri markaðnum (Stjútíð. ESB L 376, 27.12.2006, bls. 36), ásamt reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2111/2005 frá 14. desember 2005 um að stofna skrá Bandalagsins yfir flugrekendur sem er bannað að stunda flugrekstur innan Bandalagsins og um að upplýsa flugfarþega um hvaða flugrekendur annast flutning og um niðurfellingu 9. gr. tilskipunar 2004/36/EB (Stjútíð. ESB L 344, 27.12.2005, bls. 15), reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1107/2006 frá 5. júlí 2006 um réttindi fatlaðs og hreyfihamaðs fólks sem ferðast með flugi (Stjútíð. ESB L 204, 26.7.2006, bls. 1), reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1371/2007 frá 23. október 2007 um réttindi og skyldur lestarfarþega (Stjútíð. ESB L 315, 3.12.2007, bls. 14), reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1008/2008 frá 24. september 2008 um sameiginlegar reglur um rekstur flugþjónustu í Bandalaginu (Stjútíð. ESB L 293, 31.10.2008, bls. 3), reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1177/2010 frá 24. nóvember 2010 um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 (Stjútíð. ESB L 334, 17.12.2010, bls. 1) og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 181/2011 frá 16. febrúar 2011 um réttindi farþega í hópþíflu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 (Stjútíð. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 1).

pakkaferðarsamningnum, séu verulegar ef þær myndu valda ferðamanninum umtalsverðu óhagræði eða aukakostnaði, t.d. vegna endurskipulagningar á flutningi eða gistingu. Verðhækkningar ættu aðeins að vera mögulegar ef breytingar hafa orðið á kostnaði eldsneytis eða annarra aflagjafa vegna flutnings farþega, á sköttum eða gjöldum sem lögð eru á af þriðja aðila sem kemur ekki beint að framkvæmd ferðatengdu þjónustunnar, sem er innifalin í pakkaferðarsamningnum, eða á gengi sem á við um pakkaferðina, og því aðeins að skýrt sé áskilið í samningnum að slíkar verðhækkningar séu mögulegar og að þar komi fram að ferðamaðurinn eigi rétt á verðlækkun sem svarar til lækkunar á þessum kostnaði. Leggi skipuleggjandinn til verðhækkun sem nemur meira en 8% af heildarverðinu ætti ferðamaðurinn að hafa rétt til að rifta pakkaferðarsamningnum án þess að greiða riftunargjald.

- 34) Rétt þykir að setja fram sérstakar reglur um úrræði að því er varðar vanefndir á framkvæmd pakkaferðarsamnings. Ferðamaðurinn ætti að eiga rétt á því að vandamál séu leyst og bjóða ætti honum annað hentugt fyrirkomulag ef ekki er unnt að veita verulegan hluta af þeirri ferðatengdu þjónustu sem var innifalin í pakkaferðarsamningnum. Ef skipuleggjandi ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests sem ferðamaðurinn setur ætti ferðamaðurinn að geta gert það sjálfur og krafist endurgreiðslu á nauðsynlegum útgjöldum. Í vissum tilvikum ætti ekki að vera nauðsynlegt að tiltaka frest, einkum ef þörf er á tafarlausum úrbótum. Þetta ætti t.d. við ef ferðamaður verður að fara með leigubíl til að ná flugi í tæka tíð vegna þess að hópferðabifreið á vegum skipuleggjandans seinkar. Ferðamenn ættu einnig að eiga rétt á lækkun á verði, riftun pakkaferðarsamningsins og/eða skaðabótum. Skaðabætur ættu einnig að ná yfir ófnislegt tjón, s.s. bætur vegna þess að ekki var hægt að njóta ferðalags eða orlofsferðar vegna umtalsverðra ágalla á framkvæmd viðkomandi ferðatengdrar þjónustu. Ferðamanni ætti að vera skylt að tilkynna skipuleggjanda, án ótilhlýðilegrar tafar, með tilliti til aðstæðna í málinu, um hverja þá vanefnd sem hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu, sem er innifalin í pakkaferðarsamningnum. Geri hann það ekki getur verið tekið tillit til þess við ákvörðun á viðeigandi verðlækkun eða skaðabótum ef slík tilkynning hefði forðað eða dregið úr tjóninu.
- 35) Rétt þykir, til að tryggja samkvæmni, að samræma ákvæði þessarar tilskipunar alþjóðasamningnum um ferðatengda þjónustu og löggjöf Sambandsins um réttindi farþega. Ef skipuleggjandi er ábyrgur fyrir því að ferðatengd þjónusta, sem er innifalin í pakkaferðarsamningi, er ekki framkvæmd eða framkvæmd hennar er ófullnægjandi ætti hann að geta skírskotað til takmarkana á bótaábyrgð þjónustuveitenda, sem settar eru fram í slíkum alþjóðasamningum á borð við Montreal-samninginn frá 1999 um samræmingu tiltekinna reglna varðandi loftflutninga milli landa <sup>(1)</sup>, samninginn frá 1980 um millilandaflutninga með járnbrautum (COTIF) <sup>(2)</sup> og Aþenusamninginn frá 1974 um flutning farþega og farangurs þeirra á sjó <sup>(3)</sup>. Ef ógerlegt er að tryggja för ferðamanns til baka til brottfararstaðar í tæka tíð vegna óhjákvæmilegra og óvenjulegra aðstæðna ætti skipuleggjandinn að standa straum af nauðsynlegum kostnaði ferðamannsins vegna gistingar í þrjár nætur að hámarki fyrir hvern ferðamann nema kveðið sé á um lengri tíma í gildandi eða væntanlegri löggjöf Sambandsins um réttindi farþega.
- 36) Tilskipun þessi ætti ekki að hafa áhrif á rétt ferðamanna til að leggja fram kröfur, bæði samkvæmt þessari tilskipun og samkvæmt annarri viðeigandi löggjöf Sambandsins eða alþjóðasamningnum, þannig að ferðamenn hafa áfram möguleika á að beina kvörtunum til skipuleggjanda, flutningsaðila eða annars ábyrgs aðila, eða til fleiri en eins aðila, eftir atvikum. Rétt er að taka fram, að til þess að forðast ofgreiðslu bóta ættu skaðabætur eða verðlækkun, sem veitt er samkvæmt þessari tilskipun og skaðabætur eða verðlækkun sem veitt er samkvæmt annarri viðeigandi löggjöf Sambandsins eða alþjóðasamningnum, að koma til frádráttar hvor frá annarri. Bótaábyrgð skipuleggjanda ætti ekki að hafa áhrif á réttinn til að leita úrlausnar mála sinna hjá þriðju aðilum, þ.m.t. þjónustuveitendum.
- 37) Lendi ferðamaður í vanda á ferðalagi eða í orlofsferð ætti skipuleggjandi að vera skylt að veita viðeigandi aðstoð án ótilhlýðilegrar tafar. Slík aðstoð ætti einkum, eftir því sem við á, að felast í upplýsingum um hluti á borð við heilbrigðisþjónustu, staðaryfirvöld og ræðisaðstoð, ásamt hagnýtri aðstoð, t.d. varðandi aðra ferðatilhögun og fjarsamskipti.

<sup>(1)</sup> Ákvörðun ráðsins 2001/539/EB frá 5. apríl 2001 um samþykkt Evrópubandalagsins á samningnum um samræmingu tiltekinna reglna varðandi loftflutninga milli landa (Montreal-samningurinn) (Stjtið. EB L 194, 18.7.2001, bls. 38).

<sup>(2)</sup> Ákvörðun ráðsins 2013/103/ESB frá 16. júní 2011 um undirritun og gerð samnings milli Evrópusambandsins og Milliríkjastofnunarinnar um millilandaflutninga með járnbrautum um aðild Evrópusambandsins að samningnum um millilandaflutninga með járnbrautum (COTIF) frá 9. maí 1980, eins og honum var breytt með Vilnius-bókuninni frá 3. júní 1999 (Stjtið. ESB L 51, 23.2.2013, bls. 1).

<sup>(3)</sup> Ákvörðun ráðsins 2012/22/ESB frá 12. desember 2011 um aðild Evrópusambandsins að bókuninni frá 2002 við Aþenusamninginn um flutning farþega og farangurs þeirra á sjó frá 1974, að 10. og 11. gr. undanskildum (Stjtið. ESB L 8, 12.1.2012, bls. 1).

- 38) Í orðsendingu sinni frá 18. mars 2013, sem ber heitið „Vernd farþega við ógjaldfærni flugfélags“, setti framkvæmdastjórnin fram ráðstafanir til að bæta vernd ferðamanna þegar flugfélag verður ógjaldfært, þar á meðal um betri framfylgd reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 <sup>(1)</sup> og reglugerðar (EB) nr. 1008/2008 og samvinnu við hagsmunaaðila innan atvinnugreinarinnar, og um hugsanlega löggjafarráðstöfun ef það nægði ekki. Orðsendingin tekur til kaupa á stakri einingu, þ.e. flugþjónustu. og fjallar þess vegna ekki um vernd gegn ógjaldfærni fyrir pakkaferðir og fyrir samtengda ferðatilhögun.
- 39) Aðildarríkin ættu að tryggja að ferðamenn, sem kaupa pakkaferð, séu verndaðir að fullu gegn ógjaldfærni skipuleggjanda. Aðildarríkin þar sem skipuleggjendur hafa staðfestu ættu að sjá til þess að þeir veiti tryggingu fyrir endurgreiðslu á öllum greiðslum sem hafa verið inntar af hendi af ferðamönnum eða fyrir þeirra hönd og, að svo miklu leyti sem pakkaferðin inniheldur flutning farþega, fyrir heimflutningi farþega ef skipuleggjandi verður ógjaldfær. Þó ætti að vera mögulegt að bjóða ferðamönnum að halda pakkaferðinni áfram. Aðildarríkin ættu að tryggja að verndin gegn ógjaldfærni sé skilvirk, en eru þó sjálfráð um tilhögun hennar. Skilvirkni felur í sér að vernd ætti að vera tiltæk jafnskjótt og ferðatengd þjónusta er ekki framkvæmd, verður ekki framkvæmd eða aðeins að hluta til, sökum ógjaldfærni skipuleggjandans eða ef þjónustuveitendur krefja ferðamenn um greiðslu fyrir hana. Aðildarríkin ættu að geta krafist þess að skipuleggjendur láti ferðamönnum í té vottorð sem staðfestir beina kröfu á hendur þeim sem veitir verndina gegn ógjaldfærni.
- 40) Til að vernd gegn ógjaldfærni sé skilvirk ætti hún að taka til fyrirsjáanlegra fjárhæða greiðslna sem ógjaldfærni skipuleggjandans hefur áhrif á og, eftir atvikum, fyrirsjáanlegs kostnaðar við heimflutning. Þetta þýðir að verndin ætti að vera fullnægjandi til að standa straum af öllum fyrirsjáanlegum greiðslum sem inntar eru af hendi af ferðamanni eða fyrir hönd hans vegna pakkaferða á háannatíma, að teknu tilliti til tímans frá viðtöku slíkra greiðslna og þar til ferðalagi eða orlofsferð er lokið, ásamt, eftir atvikum, fyrirsjáanlegum kostnaði vegna heimflutnings. Það þýðir yfirleitt að tryggingin þarf að ná yfir nægilega hátt hlutfall af veltu skipuleggjandans að því er varðar pakkaferðir og getur verið háð þáttum á borð við tegundir pakkaferða sem seldar eru, þ.m.t. flutningsmáta, ákvörðunarstað ferðarinnar og hvers konar lagalegar takmarkanir eða skuldbindingar skipuleggjandans að því er varðar fjárhæðir fyrirframgreiðslna sem honum er heimilt að taka á móti og tímasetningu þeirra fyrir upphaf pakkaferðarinnar. Þótt hægt sé að reikna út nauðsynlega tryggingavernd út frá nýjustu viðskiptagögnum, t.d. veltu síðasta rekstrarárs, ætti skipuleggjendum að vera skylt að aðlaga verndina gegn ógjaldfærni ef áhættan eykst, þ.m.t. ef sala pakkaferða eykst verulega. Skilvirk vernd gegn ógjaldfærni ætti þó ekki að þurfa að taka mið af mjög ólíklegri áhættu, t.d. ógjaldfærni nokkurra stærstu skipuleggjandanna samtímis, ef það myndi hafa óhófleg áhrif á kostnaðinn af verndinni og þannig standa í vegi fyrir skilvirkni hennar. Í slíkum tilvikum er heimilt að takmarka tryggingu fyrir endurgreiðslu.
- 41) Með tilliti til þess mismunar sem er á landslögum og venju að því er varðar aðila að pakkaferðarsamningi og viðtöku greiðslna sem inntar eru af hendi af ferðamönnum eða fyrir þeirra hönd ætti aðildarríkjum að vera heimilt að krefjast þess að smásalar tryggi sig einnig gegn ógjaldfærni.
- 42) Í samræmi við tilskipun 2006/123/EB þykir rétt að mæla fyrir um reglur til þess að koma í veg fyrir að skuldbindingar um vernd gegn ógjaldfærni hamli frjálsri þjónustustarfsemi og staðfesturétti. Af þeim sökum ætti aðildarríkjunum að vera skylt að viðurkenna vernd gegn ógjaldfærni samkvæmt lögum staðfestuadildarríkisins. Aðildarríkjunum ætti að vera skylt að tilnefna aðalengiliði til að greiða fyrir samvinnu á sviði stjórnsýslu og eftirliti með skipuleggjendum og, eftir atvikum, smásölum sem starfa í mismunandi aðildarríkjum með tilliti til verndar gegn ógjaldfærni.
- 43) Seljendum, sem hafa milligöngu um samtengda ferðatilhögun, ætti að vera skylt að upplýsa ferðamenn um að þeir séu ekki að kaupa pakkaferð og að hver ferðaðþjónustuveitandi fyrir sig beri einn ábyrgð á rétttri framkvæmd sinna samninga. Seljendum, sem hafa milligöngu um samtengda ferðatilhögun, ætti þar að auki að vera skylt að veita vernd gegn ógjaldfærni vegna endurgreiðslu á greiðslum sem þeir taka við og, að svo miklu leyti sem þeir bera ábyrgð á flutningi farþega, vegna heimflutnings ferðamanna og ættu að upplýsa þá til samræmis við það. Seljendur, sem bera ábyrgð á framkvæmd einstakra samninga sem eru hluti af samtengdri ferðatilhögun, falla undir almenna löggjöf Sambandsins um neytendavernd og löggjöf sem varðar sérstaka geira.

(1) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 frá 11. febrúar 2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður og um að fella úr gildi reglugerð (EBE) nr. 295/91 (Stjtíð. ESB L 46, 17.2.2004, bls. 1).

- 44) Þegar aðildarríkin mæla fyrir um reglur um verndarkerfi gegn ógjaldfærni í tengslum við pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun ætti það ekki að koma í veg fyrir að þau taki tillit til sérstakra aðstæðna minni fyrirtækja, en tryggi ferðamönnum jafnframt sama verndarstig.
- 45) Vernda ætti ferðamenn gegn skekkjum sem koma upp í bókunarferli pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar.
- 46) Staðfesta ætti að ferðamenn hafa ekki heimild til að afsala sér þeim rétti sem þeir hafa samkvæmt þessari tilskipun og að skipuleggjendur eða seljendur, sem hafa milligöngu um samtengda ferðatilhögun, geta ekki vikið sér undan skuldbindingum sínum með því að halda því fram að þeir komi einungis fram sem ferðapjónustuveitandi, milliliður eða gegni einhverju öðru hlutverki.
- 47) Aðildarríkin ættu að mæla fyrir um reglur um viðurlög við brotum á ákvæðum landslaga sem sett eru til að lögleiða þessa tilskipun og sjá til þess að þeim sé framfylgt. Þessi viðurlög skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brot og hafa varnaðaráhrif.
- 48) Samþykkt þessarar tilskipunar hefur í för með sér að nauðsynlegt er að aðlaga tilteknar lagagerðir Sambandsins á sviði neytendaverndar. Einkum ætti að koma skýrt fram að reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 <sup>(1)</sup> gildir um brot gegn ákvæðum þessarar tilskipunar. Með tilliti til þess að tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB <sup>(2)</sup> í sinni núverandi mynd gildir ekki um samninga sem tilskipun 90/314/EBE tekur til, er einnig nauðsynlegt að breyta tilskipun 2011/83/ESB til að tryggja að hún gildi áfram um staka ferðatengda þjónustu sem er hluti af samtengdri ferðatilhögun, að því marki sem þessi staka þjónusta fellur ekki með öðrum hætti utan gildissviðs tilskipunar 2011/83/ESB og að tiltekin réttindi neytenda, sem mælt er fyrir um í þeirri tilskipun, gildi einnig um pakkaferðir.
- 49) Tilskipun þessi er með fyrirvara um reglur um vernd persónuupplýsinga sem mælt er fyrir um í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB <sup>(3)</sup> og reglur Sambandsins um alþjóðlegan einkamálarétt, þ.m.t. reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008 <sup>(4)</sup>.
- 50) Rétt er að það komi skýrt fram að reglufestar kröfur þessarar tilskipunar um vernd gegn ógjaldfærni og upplýsingar í tengslum við samtengda ferðatilhögun ættu einnig að gilda um seljendur sem hafa ekki staðfestu í aðildarríki en sem með einhverjum hætti beina starfsemi sinni, í skilningi reglugerðar (EB) nr. 593/2008 og reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1215/2012 <sup>(5)</sup>, til eins eða fleiri aðildarríkja.
- 51) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiði þessarar tilskipunar, þ.e. að stuðla að eðlilegri starfsemi innri markaðarins og ná fram öflugri neytendavernd sem er eins samræmd og unnt er, og þessum markmiðum verður betur náð á vettvangi Sambandsins vegna umfangs þeirra, er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari tilskipun til að ná því markmiði.
- 52) Í þessari tilskipun eru þau grundvallarréttindi virt og þeim meginreglum fylgt sem eru viðurkennd í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi. Í þessari tilskipun er, nánar tiltekið, virt frelsi til atvinnurekstrar sem mælt er fyrir um í 16. gr. sáttmálans, en jafnframt tryggð öflug neytendavernd innan Sambandsins, í samræmi við 38. gr. sáttmálans.

(1) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (reglugerð um samvinnu um neytendavernd) (Stjtið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1).

(2) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda, um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB og um niðurfellingu tilskipunar ráðsins 85/577/EBE og tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB (Stjtið. ESB L 304, 22.11.2011, bls. 64).

(3) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB frá 24. október 1995 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga (Stjtið. EB L 281, 23.11.1995, bls. 31).

(4) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008 frá 17. júní 2008 um lög sem gilda um sanningsbundnar skyldur (Róm I) (Stjtið. ESB L 177, 4.7.2008, bls. 6).

(5) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1215/2012 frá 12. desember 2012 um dómsvald og viðurkenningu á og fullnustu dóma í einkamálum og viðskiptamálum (Stjtið. ESB L 351, 20.12.2012, bls. 1).



- 53) Í samræmi við sameiginlega pólitíska yfirlýsingu aðildarríkja og framkvæmdastjórnarinnar frá 28. september 2011 um skýringaskjöl <sup>(1)</sup> hafa aðildarríkin skuldbundið sig til að láta, í rökstuddum tilvikum, eitt eða fleiri skjöl, sem skýra út sambandið milli innihalds tilskipunar og samsvarandi hluta landsbundinna lögleiðingargæringa, fylgja tilkynningunni um lögleiðingarráðstafanir sínar. Að því er varðar þessa tilskipun telur löggjafinn að sending slíkra gagna sé rökstudd.
- 54) Tilskipun 90/314/EBE ætti því að fella úr gildi.

SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

#### I. KAFLI

#### EFNI, GILDISSVIÐ, SKILGREININGAR OG UMFANG SAMRÆMINGAR

##### 1. gr.

#### Efni

Markmiðið með þessari tilskipun er að stuðla að eðlilegri starfsemi innri markaðarins og ná fram öflugri neytendavernd, sem er eins samræmd og unnt er, með því að samræma tiltekna þætti í lögum og stjórnáslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi samninga sem ferðamenn og seljendur gera sín í milli um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

##### 2. gr.

#### Gildissvið

1. Tilskipun þessi gildir um pakkaferðir sem seljendur bjóða ferðamönnum til sölu eða selja þeim og um samtengda ferðatilhögun sem seljendur hafa milligöngu um til handa ferðamönnum.
2. Þessi tilskipun gildir ekki um:
  - a) pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, sem ná yfir minna en 24 klukkustundir, nema næturgisting sé innifalin,
  - b) pakkaferðir sem eru boðnar og samtengda ferðatilhögun sem höfð er milliganga um öðru hverju og ekki í hagnaðarskyni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp ferðamanna,
  - c) pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem keyptar eru á grundvelli almenns samnings um skipulagningu viðskiptaferða milli seljanda og annars einstaklings eða lögaðila sem kemur fram í tilgangi sem varðar atvinnugrein hans, fyrirtæki, iðn eða sérgrein.
3. Tilskipun þessi hefur ekki áhrif á landsbundin almenn samningalög, s.s. reglur um gildi, gerð eða áhrif samnings, að svo miklu leyti sem ekki eru settar reglur um almenn atriði samningalaga í þessari tilskipun.

##### 3. gr.

#### Skilgreiningar

Í þessari tilskipun er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- 1) „ferðatengd þjónusta“:
  - a) flutningur á farþegum,
  - b) gisting sem er ekki óaðskiljanlegur hluti af flutningi farþega og er ekki til búsetu,

<sup>(1)</sup> Stjttíð. ESB C 369, 17.12.2011, bls. 14.

- c) leiga á bifreiðum, öðrum vélknúnum ökutækjum í skilningi 11. mgr. 3. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2007/46/EB <sup>(1)</sup> eða bifhjólum sem krefjast ökuréttinda í flokki A í samræmi við c-lið 3. mgr. 4. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2006/126/EB <sup>(2)</sup>,
- d) önnur þjónusta við ferðamenn sem er ekki óaðskiljanlegur hluti ferðatengdrar þjónustu í skilningi a-, b- eða c-liðar,
- 2) „pakkaferð“: samsetning a.m.k. tveggja tegunda ferðatengdrar þjónustu vegna sama ferðalags eða orlofsferðar ef:
- a) þjónustutegundirnar eru settar saman af einum og sama seljanda, þ.m.t. að beiðni ferðamannsins eða í samræmi við val hans, áður en einn samningur er gerður um alla þjónustuna eða
- b) þjónustan er, óháð því hvort gerðir eru aðskildir samningar við hvern ferðaðþjónustuveitanda fyrir sig:
- i. keypt á einum og sama sölustað og þjónustan hefur verið valin áður en ferðamaðurinn samþykkir að greiða fyrir hana,
- ii. boðin fram, seld eða reikningur gefinn út fyrir henni á heildarverði,
- iii. auglýst eða seld undir heitinu „pakkaferð“ eða álíka,
- iv. sett saman eftir að samningur er gerður, þar sem seljandi veitir ferðamanninum rétt til að velja milli mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu eða
- v. keypt af mismunandi seljendum með hjálp samtengdra bókunarferla á Netinu þar sem seljandinn, sem fyrsti samningurinn er gerður við, sendir nafn ferðamannsins, greiðsluupplýsingar og tölvupóstfang hans til annars eða annarra seljenda og samningur er gerður við þá eigi síðar en 24 klukkustundum eftir að bókun fyrstu ferðatengdu þjónustunnar er staðfest.
- Samsetning ferðatengdrar þjónustu, þar sem ekki fleiri en ein tegund ferðatengdrar þjónustu, sem um getur í a-, b- eða c-lið 1. liðar, er sett saman við eina eða fleiri þjónustu við ferðamenn sem um getur í d-lið 1. liðar er ekki pakkaferð ef síðarnefnda þjónustan:
- a) er ekki verulegur hluti af virði samsettu þjónustunnar og er ekki auglýst sem, eða er á annan hátt, grundvallarþáttur hennar eða
- b) er ekki valin og keypt fyrr en eftir að framkvæmd ferðatengdu þjónustunnar skv. a-, b- eða c-lið er hafin,
- 3) „pakkaferðarsamningur“: samningur um pakkaferð í heild eða, ef gerðir eru aðskildir samningar vegna ferðarinnar, allir samningar sem ná yfir ferðatengda þjónustu sem er innifalin í pakkaferðinni,
- 4) „upphaf pakkaferðar“: upphaf framkvæmdar á ferðatengdri þjónustu sem er innifalin í pakkaferðinni,
- 5) „samtengd ferðatilhögun“: a.m.k. tvær mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu sem keyptar eru vegna sama ferðalags eða orlofsferðar en mynda ekki pakkaferð, og sem verður til þess að gerðir eru aðskildir samningar við hvern ferðaðþjónustuveitanda fyrir sig, ef seljandinn hefur milligöngu um:
- a) við einstaka heimsókn á eða samskipti við sölustað hans, að ferðamenn velji sérstaklega og greiði sérstaklega fyrir hverja ferðatengda þjónustu, eða

<sup>(1)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2007/46/EB frá 5. september 2007 um ramma um viðurkenningu á vélknúnum ökutækjum og eftirvögnum þeirra og á kerfum, íhlutum og aðskildum tæknieiningum sem ætlaðar eru í slík ökutæki (rammatilskipun) (Stjttíð. ESB L 263, 9.10.2007, bls. 1).

<sup>(2)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/126/EB frá 20. desember 2006 um ökuskríteini (Stjttíð. ESB L 403, 30.12.2006, bls. 18).

- b) með markvissum hætti, öflun a.m.k. einnar ferðatengdrar þjónustu til viðbótar frá öðrum seljanda, þar sem samningur við þann seljanda er gerður í síðasta lagi 24 klst. eftir staðfestingu bókonar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.

Ef aðeins er keypt ein tegund ferðatengdrar þjónustu, sem um getur í a-, b- eða c-lið 1. liðar, og ein eða fleiri þjónusta við ferðamenn, eins og um getur í d-lið 1. liðar, telst það ekki samtengd ferðatilhögun ef síðarnefnda þjónustan er ekki verulegur hluti af samanlögðu virði þjónustunnar og er ekki auglýst sem, eða er á annan hátt, grundvallarþáttur ferðalagsins eða orlofsferðarinnar,

- 6) „ferðamaður“: sérhver aðili sem óskar eftir að gera samning eða hefur rétt til þess að ferðast á grundvelli samnings sem hefur verið gerður, sem fellur innan gildissviðs þessarar tilskipunar,
- 7) „seljandi“: einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, ásamt hverjum þeim sem starfar, einnig með hjálp annars aðila sem kemur fram í hans nafni eða fyrir hönd hans, að markmiðum sem varða atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein hans í tengslum við samninga sem falla undir þessa tilskipun, hvort sem hann 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 ferðamanninn áfram til annars seljanda í samræmi við v. lið b-liðar 2. liðar,
- 9) „smásali“: seljandi, annar en skipuleggjandinn, sem selur eða býður til sölu pakkaferðir sem skipuleggjandi setur saman,
- 10) „staðfesta“: staðfesta eins og hún er skilgreind í 5. lið 4. gr. tilskipunar 2006/123/EB,
- 11) „varanlegur miðill“: hvers konar tæki, sem gerir ferðamanni eða seljanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, á þann hátt að hægt sé að nálgast þær til að fletta upp í þeim síðar, í hæfilegan tíma eftir því hvaða tilgangi upplýsingarnar þjóna og sem gerir kleift að afrita óbreyttar þær upplýsingar sem geymdar eru,
- 12) „óhjákvæmilegar og óvenjulegar aðstæður“: aðstæður sem ekki eru á valdi aðilans sem skírskotar til þeirra, og ekki hefði verið hægt að komast hjá, jafnvel þótt gripið hefði verið til allra réttmætra ráðstafana,
- 13) „vanefnd“: það að ferðatengd þjónusta sem er innifalín í pakkaferð er ekki framkvæmd eða framkvæmd hennar er ófullnægjandi,
- 14) „ólögráða barn“: einstaklingur undir átján ára aldri,
- 15) „sölustaður“: færanlegt eða fast athafnasvæði fyrir smásölu eða vefsetur fyrir smásölu eða álíka söluaðili á Netinu, þ.m.t. þegar smásöluvefsetur eða söluaðilar á Netinu eru kynntir ferðamönnum sem einn sölustaður, þ.m.t. símaþjónusta,
- 16) „heimflutningur“: för ferðamanns til baka til brottfararstaðar eða til annars staðar sem samningsaðilar koma sér saman um.

4. gr.

#### Umfang samræmingar

Aðildarríkin skulu ekki viðhalda eða innleiða ákvæði í landslöggjöf sína sem víkja frá þeim sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun, þ.m.t. strangari eða mildari ákvæði sem myndu tryggja ferðamönnum annað verndarstig, nema kveðið sé á um annað í þessari tilskipun.

## II. KAFLI

## UPPLÝSINGASKYLDA OG INNIHALD PAKKAFERÐARSAMNINGS

## 5. gr.

**Upplýsingar sem veittar eru áður en samningur er gerður**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að áður en ferðamaður er bundinn af pakkaferðarsamningi eða samsvarandi tilboði skuli skipuleggjandinn og, ef pakkaferðin er seld af smásala, einnig smásalinn, veita honum staðlaðar upplýsingar með hjálp viðeigandi upplýsingablaðs eins og sett er fram í A- eða B-hluta I. viðauka og, eftir því sem á við um pakkaferðina, upplýsingar um eftirfarandi:

a) meginþingni ferðatengdu þjónustunnar,

- i. ákvörðunarstað eða -staði, ferðaáætlun og lengd dvalar, með dagsetningum og, ef gisting er innifalin, fjölda gistinátta sem eru innifaldar,
- ii. þau samgöngutæki sem nota á, eiginleika þeirra og gæðaflokk, brottfarar- og heimkomustaði, -daga og -tíma, viðkomustaði á leiðinni og tímalengd viðkomu ásamt samgöngutengingum.

Ef nákvæmur tími er enn ekki ákveðinn skal skipuleggjandi og, eftir atvikum, smásali upplýsa ferðamanninn um áætlaðan brottfarar- og heimkomutíma,

iii. staðsetningu gistingar, helstu eiginleika hennar og, eftir atvikum, flokk gistingar samkvæmt reglum ákvörðunarlandsins,

iv. innifaldar máltíðir,

v. heimsóknir, skoðunarferðir eða aðra þjónustu sem felst í umsömdu heildarverði pakkaferðarinnar,

vi. ef það kemur ekki fram af samhenginu, hvort eitthvað af ferðatengdu þjónustunni verður veitt ferðamanninum sem hluta af hópi og, ef svo er, áætlaða stærð hópsins, ef unnt er,

vii. séu not ferðamannsins af annarri þjónustu við ferðamenn háð skilvirkum munnlegum samskiptum, tungumálið sem notað er við veitingu þjónustunnar og

viii. hvort ferðalagið eða orlofsferðin er almennt hentug fyrir hreyfihamlaða einstaklinga og, að beiðni ferðamannsins, nákvæmar upplýsingar um hvort ferðalagið eða orlofsferðin er hentug með tilliti til þarfa ferðamannsins,

b) viðskiptaheiti og heimilisfang skipuleggjandans og, eftir atvikum, smásalans, ásamt símanúmeri og, ef við á, tölvupóstfangi þeirra,

c) heildarverð pakkaferðarinnar með sköttum og, eftir atvikum, öllum viðbótarpóknunum, gjöldum og öðrum kostnaði eða, ef ekki er hægt að reikna þennan kostnað út með góðu móti áður en gengið er frá samningi, upplýsingar um hvers konar viðbótarkostnað sem ferðamaðurinn kann að þurfa að greiða að auki,

d) fyrirkomulag greiðslu, m.a. þá fjárhæð eða hundraðshluta heildarverðs sem greiða þarf sem innborgun, sem og hvenær skuli greiða eftirstöðvarnar, eða fjárhagslegar tryggingar sem ferðamanninum ber að inna af hendi eða leggja fram,

e) þann lágmarksfjölda fólks sem þarf til þess að af pakkaferðinni verði og frestinn fyrir upphaf pakkaferðarinnar, sem um getur í a-lið 3. mgr. 12. gr., til að segja upp samningnum ef þessi fjöldi hefur ekki náðst,

- f) almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru um vegabréf og vegabréfsáritanir, m.a. hve langan tíma má ætla að taki að fá vegabréfsáritun, auk upplýsinga um heilbrigðisráðstafanir sem krafist er í ákvörðunarlandinu,
- g) upplýsingar um að ferðamaðurinn geti rift samningnum hvenær sem er fyrir upphaf pakkaferðarinnar, gegn greiðslu viðeigandi riftunargjalds, eða, ef við á, staðlaðra riftunargjalda sem skipuleggjandinn krefst í samræmi við 1. mgr. 12. gr.,
- h) upplýsingar um frjálsar eða skyldubundnar tryggingar til að mæta kostnaði við uppsögn samnings af hálfu ferðamannsins eða kostnaði við aðstoð, þ.m.t. heimflutning, ef slys, veikindi eða dauða ber að höndum.

Þegar um er að ræða pakkaferðarsamninga sem gerðir eru símleiðis skal skipuleggjandi og, eftir atvikum, smásali, láta ferðamanninum í té staðlaðar upplýsingar sem settar eru fram í B-hluta I. viðauka og upplýsingarnar sem um getur í a- til h-lið fyrstu undirgreinar.

2. Að því er varðar pakkaferðir skv. skilgreiningu í v. lið b-liðar 2. liðar 3. gr. skulu bæði skipuleggjandi og seljandi sem gögnin eru send tryggja að þeir veiti, hvor fyrir sig, upplýsingarnar, sem um getur í a- til h-lið fyrstu undirgreinar 1. mgr. þessarar greinar, að svo miklu leyti sem þær eiga við um þá ferðatengdu þjónustu sem hvor þeirra býður, áður en ferðamaðurinn er bundinn af samningi eða samsvarandi tilboði. Skipuleggjandi skal, á sama tíma, einnig veita stöðluðu upplýsingarnar með upplýsingablaðinu sem sett er fram í C-hluta I. viðauka.

3. Upplýsingarnar sem um getur í 1. og 2. mgr. skulu settar fram á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt. Séu þessar upplýsingar skriflegar skulu þær vera læsilegar.

#### 6. gr.

#### **Bindandi upplýsingar sem veittar eru áður en pakkaferðarsamningur er gerður og gerð samningsins**

1. Aðildarríki skulu sjá til þess að upplýsingar sem ferðamönnum eru veittar skv. a-, c-, d-, e- og g-lið fyrstu undirgreinar 1. mgr. 5. gr. séu óaðskiljanlegur hluti pakkaferðarsamnings og þeim skal ekki breytt nema samningsaðilarinn samþykki annað sérstaklega. Skipuleggjandi og, eftir atvikum, smásali, skal tilkynna ferðamanninum um allar breytingar á upplýsingum sem veittar eru áður en pakkaferðarsamningur er gerður, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt áður en gengið er frá samningnum.

2. Hafi skipuleggjandi og, eftir atvikum, smásali, ekki uppfyllt kröfur um upplýsingar um viðbótarþóknunir, gjöld eða annan kostnað eins og um getur í c-lið fyrstu undirgreinar 1. mgr. 5. gr. áður en gengið er frá pakkaferðarsamningi skal ferðamaðurinn ekki bera þessi gjöld eða kostnað.

#### 7. gr.

#### **Efni pakkaferðarsamnings og gögn sem láta skal í té fyrir upphaf pakkaferðar**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að pakkaferðarsamningar séu á skýru og skiljanlegu máli og séu læsilegir ef þeir eru skriflegir. Þegar gengið er frá pakkaferðarsamningi, eða án ótilhlýðilegrar tafar eftir það, skal skipuleggjandi eða smásali láta ferðamanni í té eintak af samningnum eða staðfestingu á honum á varanlegum miðli. Ferðamaður getur farið fram á að fá eintak á pappír ef gengið hefur verið frá pakkaferðarsamningnum að aðilunum viðstöddum samtímis í eigin persónu.

Ef um er að ræða samninga sem gerðir eru utan fastrar starfsstöðvar, eins og skilgreint er í 8. lið 2. gr. tilskipunar 2011/83/ESB, skal láta ferðamanni í té eintak af eða staðfestingu á pakkaferðarsamningnum á pappír eða, ef hann samþykkir það, á öðrum varanlegum miðli.

2. Í pakkaferðarsamningi eða staðfestingu hans skal tilgreina allt efni samkomulagsins, sem skal ná yfir allar upplýsingar sem um getur í a- til h-lið fyrstu undirgreinar 1. mgr. 5. gr. ásamt eftirfarandi upplýsingum:

- a) sérkröfur ferðamannsins, sem skipuleggjandinn hefur samþykkt,

- b) upplýsingar um að skipuleggjandinn sé:
- i. ábyrgur fyrir rétttri framkvæmd allrar ferðatengdrar þjónustu í samningnum í samræmi við 13. gr. og
  - ii. skuldbundinn til að veita aðstoð ef ferðamaðurinn lendir í vanda í samræmi við 16. gr.,
- c) heiti aðilans sem sér um vernd gegn ógjaldfærni og samskiptaupplýsingar hans, þ.m.t. heimilisfang og, eftir atvikum, heiti lögbærs yfirvalds sem viðkomandi aðildarríki hefur tilnefnt í þeim tilgangi ásamt samskiptaupplýsingum þess,
- d) nafn, heimilisfang, símanúmer, tölvupóstfang og, eftir atvikum, bréfasímanúmer staðarfulltrúa skipuleggjandans, tengiliðar eða annarrar þjónustu til að gefa ferðamanninum tækifæri á að ná fljótt sambandi við seljandann og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt, óska eftir aðstoð þegar ferðamaðurinn lendir í vanda eða kvarta vegna hvírrar þeirrar vanefndar er hann verður var við á framkvæmd pakkaferðarinnar,
- e) upplýsingar um að ferðamanninum sé skylt að tilkynna um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd pakkaferðarinnar í samræmi við 2. mgr. 13. gr.,
- f) þegar ólöggráða börn, sem eru ekki í fylgd foreldris eða annars ábyrgðaraðila, ferðast innan ramma pakkaferðarsamnings sem tekur til gistingar, upplýsingar um hvernig megi ná beinu sambandi við barnið eða ábyrgðaraðila þess á dvalarstað,
- g) upplýsingar um tiltækar innri verklagsreglur um afgreiðslu kvartana og um kerfi til lausnar deilumála utan dómstóla skv. tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB <sup>(1)</sup>, og, eftir atvikum, um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem seljandinn heyrir undir og um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu skv. reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 <sup>(2)</sup>,
- h) upplýsingar um rétt ferðamannsins til að framselja öðrum ferðamanni samninginn í samræmi við 9. gr.

3. Að því er varðar pakkaferðir samkvæmt skilgreiningu í v. lið b-liðar 2. liðar 3. gr. skal seljandinn, sem gögnin eru send til, tilkynna skipuleggjandanum að gengið hafi verið frá samningi sem leiðir til þess að pakkaferð sé búin til. Seljandinn skal láta skipuleggjandanum í té þær upplýsingar sem honum eru nauðsynlegar til að uppfylla skyldur sínar sem skipuleggjandi.

Jafnskjótt og skipuleggjandi hefur fengið upplýsingar um að pakkaferð hafi verið búin til skal hann láta ferðamanninum í té upplýsingarnar sem um getur í a- til h-lið 2. mgr. á varanlegum miðli.

4. Upplýsingarnar sem um getur í 2. og 3. mgr. skulu settar fram á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt.

5. Tímanlega fyrir upphaf pakkaferðarinnar skal skipuleggjandi láta ferðamanni í té nauðsynlegar kvittanir, inneignarmiða og farmiða, upplýsingar um áætlaða brottfarartíma og, eftir atvikum, frest til innritunar og áætlaðar tímasetningar fyrir viðkomu á leiðinni, samgöngutengingar og komur.

8. gr.

### Sönnunarbyrði

Að því er varðar það hvort farið er að kröfum um upplýsingar, sem mælt er fyrir um í þessum kafla, skal sönnunarbyrðin hvíla á seljandanum.

<sup>(1)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (tilskipun um lausn deilumála neytenda utan dómstóla) (Stjútíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 63).

<sup>(2)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (reglugerð um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR)) (Stjútíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1).

## III. KAFLI

**BREYTINGAR Á PAKKAFERÐARSAMNINGI ÁÐUR EN FERÐIN HEFST***9. gr.***Framsal pakkaferðarsamnings til annars ferðamanns**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að ferðamaður geti, eftir að hafa tilkynnt skipuleggjandanum það með hæfilegum fyrirvara á varanlegum miðli fyrir upphaf pakkaferðarinnar, framselt pakkaferðarsamninginn til einstaklings sem uppfyllir öll skilyrði sem gilda um viðkomandi samning. Tilkynning sem send er eigi síðar en sjö dögum áður en pakkaferð hefst skal í öllum tilvikum teljast vera með hæfilegum fyrirvara.
2. Framseljandi og framsalshafi pakkaferðarsamnings skulu bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á greiðslu eftirstöðva og viðbótarþóknana, gjalda eða annars kostnaðar sem kann að leiða af slíku framsali. Skipuleggjandi skal tilkynna framseljandanum um raunverulegan kostnað vegna framsalsins. Þessi kostnaður skal ekki vera ósanngjarn og skal ekki vera umfram raunverulegan kostnað sem skipuleggjandinn hefur af framsali pakkaferðarsamningsins.
3. Skipuleggjandinn skal láta framseljandanum í té gögn til staðfestingar á viðbótarþóknunum, gjöldum eða öðrum kostnaði sem leiðir af framsali pakkaferðarsamningsins.

*10. gr.***Breytingar á verði**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að eftir að gengið hefur verið frá pakkaferðarsamningi megi því aðeins hækka verð að skýrt sé áskilið í samningnum að sá möguleiki sé fyrir hendi og tekið fram að ferðamaður eigi rétt á verðlækkun skv. 4. mgr. Í því tilviki skal koma fram í pakkaferðarsamningnum hvernig reikna skuli út endurskoðað verð. Verðhækkunarir skulu einungis vera mögulegar sem bein afleiðing af breytingum á:
  - a) verði farþegaflutninga af völdum kostnaðar á eldsneyti eða öðrum aflagjöfum,
  - b) sköttum eða gjöldum á ferðatengdu þjónustuna sem samningurinn tekur til og lögð eru á af þriðju aðilum sem ekki eiga beina aðild að framkvæmd pakkaferðarinnar, þ.m.t. ferðamannaskattar, lendingarskattar eða gjöld fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum og á flugvöllum, eða
  - c) gengi því sem á við um hina tilteknu pakkaferð.
2. Ef verðhækkunin sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar er umfram 8% af heildarverði pakkaferðarinnar gilda ákvæði 2.–5. mgr. 11. gr.
3. Óháð því hversu mikil verðhækkunin er skal hún aðeins vera möguleg ef skipuleggjandinn tilkynnir ferðamanninum um hana með skýrum og skiljanlegum hætti, með rökstuðningi fyrir hækkuninni og útreikningi, á varanlegum miðli, eigi síðar en 20 dögum fyrir upphaf pakkaferðarinnar.
4. Ef mælt er fyrir um möguleika á verðhækkunum í pakkaferðarsamningi skal ferðamaðurinn eiga rétt á verðlækkun sem samsvarar hvers konar lækkun á þeim kostnaði sem um getur í a-, b- og c-lið 1. mgr., sem verður eftir að gengið er frá samningi og fyrir upphaf pakkaferðarinnar.
5. Ef um verðlækkun er að ræða skal skipuleggjandi hafa rétt til að draga raunverulegan stjórnunarkostnað frá endurgreiðslunni sem ber að greiða ferðamanninum. Skipuleggjandi skal, að beiðni ferðamannsins, leggja fram sönnun fyrir þessum stjórnunarkostnaði.

*11. gr.***Breytingar á öðrum skilmálum pakkaferðarsamninga**

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að skipuleggjandi geti ekki gert einhliða breytingar á skilmálum pakkaferðarsamnings fyrir upphaf pakkaferðar, aðrar en á verði hennar í samræmi við 10. gr., nema:

- a) skipuleggjandinn hafi áskilið sér þann rétt í samningnum,
- b) breytingin sé óveruleg og
- c) skipuleggjandinn tilkynni ferðamanninum um breytinguna á varanlegum miðli á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt.

2. Ef skipuleggjandi neyðist til þess, fyrir upphaf pakkaferðar, að gera verulegar breytingar á meginеinknum ferðatengdu þjónustunnar eins og um getur í a-lið fyrstu undirgreinar 1. mgr. 5. gr. eða getur ekki uppfyllt sérkröfur eins og um getur í a-lið 2. mgr. 7. gr. eða leggur til hækkun á verði pakkaferðarinnar sem nemur meira en 8% í samræmi við 2. mgr. 10. gr., getur ferðamaður innan hæfilegs tíma sem skipuleggjandinn tilgreinir:

- a) samþykkt tillöguna um breytingar eða
- b) rift samningnum án þess að greiða riftunargjald.

Ef ferðamaðurinn riftir pakkaferðarsamningi getur hann samþykkt að taka í staðinn aðra pakkaferð sambærilega að gæðum eða betri ef skipuleggjandi getur boðið slík skipti.

3. Skipuleggjandinn skal, án ótilhlýðilegrar tafar, tilkynna ferðamanninum á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt og á varanlegum miðli um:

- a) fyrirhugaðar breytingar, sem um getur í 2. mgr., og, eftir því sem við á í samræmi við 4. mgr., áhrif þeirra á verð pakkaferðarinnar,
- b) hæfilegan frest sem ferðamaður hefur til að upplýsa skipuleggjandann um ákvörðun sína skv. 2. mgr.,
- c) afleiðingar þess ef ferðamaður svarar ekki innan frestsins sem um getur í b-lið, í samræmi við gildandi landslög og
- d) eftir atvikum, pakkaferðina sem boðin er í staðinn og verð hennar.

4. Ef breytingarnar á pakkaferðarsamningnum, sem um getur í fyrstu undirgrein 2. mgr., eða pakkaferðin sem boðin er í staðinn samkvæmt annarri undirgrein 2. mgr., leiða af sér pakkaferð sem er lakari að gæðum eða óýrari skal ferðamaðurinn eiga rétt á viðeigandi verðlækkun.

5. Ef pakkaferðarsamningi er rift skv. b-lið fyrstu undirgreinar 2. mgr. þessarar greinar og ferðamaðurinn samþykkir ekki aðra pakkaferð í staðinn skal skipuleggjandi endurgreiða allar greiðslur sem inntar hafa verið af hendi af ferðamanninum eða fyrir hans hönd án ótilhlýðilegrar tafar og aldrei síðar en 14 dögum eftir riftun samningsins. Ákvæði 2., 3., 4., 5. og 6. mgr. 14. gr. gilda að breyttu breytanda.

*12. gr.***Riftun pakkaferðarsamnings og réttur til að falla frá samningi fyrir upphaf pakkaferðar**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að ferðamaður geti rift pakkaferðarsamningi hvenær sem er fyrir upphaf pakkaferðarinnar. Ef ferðamaður riftir pakkaferðarsamningi samkvæmt þessari málsgrein má krefja hann um að greiða skipuleggjanda viðeigandi og réttlætandi riftunargjald. Tilgreina má sanngjarnt, staðlað riftunargjald í pakkaferðarsamningnum að teknu tilliti til þess hversu löngu fyrir upphaf pakkaferðarinnar samningi er rift og áætlaðrar kostnaðarlækkunar og tekna af annarri nýtingu ferðatengdu þjónustunnar. Þegar ekki er um að ræða stöðluð riftunargjöld skal fjárhæð riftunargjaldsins samsvara verði pakkaferðarinnar að frádreginni kostnaðarlækkun og tekjum af annarri nýtingu ferðatengdu þjónustunnar. Skipuleggjandi skal gera grein fyrir fjárhæð riftunargjaldsins óski ferðamaðurinn þess.



2. Þrátt fyrir 1. mgr. skal ferðamaður hafa rétt til að rifta pakkaferðarsamningi áður en pakkaferðin hefst án þess að greiða riftunargjald, ef upp koma óhjákvæmilegar og óvenjulegar aðstæður á ákvörðunarstað eða í næsta nágrenni, sem hafa veruleg áhrif á pakkaferðina eða hafa veruleg áhrif á farþegaflutning til ákvörðunarstaðar. Ef pakkaferðarsamningi er rift samkvæmt þessari málsgrein skal ferðamaðurinn eiga rétt á að fá fulla endurgreiðslu allra greiðslna sem hann hefur innt af hendi fyrir pakkaferðina, en skal ekki eiga rétt á frekari skaðabótum.
3. Skipuleggjandi getur rift pakkaferðarsamningi og endurgreitt ferðamanni að fullu allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi fyrir pakkaferðina, en skal ekki skylt að greiða frekari skaðabætur ef:
  - a) fjöldi þátttakenda í pakkaferðinni er minni en sú lágmarkstala sem fram kemur í samningnum og skipuleggjandinn tilkynnir ferðamanninum um riftun samningsins innan þess frests sem ákveðinn er í samningnum, þó ekki síðar en:
    - i. 20 dögum fyrir upphaf pakkaferðarinnar ef um er að ræða ferðir sem taka meira en sex daga,
    - ii. sjö dögum fyrir upphaf pakkaferðarinnar ef um er að ræða ferðir sem taka tvo til sex daga,
    - iii. 48 klukkustundum fyrir upphaf pakkaferðarinnar ef um er að ræða ferðir sem taka minna en tvo daga,eða
  - b) skipuleggjandi getur ekki framkvæmt samninginn vegna óhjákvæmilegra og óvenjulegra aðstæðna og tilkynnir ferðamanninum um riftun samningsins án ótilhlýðilegrar tafar fyrir upphaf pakkaferðarinnar.
4. Skipuleggjandinn skal reiða af hendi þær endurgreiðslur sem krafist er skv. 2. og 3. mgr. eða, að því er varðar 1. mgr., endurgreiða allar greiðslur sem inntar hafa verið af hendi af ferðamanni eða fyrir hans hönd, að frádregnu viðeigandi riftunargjaldi. Slíkar endurgreiðslur skal inna af hendi til ferðamannsins án ótilhlýðilegrar tafar og aldrei síðar en 14 dögum eftir að pakkaferðarsamningnum var rift.
5. Ef um er að ræða samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva geta aðildarríki kveðið á um það í landslögum að ferðamaður hafi rétt til að falla frá pakkaferðarsamningi innan 14 daga án þess að tilgreina nokkra ástæðu.

#### IV. KAFLI

##### FRAMKVÆMD PAKKAFERÐARINNAR

###### 13. gr.

##### Ábyrgð á framkvæmd pakkaferðarinnar

1. Aðildarríkin skulu tryggja að skipuleggjandinn sé ábyrgur fyrir framkvæmd ferðatengdu þjónustunnar sem er innifalin í pakkaferðarsamningnum, hvort sem framkvæmd þessarar þjónustu á að vera í höndum skipuleggjandans eða annarra ferðaþjónustuveitenda.

Aðildarríkin geta viðhaldið eða leitt í landslög ákvæði um að smásalinn sé einnig ábyrgur fyrir framkvæmd pakkaferðarinnar. Í því tilviki gilda þau ákvæði 7. gr. og III. kafla, þessa kafla og V. kafla, sem gilda um skipuleggjandann, einnig um smásalann að breyttu breytanda.

2. Ferðamanni ber að tilkynna skipuleggjanda, án ótilhlýðilegrar tafar, með tilliti til aðstæðna í málinu, um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu, sem er innifalin í pakkaferðarsamningnum.

3. Ef einhver ferðatengd þjónusta fullnægir ekki ákvæðum pakkaferðarsamningsins skal skipuleggjandinn ráða bót á vanefndum nema:

- a) það sé ekki hægt eða
- b) það hafi í för með sér óhóflegan kostnað, með tilliti til umfangs vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um er að ræða.

Ef skipuleggjandinn ræður ekki bót á vanefndum í samræmi við a- eða b-lið fyrstu undirgreinar þessarar málsgreinar gilda ákvæði 14. gr.

4. Ef skipuleggjandi ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests sem ferðamaðurinn setur ætti ferðamaðurinn, með fyrirvara um þær undantekningar sem mælt er fyrir um í 3. mgr., að geta gert það sjálfur og krefjast endurgreiðslu á nauðsynlegum útgjöldum. Ferðamaðurinn þarf ekki að tilgreina frest ef skipuleggjandinn neitar að ráða bót á vanefndum eða ef þörf er tafarlausra úrbóta.

5. Ef ekki er hægt að veita verulegan hluta af ferðatengdri þjónustu samkvæmt pakkaferðarsamningnum skal skipuleggjandinn bjóða, ferðamanninum að kostnaðarlausu, annars konar viðeigandi ráðstafanir, sambærilegar að gæðum og tilgreint er í samningnum eða betri, eftir því sem unnt er, það sem eftir er ferðarinnar, þ.m.t. ef ekki er séð fyrir flutningi ferðamanns til baka til brottfararstaðar eins og um var samið.

Ef annars konar ráðstafanir, sem lagðar eru til, leiða af sér pakkaferð sem er lakari að gæðum en tilgreint er í pakkaferðarsamningnum skal skipuleggjandinn veita ferðamanninum viðeigandi verðlækkun.

Ferðamaðurinn getur aðeins hafnað annars konar ráðstöfunum, sem lagðar eru til, ef þær eru ekki sambærilegar því sem umsamið var í pakkaferðarsamningnum eða ef verðlækkunin er ófullnægjandi.

6. Ef vanefndir hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar og skipuleggjandi hefur ekki ráðið bót á þeim innan hæfilegra tímamarka sem ferðamaðurinn ákvarðar getur ferðamaðurinn rift pakkaferðarsamningi án þess að greiða riftunargjald og, eftir því sem við á, farið fram á verðlækkun og/eða skaðabætur í samræmi við 14. gr.

Ef ekki er hægt að gera annars konar ráðstafanir eða ferðamaðurinn hafnar annars konar ráðstöfunum, sem lagðar eru til, í samræmi við þriðju undirgrein 5. mgr. þessarar greinar á hann, eftir því sem við á, rétt á verðlækkun og/eða skaðabótum í samræmi við 14. gr. án þess að rifta pakkaferðarsamningnum.

Ef pakkaferðin felur í sér flutning farþega skal skipuleggjandinn, í öllum tilvikum sem um getur í fyrstu og annarri undirgrein, einnig sjá ferðamanninum fyrir jafngildum heimflutningi án ótilhlýðilegrar tafar og honum að kostnaðarlausu.

7. Þegar ógerlegt er að tryggja heimferð ferðamanns eins og umsamið var í pakkaferðarsamningnum vegna óhjákvæmilegra og óvenjulegra aðstæðna skal skipuleggjandi standa straum af nauðsynlegum kostnaði vegna gistingar, í sambærilegum gæðaflokki ef unnt er, í þrjár nætur að hámarki fyrir hvern ferðamann. Ef kveðið er á um lengri tímabil í löggjöf Sambandsins um réttindi farþega, sem gildir um viðkomandi flutningatæki vegna heimflutnings ferðamanns, gilda þau tímabil.

8. Sú takmörkun kostnaðar, sem um getur í 7. mgr. þessarar greinar, gildir ekki um hreyfihamlaða einstaklinga, svo sem skilgreint er í a-lið 2. gr. reglugerðar (EB) nr. 1107/2006 og fylgdarmenn þeirra, þungaðar konur og fylgdarlaus, ólöggráða börn, né heldur þá sem eru í þörf fyrir sértæka lækniástoð, að því tilskildu að skipuleggjandanum hafi verið tilkynnt um sérstakar þarfar þeirra a.m.k. 48 klukkustundum áður en pakkaferðin hófst. Skipuleggjandi getur ekki borið fyrir sig óhjákvæmilegar og óvenjulegar aðstæður til að takmarka bótaábyrgð skv. 7. mgr. þessarar greinar ef viðkomandi veitandi flutningaþjónustu getur ekki borið fyrir sig slíkar aðstæður samkvæmt viðeigandi löggjöf Sambandsins.

14. gr.

#### Verðlækkun og skaðabætur

1. Aðildarríkin skulu tryggja að ferðamaður eigi rétt á viðeigandi verðlækkun fyrir tímabil þegar vanefndir komu upp, nema skipuleggjandinn geti fært sönnur á að vanefndirnar séu sök ferðamannsins.

2. Ferðamaður skal eiga rétt á viðeigandi skaðabótum frá skipuleggjandanum fyrir hvert það tjón sem hann verður fyrir vegna vanefnda. Greiða skal skaðabætur án ástæðulausra tafa.

3. Ferðamaður á ekki rétt á skaðabótum ef skipuleggjandinn sagnar að vanefndirnar séu:

- a) sök ferðamannsins,
- b) sök þriðja aðila, sem ekki tengist veitingu ferðatengdu þjónustunnar sem er innifalin í pakkaferðarsamningnum, og eru ófyrirsjáanlegar eða óhjákvæmilegar,
- c) vegna óhjákvæmilegra og óvenjulegra aðstæðna.

4. Að því marki sem alþjóðasamningar, sem Sambandið er bundið af, takmarka umfang skaðabóta sem þjónustuveitanda, sem sér um ferðatengda þjónustu sem er hluti pakkaferðar, ber að greiða eða skilyrði fyrir greiðslu þeirra, gilda sömu takmarkanir um skipuleggjanda. Að því marki sem alþjóðasamningar, sem Sambandið er ekki bundið af, takmarka skaðabætur sem þjónustuveitanda ber að greiða geta aðildarríkin takmarkað bætur sem skipuleggjanda ber að greiða til samræmis við það. Í öðrum tilvikum getur pakkaferðarsamningur takmarkað skaðabætur sem skipuleggjanda ber að greiða svo framarlega sem sú takmörkun gildir ekki um líkamstjón eða tjón sem valdið er af ásetningi eða af gáleysi og nemur ekki minna en þreföldu heildarverði pakkaferðarinnar.

5. Réttur til skaðabóta eða verðlækkunar samkvæmt þessari tilskipun hefur ekki áhrif á réttindi ferðamanna samkvæmt reglugerð (EB) nr. 261/2004, reglugerð (EB) nr. 1371/2007, reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 392/2009 <sup>(1)</sup>, reglugerð (ESB) nr. 1177/2010 og reglugerð (ESB) nr. 181/2011 og samkvæmt alþjóðasamningum. Ferðamenn skulu hafa rétt til að leggja fram kröfur samkvæmt þessari tilskipun og samkvæmt þessum reglugerðum og alþjóðasamningum. Skaðabætur eða verðlækkun, sem veitt er samkvæmt tilskipun þessari, og skaðabætur eða verðlækkun sem veitt er samkvæmt umræddum reglugerðum og alþjóðasamningum, skulu koma til frádráttar frá hvor annarri til að forðast ofgreiðslu bóta.

6. Fyrningarfrestur til að leggja fram kröfur samkvæmt þessari grein skal ekki vera skemmri en tvö ár.

#### 15. gr.

#### Möguleiki á að hafa samband við skipuleggjandann með hjálp smásalans

Með fyrirvara um aðra undirgrein 1. mgr. 13. gr. skulu aðildarríkin tryggja að ferðamaður geti komið skilaboðum, beiðnum eða kvörtunum í sambandi við framkvæmd pakkaferðar beint á framfæri við smásalann sem hún var keypt hjá. Smásalinn skal framsenda þessi skilaboð, beiðnir eða kvartanir til skipuleggjandans án ótilhlýðilegrar tafar.

Að því er varðar hvort frestir eða fyrningarfrestir eru virtir skal líta svo á að skipuleggjandinn hafi tekið við skilaboðum, beiðnum eða kvörtunum, sem um getur í fyrstu undirgrein, þegar smásalinn tekur við þeim.

#### 16. gr.

#### Skylda til að veita aðstoð

Aðildarríki skulu tryggja að skipuleggjandi veiti ferðamanni í vanda viðeigandi aðstoð án ótilhlýðilegrar tafar, þ.m.t. við þær aðstæður sem um getur í 7. mgr. 13. gr., einkum með því að:

- a) veita viðeigandi upplýsingar um heilbrigðisþjónustu, staðaryfirvöld og ræðisaðstoð og
- b) aðstoða ferðamanninn við fjarsamskipti og hjálpa honum við að finna aðra ferðatilhögun.

Skipuleggjandinn skal geta krafist hóflegs gjalds fyrir slíka aðstoð ef ferðamaðurinn hefur valdið vandanum af ásetningi eða með vanrækslu. Gjaldið skal undir engum kringumstæðum vera hærra en raunkostnaður skipuleggjandans.

<sup>(1)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 392/2009 frá 23. apríl 2009 um bótaábyrgð flutningsaðila vegna slysa við farþegaflutninga á sjó (Stjtið. ESB L 131, 28.5.2009, bls. 24).

## V. KAFLI

## VERND GEGN ÓGJALDFÆRNI

## 17. gr.

**Skilvirkni og umfang verndar gegn ógjaldfærni**

1. Aðildarríki skulu tryggja að skipuleggjendur með staðfestu á yfirráðasvæði þeirra veiti tryggingu fyrir endurgreiðslu allra greiðslna sem inntar eru af hendi af ferðamanni eða fyrir hans hönd, að svo miklu leyti sem þjónustan er ekki veitt sökum ógjaldfærni skipuleggjandans. Ef flutningur farþega er innifalinn í pakkaferðarsamningnum skulu skipuleggjendur einnig veita tryggingu fyrir heimflutningi ferðamanna. Heimilt er að bjóða áframhald pakkaferðarinnar.

Skipuleggjendum, sem ekki hafa staðfestu í aðildarríki og selja pakkaferðir eða bjóða þær til sölu í aðildarríki eða sem á einhvern hátt beina slíkri starfsemi til aðildarríkis, er skylt að veita þessa tryggingu í samræmi við lög umrædds aðildarríkis.

2. Tryggingin sem um getur í 1. mgr. skal vera skilvirk og ná yfir kostnað sem hægt er að sjá fyrir með góðu móti. Hún skal ná yfir fjárhæðir greiðslna sem hafa verið inntar af hendi af ferðamönnum eða fyrir þeirra hönd í sambandi við pakkaferðir, að teknu tilliti til tímans frá innborgunum og lokagreiðslum til loka pakkaferðanna, ásamt áætluðum kostnaði vegna heimflutnings ef um ógjaldfærni skipuleggjandans er að ræða.

3. Vernd skipuleggjanda gegn ógjaldfærni skal koma ferðamönnum til góða óháð búsetustað þeirra, brottfararstað eða sölustað pakkaferðarinnar og óháð því í hvaða aðildarríki aðilinn, sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, er staðsettur.

4. Ef ógjaldfærni skipuleggjandans hefur áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar skal trygging vera fyrir hendi án endurgjalds til að tryggja heimflutning og, ef nauðsyn krefur, til að standa straum af kostnaði við gistingu fram að heimflutningi.

5. Ferðatengda þjónustu sem hefur ekki verið veitt skal endurgreiða án ótilhlýðilegrar tafar að beiðni ferðamannsins.

## 18. gr.

**Gagnkvæm viðurkenning verndar gegn ógjaldfærni og samvinna á sviði stjórnsýslu**

1. Aðildarríkin skulu viðurkenna að sérhver vernd gegn ógjaldfærni, sem skipuleggjandi veitir samkvæmt landsráðstöfunum til lögleiðingar 17. gr. í aðildarríkinu þar sem hann hefur staðfestu, uppfylli kröfur landsráðstafana þeirra.

2. Aðildarríkin skulu tilnefna aðaltengiliði til að greiða fyrir samvinna á sviði stjórnsýslu og eftirliti með skipuleggjendum sem starfa í mismunandi aðildarríkjum. Þau skulu senda öllum hinum aðildarríkjunum og framkvæmdastjórninni samskiptaupplýsingar þessara tengiliða.

3. Aðaltengiliðirnir skulu gera hver öðrum tiltækar allar nauðsynlegar upplýsingar um landsbundnar kröfur sínar um vernd gegn ógjaldfærni og um hvaða aðili eða aðilar sjá um verndina gegn ógjaldfærni fyrir tiltekna skipuleggjendur með staðfestu á yfirráðasvæði þeirra. Þessir tengiliðir skulu veita hver öðrum aðgang að tiltækum skrár yfir skipuleggjendur sem uppfylla skyldur sínar að því er varðar vernd gegn ógjaldfærni. Slíkar skrár skulu vera aðgengilegar almenningi, m.a. á Netinu.

4. Sé aðildarríki í vafa um vernd skipuleggjanda gegn ógjaldfærni skal það óska eftir nánari upplýsingum frá staðfestu aðildarríki hans. Aðildarríkin skulu svara beiðnum frá öðrum aðildarríkjum eins skjótt og unnt er, með tilliti til þess hversu flókin og brýn málin eru. Ávallt skal veita fyrsta svar innan 15 virkra daga frá því að beiðnin berst.

## VI. KAFLI

## SAMTENGÐ FERÐATILHÖGUN

## 19. gr.

**Vernd gegn ógjaldfærni og upplýsingakröfur í sambandi við samtengda ferðatilhögun**

1. Aðildarríkin skulu tryggja að seljendur, sem hafa milligöngu um samtengda ferðatilhögun, veiti tryggingu fyrir endurgreiðslu allra greiðslna frá ferðamönnum, að svo miklu leyti sem ferðatengd þjónusta, sem er hluti af samtengdri ferðatilhögun, er ekki veitt sökum ógjaldfærni skipuleggjandans. Ef umræddir seljendur eru sá aðili sem er ábyrgur fyrir flutningi farþega skal tryggingin einnig ná yfir heimflutning ferðamanna. Ákvæði annarrar undirgreinar 1. mgr. og 2.–5. mgr. 17. gr. og 18. gr. gilda að breyttu breytanda.

2. Áður en ferðamaður er bundinn samningi sem leiðir af sér samtengda ferðatilhögun eða samsvarandi tilboði skal seljandinn sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun, einnig þegar hann hefur ekki staðfestu í aðildarríki en beinir slíkri starfsemi að aðildarríki á einhvern hátt, lýsa yfir því á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt að ferðamaðurinn:

- a) muni ekki njóta neinna réttinda sem gilda einungis um pakkaferðir samkvæmt þessari tilskipun og að sérhver þjónustuveitandi fyrir sig beri einn ábyrgð á réttri framkvæmd sinnar þjónustu samkvæmt samningi og
- b) muni njóta verndar gegn ógjaldfærni í samræmi við 1. mgr.

Seljandinn sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun skal, til að uppfylla ákvæði þessarar málsgreinar, veita ferðamanninum þessar upplýsingar með því að nota viðeigandi staðlað upplýsingablað sem sett er fram í II. viðauka eða, ef ekkert upplýsingablaðanna í þeim viðauka á við um hina tilteknu tegund samtengdrar ferðatilhögunar, veita upplýsingarnar sem þar er að finna.

3. Hafi seljandi, sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun, ekki uppfyllt kröfurnar sem tilgreindar eru í 1. og 2. mgr. þessarar greinar skulu réttindi og skyldur sem mælt er fyrir um í 9. og 12. gr. og í IV. kafla gilda að því er varðar þá ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samtengdu ferðatilhöguninni.

4. 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.

## VII. KAFLI

## ALMENN ÁKVÆÐI

## 20. gr.

**Sérstakar skyldur smásala þegar skipuleggjandinn hefur staðfestu utan Evrópska efnahagssvæðisins**

Þegar skipuleggjandi hefur staðfestu utan Evrópska efnahagssvæðisins skal smásali með staðfestu í aðildarríki, með fyrirvara um aðra undirgrein 1. mgr. 13. gr., falla undir þær skyldur sem mælt er fyrir um fyrir skipuleggjendur í IV. og V. kafla, nema smásalinn leggi fram sannanir fyrir því að skipuleggjandinn fullnægi ákvæðum þessara kafla.

## 21. gr.

**Bótaábyrgð í sambandi við skekkjur í bókun**

Aðildarríkin skulu tryggja að seljandi sé ábyrgur fyrir hvers konar skekkjum vegna tæknilegra vankanta í bókunarkerfinu sem rekja má til hans og, ef seljandinn hefur samþykkt að sjá um bókun pakkaferðar eða ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samtengdri ferðatilhögun, fyrir skekkjum sem verða í bókunarferlinu.

Seljandi skal ekki vera ábyrgur fyrir skekkjum í bókun sem rekja má til ferðamannsins eða sem verða vegna óhjákvæmilegra og óvenjulegra aðstæðna.

22. gr.

### Réttur til úrlausnar

Í tilvikum þegar skipuleggjandi eða, í samræmi við aðra undirgrein 1. mgr. 13. gr. eða 20. gr., smásali, greiðir skaðabætur, veitir verðlækkun eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt þessari tilskipun skulu aðildarríkin tryggja að skipuleggjandinn eða smásalinn hafi rétt til að leita úrlausnar mála sinna gagnvart þriðju aðilum sem áttu þátt í viðburðinum sem leiddi af sér greiðslu skaðabóta, verðlækkun eða aðrar skuldbindingar.

23. gr.

### Ófrávíkjanleg ákvæði þessarar tilskipunar

1. Yfirlýsing skipuleggjanda pakkaferðar eða seljanda sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun um að hann komi eingöngu fram sem ferðaþjónustuveitandi, milliliður eða gegni einhverju öðru hlutverki, eða að pakkaferð eða samtengd ferðatilhögun sé ekki pakkaferð eða samtengd ferðatilhögun, leysir þann skipuleggjanda eða seljanda ekki undan þeim skyldum sem lagðar eru á þá með þessari tilskipun.
2. Ferðamenn geta ekki afsalað sér þeim rétti sem þeir hafa samkvæmt landsráðstöfunum til lögleiðingar á þessari tilskipun.
3. Hvers konar sammingsbundið fyrirkomulag eða yfirlýsing ferðamanns, sem beint eða óbeint skerðir eða fellir niður þau réttindi ferðamanna, sem þessi tilskipun kveður á um, eða sem ætlað er að sniðganga beitingu hennar, skulu ekki vera bindandi fyrir ferðamanninn.

24. gr.

### Framfylgd

Aðildarríkin skulu sjá til þess að til séu viðunandi og skilvirkar leiðir til að tryggja að farið sé að ákvæðum þessarar tilskipunar.

25. gr.

### Viðurlög

Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög vegna brota á þeim ákvæðum landslaga, sem eru samþykkt samkvæmt þessari tilskipun, og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að slíkum viðurlögum sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa varnaðaráhrif.

26. gr.

### Skýrslugjöf framkvæmdastjórnarinnar og endurskoðun

Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 1. janúar 2019, senda skýrslu til Evrópuþingsins og ráðsins um ákvæði þessarar tilskipunar sem gilda um bókanir á Netinu, sem eru gerðar á mismunandi sölustöðum og um flokkun slíkra bókana sem pakkaferðir, samtengda ferðatilhögun eða staka ferðatengda þjónustu, einkum um skilgreininguna á pakkaferð sem sett er fram í v. lið b-liðar 2. liðar 3. gr. og hvort rétt sé að breyta eða víkka þá skilgreiningu.

Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 1. janúar 2021, leggja almenna skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um beitingu þessarar tilskipunar.

Skýrslunum, sem um getur í fyrstu og annarri málsgrein, skulu fylgja tillögur um lagabreytingar, ef nauðsyn krefur.

27. gr.

### Breytingar á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2011/83/ESB

1. Í stað 5. liðar í viðaukanum við reglugerð (EB) nr. 2006/2004 komi eftirfarandi:

„5) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 (\*)

---

(\*) 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 (Stjtíð. ESB L 326, 11.12.2015, bls. 1).“

2. Í stað g-liðar 3. mgr. 3. gr. tilskipunar 2011/83/ESB komi eftirfarandi:

„g) pakkaferðir eins og þær eru skilgreindar í 2. lið 3. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 (\*\*).

Ákvæði 6. gr. (7. mgr.), 8. gr. (2. og 6. mgr.), 19., 21. og 22. gr. tilskipunar þessarar skulu gilda að breyttu breytanda um pakkaferðir, eins og þær eru skilgreindar í 2. lið 3. gr. tilskipunar (ESB) 2015/2302, að því er varðar ferðamenn, eins og þeir eru skilgreindir í 6. lið 3. gr. þeirrar tilskipunar.

---

(\*\*) 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 (Stjtíð. ESB L 326, 11.12.2015, bls. 1).“

### VIII. KAFLI

#### LOKAÁKVÆÐI

28. gr.

#### Lögleiðing

1. Aðildarríki skulu samþykkja og birta nauðsynleg lög og stjórnisýslufyrirmæli til að fara að tilskipun þessari eigi síðar en 1. janúar 2018. Þau skulu þegar í stað senda framkvæmdastjórninni texta þessara ráðstafana.
2. Þau skulu beita þessum ráðstöfunum frá 1. júlí 2018.
3. Þegar aðildarríkin samþykkja þessar ráðstafanir skal vera í þeim tilvísun í þessa tilskipun eða þeim fylgja slík tilvísun þegar þær eru birtar opinberlega. Aðildarríkin skulu setja nánari reglur um slíka tilvísun.
4. Aðildarríkin skulu senda framkvæmdastjórninni helstu ákvæði úr landslögum sem þau samþykkja um málefni sem tilskipun þessi nær til.

29. gr.

#### Niðurfelling

Tilskipun 90/314/EBE er felld úr gildi frá og með 1. júlí 2018.

Líta ber á tilvísanir í niðurfelldu tilskipunina sem tilvísanir í þessa tilskipun og skulu þær lesnar með hliðsjón af samsvörunartöflunni í III. viðauka.

30. gr.

**Gildistaka**

Tilskipun þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

31. gr.

**Viðtakendur**

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Strassborg 25. nóvember 2015.

*Fyrir hönd Evrópuþingsins,*

M. SCHULZ

*forseti.*

*Fyrir hönd ráðsins,*

N.SCHMIT

*forseti.*

\_\_\_\_\_



## I. VIÐAUKI

## A-hluti

**Staðlað upplýsingablað fyrir pakkaferðarsamninga þegar hægt er að nota tengla (e. hyperlinks)**

Sú samsetning ferðatengdrar þjónustu, sem um er að ræða, er pakkaferð í skilningi tilskipunar (ESB) 2015/2302.

Ferðamenn njóta því allra réttinda ESB sem gilda um pakkaferðir. Fyrirtæki XY ber/bera fulla ábyrgð á réttri framkvæmd pakkaferðarinnar í heild.

Fyrirtæki XY hefur/hafa að auki komið á vernd, lögum samkvæmt, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi og, ef flutningur er innifalinn í pakkaferðinni, tryggja heimflutning ferðamanna, verði það/þau ógjaldfær.

Nánari upplýsingar um mikilvægustu réttindi samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302 (veittar með tengli).

Með því að smella á tengilinn fær ferðamaðurinn eftirfarandi upplýsingar:

Mikilvægustu réttindi samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302

- Allar mikilvægar upplýsingar um pakkaferðina eru veittar ferðamönnum áður en gengið er frá pakkaferðarsamningi.
- Alltaf er a.m.k. einn seljandi ábyrgur fyrir réttri framkvæmd allrar ferðatengdrar þjónustu í samningnum.
- Ferðamenn fá neyðarsímanúmer eða upplýsingar um tengilið þar sem hægt er að hafa samband við skipuleggjandann eða ferðaskrifstofuna.
- Ferðamönnum er heimilt að framselja pakkaferðina til annars aðila með hæfilegum fyrirvara og hugsanlega gegn viðbótarkostnaði.
- Aðeins má hækka verð pakkaferðarinnar ef sérstakur kostnaður hækkar (t.d. eldsneytisverð) og ef sérstaklega er kveðið á um það í samningnum og aldrei síðar en 20 dögum fyrir upphaf pakkaferðarinnar. Fari verðhækkunin yfir 8% af verði pakkaferðarinnar er ferðamanni heimilt að rifta samningnum. Áskilji skipuleggjandi sér rétt til verðhækkunar á ferðamaður rétt á verðlækkun ef lækkun verður á viðeigandi kostnaði.
- Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald og fá fulla endurgreiðslu á öllum greiðslum ef gerðar eru verulegar breytingar á mikilvægum þáttum pakkaferðarinnar, öðrum en verði hennar. Ef seljandi, sem er ábyrgur fyrir pakkaferðinni, aflýsir henni fyrir upphaf hennar eiga ferðamenn rétt á endurgreiðslu og skaðabótum, eftir því sem við á.
- Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald fyrir upphaf pakkaferðarinnar í undantekningartilvikum, t.d. ef upp koma alvarleg öryggisvandamál á ákvörðunarstað, sem líklegt er að hafi áhrif á pakkaferðina.
- Að auki geta ferðamenn hvenær sem er áður en pakkaferð hefst rift samningnum gegn greiðslu viðeigandi og réttlætans riftunargjalds.
- Ef ekki er hægt að framkvæma mikilvæga þætti pakkaferðarinnar, eins og umsamið var, eftir að hún er hafin þarf að bjóða ferðamanninum annars konar viðeigandi ráðstafanir, honum að kostnaðarlausu. Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald ef þjónustan er ekki veitt í samræmi við samninginn og það hefur veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar og skipuleggjandi ræður ekki bót á vandanum.

- Ferðamenn eiga einnig rétt á verðlækkun og/eða skaðabótum ef ferðatengd þjónusta er ekki framkvæmd eða framkvæmd hennar er ófullnægjandi.
- Skipuleggjandinn verður að veita aðstoð ef ferðamaðurinn lendir í vanda.
- Verði skipuleggjandinn eða, í sumum aðildarríkjum, smásalinn ógjaldfær verða greiðslur endurgreiddar. Verði skipuleggjandinn eða, eftir atvikum, smásalinn ógjaldfær eftir að pakkaferðin er hafin og ef flutningur er innifalinn í pakkaferðinni er heimflutningur ferðamanna tryggður. XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða váttryggingafélag). Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög (tengill)

B-hluti

### **Staðlað upplýsingablað fyrir pakkaferðarsamninga í öðrum tilvikum en þeim sem falla undir A-hluta**

Sú samsetning ferðatengdrar þjónustu, sem um er að ræða, er pakkaferð í skilningi tilskipunar (ESB) 2015/2302.

Ferðamenn njóta því allra réttinda ESB sem gilda um pakkaferðir. Fyrirtæki XY ber/bera fulla ábyrgð á réttri framkvæmd pakkaferðarinnar í heild.

Fyrirtæki XY hefur/hafa að auki komið á vernd, lögum samkvæmt, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi og, ef flutningur er innifalinn í pakkaferðinni, tryggja heimflutning farþega, verði það/þau ógjaldfær.

Mikilvægustu réttindi samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302

- Allar mikilvægar upplýsingar um pakkaferðina eru veittar ferðamönnum áður en gengið er frá pakkaferðarsamningi.
- Alltaf er a.m.k. einn seljandi ábyrgur fyrir réttri framkvæmd allrar ferðatengdrar þjónustu í samningnum.
- Ferðamenn fá neyðarsímanúmer eða upplýsingar um tengilið þar sem hægt er að hafa samband við skipuleggjandann eða ferðaskrifstofuna.
- Ferðamönnum er heimilt að framselja pakkaferðina til annars aðila með hæfilegum fyrirvara og hugsanlega gegn viðbótarkostnaði.
- Aðeins má hækka verð pakkaferðarinnar ef sérstakur kostnaður hækkar (t.d. eldsneytisverð) og ef sérstaklega er kveðið á um það í samningnum og aldrei síðar en 20 dögum fyrir upphaf pakkaferðarinnar. Fari verðhækkunin yfir 8% af verði pakkaferðarinnar er ferðamanni heimilt að rifta samningnum. Áskilji skipuleggjandi sér rétt til verðhækkunar á ferðamaður rétt á verðlækkun ef lækkun verður á viðeigandi kostnaði.
- Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald og fá fulla endurgreiðslu á öllum greiðslum ef gerðar eru verulegar breytingar á mikilvægum þáttum pakkaferðarinnar, öðrum en verði hennar. Ef seljandi, sem er ábyrgur fyrir pakkaferðinni, aflýsir henni fyrir upphaf hennar eiga ferðamenn rétt á endurgreiðslu og skaðabótum, eftir því sem við á.
- Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald fyrir upphaf pakkaferðarinnar í undantekningartilvikum, t.d. ef upp koma alvarleg öryggisvandamál á ákvörðunarstað, sem líklegt er að hafi áhrif á pakkaferðina.
- Að auki geta ferðamenn hvenær sem er áður en pakkaferð hefst rift samningnum gegn greiðslu viðeigandi og réttlætans riftunargjalds.

- Ef ekki er hægt að framkvæma mikilvæga þætti pakkaferðarinnar, eins og umsamið var, eftir að hún er hafin þarf að bjóða ferðamanninum annars konar viðeigandi ráðstafanir, honum að kostnaðarlausu. Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald ef þjónustan er ekki veitt í samræmi við samninginn og það hefur veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar og skipuleggjandi ræður ekki bót á vandanum.
- Ferðamenn eiga einnig rétt á verðlækkun og/eða skaðabótum ef ferðatengd þjónusta er ekki framkvæmd eða framkvæmd hennar er ófullnægjandi.
- Skipuleggjandinn verður að veita aðstoð ef ferðamaðurinn lendir í vanda.
- Verði skipuleggjandinn eða, í sumum aðildarríkjum, smásalinn ógjaldfær verða greiðslur endurgreiddar. Verði skipuleggjandinn eða, eftir atvikum, smásalinn ógjaldfær eftir að pakkaferðin er hafin og ef flutningur er innifalinn í pakkaferðinni er heimflutningur ferðamanna tryggður. XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða váttryggingafélag). Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

(Vefsetur þar sem finna má tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög.)

#### C-hluti

#### **Staðlað upplýsingablað þegar skipuleggjandi sendir gögn til annars seljanda í samræmi við v. lið b-liðar 2. liðar 3. gr.**

Ef gengið er frá samningi við fyrirtæki AB í síðasta lagi 24 klukkustundum eftir að staðfesting bókuarinnar hefur borist frá fyrirtæki XY telst ferðatengd þjónusta sem XY og AB veita vera pakkaferð í skilningi tilskipunar (ESB) 2015/2302.

Ferðamenn njóta því allra réttinda ESB sem gilda um pakkaferðir. Fyrirtæki XY ber fulla ábyrgð á réttri framkvæmd pakkaferðarinnar í heild.

Fyrirtæki XY hefur að auki komið á vernd, lögum samkvæmt, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi og, ef flutningur er innifalinn í pakkaferðinni, tryggja heimflutning farþega, verði það ógjaldfært.

Nánari upplýsingar um mikilvægustu réttindi samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302 (veittar með tengli).

Með því að smella á tengilinn fær ferðamaðurinn eftirfarandi upplýsingar:

Mikilvægustu réttindi samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302

- Allar mikilvægar upplýsingar um ferðatengdu þjónustuna eru veittar ferðamönnum áður en gengið er frá pakkaferðarsamningi.
- Alltaf er a.m.k. einn seljandi ábyrgur fyrir réttri framkvæmd allrar ferðatengdrar þjónustu í samningnum.
- Ferðamenn fá neyðarsímanúmer eða upplýsingar um tengilið þar sem hægt er að hafa samband við skipuleggjandann eða ferðaskrifstofuna.
- Ferðamönnum er heimilt að framselja pakkaferðina til annars aðila með hæfilegum fyrirvara og hugsanlega gegn viðbótarkostnaði.
- Aðeins má hækka verð pakkaferðarinnar ef sérstakur kostnaður hækkar (t.d. eldsneytisverð) og ef sérstaklega er kveðið á um það í samningnum og aldrei síðar en 20 dögum fyrir upphaf pakkaferðarinnar. Fari verðhækkunin yfir 8% af verði pakkaferðarinnar er ferðamanni heimilt að rifta samningnum. Áskilji skipuleggjandi sér rétt til verðhækkunar á ferðamaður rétt á verðlækkun ef lækkun verður á viðeigandi kostnaði.

- Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald og fá fulla endurgreiðslu á öllum greiðslum ef gerðar eru verulegar breytingar á mikilvægum þáttum pakkaferðarinnar, öðrum en verði hennar. Ef seljandi, sem er ábyrgur fyrir pakkaferðinni, aflýsir henni fyrir upphaf hennar eiga ferðamenn rétt á endurgreiðslu og skaðabótum, eftir því sem við á.
- Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald fyrir upphaf pakkaferðarinnar í undantekningartilvikum, t.d. ef upp koma alvarleg öryggisvandamál á ákvörðunarstað, sem líklegt er að hafi áhrif á pakkaferðina.
- Að auki geta ferðamenn hvenær sem er áður en pakkaferð hefst rift samningnum gegn greiðslu viðeigandi og réttlætans riftunargjalds.
- Ef ekki er hægt að framkvæma mikilvæga þætti pakkaferðarinnar, eins og umsamið var, eftir að hún er hafin þarf að bjóða ferðamanninum annars konar viðeigandi ráðstafanir, honum að kostnaðarlausu. Ferðamenn geta rift samningi án þess að greiða riftunargjald ef þjónustan er ekki veitt í samræmi við samninginn og það hefur veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar og skipuleggjandi ræður ekki bót á vandanum.
- Ferðamenn eiga einnig rétt á verðlækkun og/eða skaðabótum ef ferðatengd þjónusta er ekki framkvæmd eða framkvæmd hennar er ófullnægjandi.
- Skipuleggjandinn verður að veita aðstoð ef ferðamaðurinn lendir í vanda.
- Verði skipuleggjandinn eða, í sumum aðildarríkjum, smásalinn ógjaldfær verða greiðslur endurgreiddar. Verði skipuleggjandinn eða, eftir atvikum, smásalinn ógjaldfær eftir að pakkaferðin er hafin og ef flutningur er innifalinn í pakkaferðinni er heimflutningur ferðamanna tryggður. XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða váttryggingafélag). Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög (tengill)

---

## II. VIÐAUKI

## A-hluti

**Staðlað upplýsingablað þegar seljandi, sem hefur milligöngu á Netinu um samtengda ferðatilhögun í skilningi a-liðar 5. liðar 3. gr., er flutningsaðili sem selur farmiða fram og til baka**

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar með hjálp fyrirtækis okkar/XY vegna ferðalags eða orlofsferðar, eftir að ein ferðatengd þjónusta hefur verið valin og greitt fyrir hana, veitir það ferðamanni EKKI réttindi sem gilda um pakkaferðir samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302.

Fyrirtæki okkar/XY er því ekki ábyrgt fyrir rétttri framkvæmd þessarar ferðatengdu þjónustu til viðbótar. Vinsamlegast hafið samband við viðkomandi þjónustuveitanda ef vandamál koma upp.

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar í sömu heimsókn á bókunarvef fyrirtækis okkar/XY verður sú ferðatengda þjónusta þó hluti af samtengdri ferðatilhögun. Í slíku tilviki hefur XY komið á vernd, eins og krafist er samkvæmt lögum ESB, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi til XY vegna þjónustu sem ekki hefur verið veitt vegna ógjaldfærni XY og, ef nauðsyn krefur, vegna heimflutnings. Vinsamlegast athugið að þetta veitir ekki endurgreiðslu ef viðkomandi þjónustuveitandi verður ógjaldfær.

Nánari upplýsingar um vernd gegn ógjaldfærni (veittar með tengli).

Með því að smella á tengilinn fær ferðamaðurinn eftirfarandi upplýsingar:

XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða váttryggingafélag).

Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

Athugasemd: Þessi vernd gegn ógjaldfærni nær ekki yfir samninga við aðra aðila en XY, sem hægt er að framkvæma þrátt fyrir ógjaldfærni XY.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög (tengill)

## B-hluti

**Staðlað upplýsingablað þegar seljandi, sem hefur milligöngu á Netinu um samtengda ferðatilhögun í skilningi a-liðar 5. liðar 3. gr., er annar en flutningsaðili sem selur farmiða fram og til baka**

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar með hjálp fyrirtækis okkar/XY vegna ferðalags eða orlofsferðar, eftir að ein ferðatengd þjónusta hefur verið valin og greitt fyrir hana, veitir það ferðamanni EKKI réttindi sem gilda um pakkaferðir samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302.

Fyrirtæki okkar/XY er því ekki ábyrgt fyrir rétttri framkvæmd þessarar ferðatengdu viðbótarþjónustu. Vinsamlegast hafið samband við viðkomandi þjónustuveitanda ef vandamál koma upp.

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar í sömu heimsókn á bókunarvef fyrirtækis okkar/XY verður sú ferðatengda þjónusta þó hluti af samtengdri ferðatilhögun. Í slíku tilviki hefur XY komið á vernd, eins og krafist er samkvæmt lögum ESB, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi til XY vegna þjónustu sem ekki hefur verið veitt vegna ógjaldfærni XY. Vinsamlegast athugið að þetta veitir ekki endurgreiðslu ef viðkomandi þjónustuveitandi verður ógjaldfær.

Nánari upplýsingar um vernd gegn ógjaldfærni (veittar með tengli).

Með því að smella á tengilinn fær ferðamaðurinn eftirfarandi upplýsingar:

XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða vátryggingafélag).

Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

Athugasemd: Þessi vernd gegn ógjaldfærni nær ekki yfir samninga við aðra aðila en XY, sem hægt er að framkvæma þrátt fyrir ógjaldfærni XY.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög (tengill)

#### C-hluti

**Staðlað upplýsingablað fyrir samtengda ferðatilhögun í skilningi a-liðar 5. liðar 3. gr. þegar samningar milli seljanda (sem er ekki flutningsaðili sem selur farmiða fram og til baka) og ferðamanns eru gerðir að báðum viðstöddum samtímis í eigin persónu**

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar með hjálp fyrirtækis okkar/XY vegna ferðalags eða orlofsferðar, eftir að ein ferðatengd þjónusta hefur verið valin og greitt fyrir hana, veitir það ferðamanni EKKI réttindi sem gilda um pakkaferðir samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302.

Fyrirtæki okkar/XY er því ekki ábyrgt fyrir rétttri framkvæmd þessarar ferðatengdu viðbótarþjónustu. Vinsamlegast hafið samband við viðkomandi þjónustuveitanda ef vandamál koma upp.

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar í sömu heimsókn hjá eða samskiptum við fyrirtæki okkar/XY verður sú ferðatengda þjónusta þó hluti af samtengdri ferðatilhögun. Í slíku tilviki hefur XY komið á vernd, eins og krafist er samkvæmt lögum ESB, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi til XY vegna þjónustu sem ekki hefur verið veitt vegna ógjaldfærni XY. Vinsamlegast athugið að þetta veitir ekki endurgreiðslu ef viðkomandi þjónustuveitandi verður ógjaldfær.

XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða vátryggingafélag).

Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

Athugasemd: Þessi vernd gegn ógjaldfærni nær ekki yfir samninga við aðra aðila en XY, sem hægt er að framkvæma þrátt fyrir ógjaldfærni XY.

(Vefsetur þar sem finna má tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög.)

#### D-hluti

**Staðlað upplýsingablað þegar seljandi, sem hefur milligöngu á Netinu um samtengda ferðatilhögun í skilningi b-liðar 5. liðar 3. gr., er flutningsaðili sem selur farmiða fram og til baka**

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar með hjálp þessa tengils/þessara tengla vegna ferðalags eða orlofsferðar, veitir það ferðamanni EKKI réttindi sem gilda um pakkaferðir samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302.

Fyrirtæki okkar/XY er því ekki ábyrgt fyrir rétttri framkvæmd þessarar ferðatengdu þjónustu til viðbótar. Vinsamlegast hafið samband við viðkomandi þjónustuveitanda ef vandamál koma upp.

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar með hjálp þessa tengils/þessara tengla í síðasta lagi 24 klukkustundum eftir að staðfesting bóknarinnar hefur borist frá fyrirtæki okkar/XY verður sú ferðatengda þjónusta þó hluti af samtengdri ferðatilhögun. Í slíku tilviki hefur XY komið á vernd, eins og krafist er samkvæmt lögum ESB, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi til XY vegna þjónustu sem ekki hefur verið veitt vegna ógjaldfærni XY og, ef nauðsyn krefur, vegna heimflutnings. Vinsamlegast athugið að þetta veitir ekki endurgreiðslu ef viðkomandi þjónustuveitandi verður ógjaldfær.

Nánari upplýsingar um vernd gegn ógjaldfærni (veittar með tengli).

Með því að smella á tengilinn fær ferðamaðurinn eftirfarandi upplýsingar:

XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða váttryggingafélag).

Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

Athugasemd: Þessi vernd gegn ógjaldfærni nær ekki yfir samninga við aðra aðila en XY, sem hægt er að framkvæma þrátt fyrir ógjaldfærni XY.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög (tengill)

E-hluti

**Staðlað upplýsingablað þegar seljandi, sem hefur milligöngu á Netinu um samtengda ferðatilhögun í skilningi b-liðar 5. liðar 3. gr., er annar en flutningsaðili sem selur farmiða fram og til baka**

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar með hjálp þessa tengils/þessara tengla vegna ferðalags eða orlofsferðar, veitir það ferðamanni EKKI réttindi sem gilda um pakkaferðir samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302.

Fyrirtæki okkar/XY er því ekki ábyrgt fyrir rétttri framkvæmd þessarar ferðatengdu þjónustu til viðbótar. Vinsamlegast hafið samband við viðkomandi þjónustuveitanda ef vandamál koma upp.

Ef bókuð er ferðatengd þjónusta til viðbótar með hjálp þessa tengils/þessara tengla í síðasta lagi 24 klukkustundum eftir að staðfesting bóknarinnar hefur borist frá fyrirtæki okkar/XY verður sú ferðatengda þjónusta þó hluti af samtengdri ferðatilhögun. Í slíku tilviki hefur XY komið á vernd, eins og krafist er samkvæmt lögum ESB, til að endurgreiða greiðslur sem inntar hafa verið af hendi til XY vegna þjónustu sem ekki hefur verið veitt vegna ógjaldfærni XY. Vinsamlegast athugið að þetta veitir ekki endurgreiðslu ef viðkomandi þjónustuveitandi verður ógjaldfær.

Nánari upplýsingar um vernd gegn ógjaldfærni (veittar með tengli).

Með því að smella á tengilinn fær ferðamaðurinn eftirfarandi upplýsingar:

XY hefur tryggt sig gegn ógjaldfærni hjá YZ (aðili sem sér um verndina gegn ógjaldfærni, t.d. ábyrgðarsjóður eða váttryggingafélag).

Ferðamenn geta haft samband við þann aðila eða, eftir atvikum, lögbært yfirvald (samskiptaupplýsingar, þ.m.t. nafn, heimilisfang, tölvupóstfang og símanúmer) ef synjað er um þjónustu vegna ógjaldfærni XY.

Athugasemd: Þessi vernd gegn ógjaldfærni nær ekki yfir samninga við aðra aðila en XY, sem hægt er að framkvæma þrátt fyrir ógjaldfærni XY.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 eins og hún er leidd í landslög (tengill)

## III. VIÐAUKI

## Samsvörunartafla

Tilskipun 90/314/EBE	Þessi tilskipun
1. gr.	1. gr.
1. mgr. 2. gr.	2. liður 3. gr. og a-liður 2. mgr. 2. gr.
2. mgr. 2. gr.	8. liður 3. gr.
3. mgr. 2. gr.	9. liður 3. gr.
4. mgr. 2. gr.	6. liður 3. gr.
5. mgr. 2. gr.	3. liður 3. gr.
1. mgr. 3. gr.	Fellt niður
2. mgr. 3. gr.	Fellt niður, þó eru meginhlutar felldir inn í 5. og 6. gr.
a-liður 1. mgr. 4 gr.	f-liður 1. mgr. 5. gr.
b-liður 1. mgr. 4. gr.	5. gr. (h-liður 1. mgr.), 7. gr. (d- og f-liður 2. mgr.) og 7. gr. (4. mgr.)
a-liður 2. mgr. 4 gr.	2. mgr. 7. gr.
b-liður 2. mgr. 4. gr.	3. mgr. 5. gr. og 1. og 4. mgr. 7. gr.
c-liður 2. mgr. 4. gr.	Fellt niður
3. mgr. 4. gr.	9. gr.
4. mgr. 4. gr.	10. gr.
5. mgr. 4. gr.	2. og 3. mgr. 11. gr.
6. mgr. 4. gr.	2., 3. og 4. mgr. 11. gr. og 3. og 4. mgr. 12. gr.
7. mgr. 4. gr.	5., 6. og 7. mgr. 13. gr.
1. mgr. 5. gr.	1. mgr. 13. gr.
2. mgr. 5. gr.	2., 3. og 4. mgr. 14. gr. og 16. gr.
3. mgr. 5. gr.	3. mgr. 23. gr.
4. mgr. 5. gr.	e-liður 2. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 13. gr.
6. gr.	3. mgr. 13. gr.
7. gr.	17. og 18. gr.
8. gr.	4. gr.
1. mgr. 9. gr.	1. mgr. 28. gr.
2. mgr. 9. gr.	4. mgr. 28. gr.
10. gr.	31. gr.
a-liður í viðaukanum	i. liður a-liðar 1. mgr. 5. gr.
b-liður í viðaukanum	ii. liður a-liðar 1. mgr. 5. gr.
c-liður í viðaukanum	iii. liður a-liðar 1. mgr. 5. gr.



Tilskipun 90/314/EBE	Þessi tilskipun
d-liður í viðaukanum	e-liður 1. mgr. 5. gr.
e-liður í viðaukanum	i. liður a-liðar 1. mgr. 5. gr.
f-liður í viðaukanum	v. liður a-liðar 1. mgr. 5. gr.
g-liður í viðaukanum	b-liður 1. mgr. 5. gr.
h-liður í viðaukanum	c-liður 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 10. gr.
i-liður í viðaukanum	d-liður 1. mgr. 5. gr.
j-liður í viðaukanum	a-liður 2. mgr. 7 gr.
k-liður í viðaukanum	2. mgr. 13. gr.