



FORBRUKERTILSYNET

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 19/332-1

26.04.2019

Saksbehandler: Simen Mørk Lanes

Dir.tlf: 908 79 572

Orienteringsbrev - om opplysningsplikt og innhold i pakkereiseavtalen etter ny pakkereiselov av 2018

1. Innledning

Forbrukertilsynet fører tilsyn med at næringsdrivendes avtalevilkår og markedsføring som rettes til forbrukere ikke er i strid med markedsføringsloven. Vi fører også tilsyn med at næringsdrivende overholder blant annet pakkereiseloven. For mer informasjon, se Forbrukertilsynet.no.

Forbrukertilsynet er utpekt som tilsynsmyndighet med pakkereiseloven av 2018. Med dette brevet vil vi informere om en rekke nye bestemmelser i den nye pakkereiseloven og pakkereiseforskriften av 2018. Disse gjennomfører pakkereisedirektivet av 2015.

Vi vil hovedsakelig informere om de nye reglene i pakkereiseloven kapittel 2 om opplysningsplikt før avtale om pakkereise inngås og krav til innholdet i pakkereiseavtalen.

Loven følger et system som går ut på å regulere hvilken informasjon de reisende skal få før bestilling foretas, og dermed i selve bestillingsprosessen (punkt 3). I tillegg regulerer den hvilken informasjon som må gis på siste side i bestillingsløpet (punkt 4), og hvilken informasjon som må være tatt inn i avtalevilkårene eller ordrebekreftelsen i etterkant av at avtalen er inngått (punkt 5).

2. Definisjoner

Som dere vil være kjent med er det i pakkereiseloven av 2018 inntatt nye og utvidede definisjoner sammenlignet med tidligere pakkereiselov av 1995. Særlig er det gjort endringer i definisjonen av «pakkereise».

Pakkereiseloven § 6 definerer begrepet «pakkereise» og hvilke måter en pakkereise kan oppstå på.

Departementet skriver i forarbeidene at definisjonen i direktivet har store likheter med definisjonen i den gamle loven¹. Forskjellen er likevel at det nye direktivet og dermed loven lister opp en rekke situasjoner som uansett vil utgjøre en pakkereise. Det er derfor ikke lenger et krav at reisetjenestene faktureres samlet eller at reisen er «på forhånd tilrettelagt».

3. Opplysninger som skal gis før det inngås avtale om pakkereise – pakkereiseloven § 9

3.1 Innledning

Pakkereiseloven § 9 regulerer hvilke opplysninger som skal gis før det inngås avtale om en pakkereise, når disse opplysningene skal gis og hvem som skal gi disse forhåndsopplysningene. Det sentrale er at opplysningene etter § 9 skal gis før det inngås avtale om pakkereise.

Kravene til forhåndsopplysninger er langt mer omfattende enn etter tidligere pakkereiselov av 1995.

3.2 Hvilke opplysninger skal gis - § 9 første ledd

Etter pakkereiseloven § 9 første ledd skal alle opplysningene som er nevnt i første ledd gis til den reisende. Dette gjelder likevel bare så langt opplysningene er relevante for pakkereisen.

Pakkereiseloven § 9 første ledd lyder:

«Før det inngås en avtale om en pakkereise skal arrangøren eller formidleren gi den reisende følgende opplysninger, dersom det er relevant for pakkereisen:

- a) reisetjenestenes vesentligste kjennetegn. Dette omfatter:
 1. reisemål, reiserute og oppholdets varighet, med angivelse av datoer og antall netter som inngår ved innkvartering

¹ Prop. 54 L (20017-2018) s. 20-21.

2. transportmidler, type transport og transportkategorier, steder, datoer og tidspunkter for avreise og retur, steder hvor det gjøres opphold underveis og varigheten av disse oppholdene, samt transportforbindelser. Hvis det nøyaktige tidspunktet ennå ikke er fastsatt, skal den næringsdrivende opplyse den reisende om det omtrentlige tidspunktet for avreise og retur
 3. innkvarteringsstedets beliggenhet, hovedkjennetegn og, dersom det er relevant, kategori etter bestemmelseslandets regler
 4. måltider som inngår
 5. besøk, utflukter eller andre ytelser som inngår i den samlede prisen som er avtalt for pakkereisen
 6. dersom det ikke fremgår av sammenhengen, hvorvidt noen av reisetjenestene ytes den reisende som del av en gruppe, og i så fall den omtrentlige størrelsen på gruppen, hvis det kan angis
 7. dersom den reisendes utbytte av andre turisttjenester avhenger av en effektiv muntlig kommunikasjon, språket som disse tjenestene vil foregå på, og
 8. hvorvidt reisen eller ferien generelt er egnet for personer med funksjonsnedsettelse og, på anmodning fra den reisende, nøyaktige opplysninger om hvorvidt reisen eller ferien er egnet for den reisende
- b) arrangørens, eventuelt formidlerens, foretaksnavn, fysiske adresse, telefonnummer og e-postadresse
 - c) pakkereisens samlede pris, inkludert skatter og eventuelle tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader. Dersom kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes før avtalen inngås, skal det angis hvilke typer tilleggs-kostnader den reisende eventuelt må betale
 - d) betalingsvilkår, blant annet beløp eller prosentandel av prisen som skal betales på forskudd, og tidsplanen for betaling av restbeløpet, eller økonomiske garantier som skal betales eller stilles av den reisende
 - e) det minste antallet personer som kreves for at pakkereisen skal gjennomføres, og fristen for å avlyse reisen dersom dette antallet ikke nås
 - f) generelle opplysninger om pass- og visumkrav, herunder omtrent hvor lang tid det tar å få visum. Det skal også gis opplysninger om helsekrav i bestemmelseslandet
 - g) at den reisende til enhver tid før pakkereisen begynner kan avbestille reisen mot betaling av et rimelig gebyr eller, dersom det er relevant, arrangørens standardiserte gebyrer
 - h) om valgfri eller obligatorisk forsikring.»

3.3 Hvilke opplysninger skal gis - Standard skjema etter § 9 annet ledd

Pakkereiseloven § 9 annet ledd lyder:

«Arrangøren eller formidleren skal også gi standardopplysninger. Disse skal gis ved bruk av relevant standardisert skjema.»

Før avtale om pakkereise inngås skal den reisende gis standardopplysninger i relevant standardisert skjema. Dette skjemaet skal gis i tillegg til de opplysningene som følger av § 9 første ledd redegjort for ovenfor.

Hvilket standardisert skjema som skal benyttes for å gi standardopplysninger er regulert i pakkereiseforskriften § 11. Vi presiserer her at opplysningene skal gis i skjema og at det skal benyttes ett av de tre skjemaene som følger av vedlegg 1 til pakkereiseforskriften. Det er dermed ikke tilstrekkelig at standardopplysningene gis i avtalevilkårene eller på annen måte.

- Skjema 1 skal benyttes der det er mulig å benytte hyperlenker, typisk bestillinger over internett.
- Skjema 3 skal benyttes der arrangøren overfører opplysninger til en annen næringsdrivende, jf. pakkereiseloven § 6 første ledd bokstav b) nr.5.
- Skjema 2 skal benyttes der det ikke er mulig å benytte hyperlenker og dermed for alle andre situasjoner som ikke omfattes av skjema 1 og 3.

3.4 Når skal opplysningene gis

Alle opplysningene som følger av § 9 første ledd og som er relevant for pakkereisen, skal gis før det inngås avtale om pakkereise. Dette betyr at den reisende skal ha fått alle disse opplysningene før vedkommende er bundet av avtalen om pakkereise.

Etter pakkereiseforskriften § 11 skal standardopplysningsskjema 1, 2 eller 3 gis før det inngås avtale om pakkereise. Dette betyr at den reisende skal ha fått standardopplysningene før vedkommende er bundet av avtalen om pakkereise. Dette gjelder uavhengig av om avtalen om pakkereise inngås kort tid før reisen skal starte.

I motsetning til den tidligere loven, gjelder dette uavhengig av om avtalen om pakkereise inngås kort tid før reisen skal starte.

3.5 Hvordan skal opplysningene gis

Forhåndsopplysningene etter § 9 første ledd gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form, jf. § 10 første ledd.

Hva som ligger nærmere i dette vilkåret må bero på de konkrete omstendighetene knyttet til avtalen, partene og den konkrete pakkereisen. Opplysningene bør gis på en måte som sikrer at forbrukerne får de med seg, og dermed setter den reisende i stand til å foreta en informert beslutning.

Vi vil særlig påpeke at forhåndsopplysningene etter § 9 første ledd skal gis «i fremhevet form». Det er vår vurdering at for å oppfylle dette kravet bør opplysningene skilles ut fra øvrige opplysninger som gis, slik at man sikrer at den reisende har informasjonen før man bestemmer seg for å inngå avtalen. Dette innebærer at opplysningene derfor ikke bare kan gis som en del av ordrebekreftelsen eller tas inn i avtalevilkårene.

Standardopplysningene etter § 9 annet ledd skal gis ved bruk av standardskjema.

Når man markedsfører reiser mot norske reisende skal opplysningene gis på norsk, jf. § 10 annet ledd

3.6 Hvem skal gi opplysningene

Det er arrangøren eller formidleren som har plikt til å gi den reisende opplysningene etter § 9 første ledd før avtale om pakkereise inngås. Det følger av direktivteksten at arrangøren alltid har et ansvar for å gi opplysninger før avtale inngås. Dersom pakkereisen er solgt via en formidler, skal også formidleren gi den reisende opplysninger før avtale inngås.

For tilfeller hvor avtale om pakkereise kjøpes fra forskjellige næringsdrivende gjennom lenkede bestillingsprosesser på internett etter lovens § 6 første ledd bokstav b) nr.5, skal hver av de næringsdrivende gi den reisende forhåndsopplysninger etter § 9 første ledd, jf. pakkereiseloven § 10 fjerde ledd.

3.7 Særlig om brudd på opplysningsplikten

Som nevnt skal det opplyses om pakkereisens samlede pris før avtale om pakkereise inngås, jf. § 9 første ledd bokstav c). Det følger av § 16 at den reisende ikke skal bære kostander som den næringsdrivende ikke har opplyst om før avtalen om pakkereisen er inngått, og konsekvensen av brudd på opplysningsplikten er dermed at den næringsdrivende selv må dekke kostnader det ikke er opplyst om.

4. Bruk av elektronisk kommunikasjon - § 13

Pakkereiseloven § 13 regulerer den næringsdrivendes skjerpede opplysningsplikt når avtaler skal inngås elektronisk, typisk over internett. Vi antar dette er svært praktisk for salg av pakkereiser. Bestemmelsens annet og tredje ledd er identisk med angrerettloven § 16 annet og tredje ledd.

Pakkereiseloven §13 lyder:

«Når en avtale som skal inngås elektronisk, forplikter den reisende til å betale, skal den næringsdrivende tydelig og i fremhevet form gjøre den reisende oppmerksom på opplysningene i § 9 første ledd bokstav a og c umiddelbart før den reisende foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at den reisende uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen eller funksjonen være merket på en lett leselig måte med «bestilling med forpliktelse til å betale» eller tilsvarende.

Overholdes ikke bestemmelsen i annet ledd, blir den reisende ikke bundet av avtalen eller bestillingen.»

Bestemmelsens første ledd krever at den reisende gjøres oppmerksom på opplysningene i § 9 første ledd bokstav a) og c) umiddelbart før den reisende foretar bestillingen, dersom avtaleinngåelsen skjer elektronisk og medfører en betalingsforpliktelse for den reisende. Elektronisk avtaleinngåelse betyr at avtalen inngås ved netthandel eller per sms. Dette vil typisk være på siste side i bestillingsprosessen.

Opplysningene i § 9 første ledd bokstav a) og c) skal gis i tydelig og fremhevet form. At opplysningene skal gis i «fremhevet form», vurderer Forbrukertilsynet slik at det stilles krav om at opplysningene i § 9 første ledd bokstav a) og c) skiller seg ut fra øvrige opplysninger som gis. Opplysningene bør være synlige for forbrukerne i en font, størrelse, farge og posisjon som sikrer at forbrukeren lett kan identifisere, lese og forstå opplysningene, og som ikke krever at forbrukeren må foreta seg noe ytterligere for å få tilgang til informasjonen, eksempelvis å scrolle eller klikke på noe.

Bestemmelsens annet ledd stiller i tillegg krav til at det skal gjøres helt klart for forbrukeren at bestillingen ved å aktivere en knapp e.l. medfører plikt til å betale. Bestillingsknappen kan merkes på ulike måter, så lenge det fremstår klart for forbrukeren at man, ved å aktivere knappen, forplikter seg til å betale. Eksempler på dette er at bestillingsknappen er merket med: «kjøp nå», «betal nå» eller «bekreft kjøp».

Kravet oppstilt i bestemmelsens annet ledd er et gyldighetsvilkår. Dersom den næringsdrivende ikke overholder § 13 annet ledd, er den reisende ikke bundet av avtalen eller bestillingen, jf. § 13 tredje ledd.

5. Opplysninger som skal gis i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen på pakkereiseavtalen - § 11

5.1 Innledning

Pakkereiseloven § 11 regulerer krav til hvilke opplysninger en pakkereiseavtale eller bekreftelsen på avtalen skal inneholde. Det sentrale er at forhåndsopplysningene etter § 9 første ledd, standardopplysningene etter § 9 annet ledd og opplysningene etter § 11 første ledd skal gis i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen på pakkereiseavtalen.

Forbrukertilsynet presiserer her at alle opplysningene etter § 9 som er gitt til den reisende før pakkereiseavtale inngås, også skal utgjøre en integrert del av pakkereiseavtalen eller ordrebekreftelsen.

5.2 Hvilke opplysninger skal gis i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen på pakkereiseavtalen

Pakkereiseloven § 11 lyder:

«Pakkereiseavtalen eller bekreftelsen på avtalen skal inneholde opplysningene i § 9. I tillegg skal avtalen eller bekreftelsen inneholde følgende:

- a) en angivelse av den reisendes særlige krav som arrangøren har godtatt
- b) opplysninger om at arrangøren er ansvarlig for at alle reisetjenestene som inngår i avtalen leveres på en tilfredsstillende måte etter bestemmelsene i kapittel 5, og at arrangøren er forpliktet til å yte bistand til reisende i vanskeligheter etter § 36
- c) Reisegarantifondets kontaktopplysninger
- d) navnet, adressen, telefonnummeret, e-postadressen og, dersom det er relevant, faksnummeret til arrangørens lokale representant, til et kontaktpunkt eller til en annen tjeneste som gjør det mulig for den reisende å kontakte arrangøren raskt og kommunisere effektivt med vedkommende, anmode om bistand dersom den reisende er i vanskeligheter, eller klage over en mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen
- e) opplysning om at den reisende har plikt til, uten ugrunnet opphold, å informere om enhver mangel som konstateres under gjennomføringen av pakkereisen

- f) opplysninger som muliggjør direkte kontakt med en mindreårig eller med en person som er ansvarlig for denne, når den mindreårige reiser uten foreldre eller en annen godkjent person, og pakkereiseavtalen omfatter innkvartering
- g) opplysninger om intern klagebehandling, om prosedyrer for utenrettslig klagebehandling, om klageorganet som den næringsdrivende omfattes av og om den nettbaserte klageportalen for klagebehandling over landegrensar, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 12 annet ledd
- h) opplysninger om den reisendes rett til å overdra avtalen til en annen reisende etter § 18.

Opplysninger som er gitt i informasjonsmateriell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, regnes som del av avtalen. Dette gjelder ikke dersom opplysningene må antas å ha vært uten betydning for den reisendes beslutning om å inngå avtale om pakkereise.»

5.3 Hvordan skal opplysningene gis

Opplysningene etter § 11 skal gis «i fremhevet form» i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen på denne, jf. § 12. Hva som ligger nærmere i vilkårene må bero på de konkrete omstendighetene knyttet til avtalen, partene og den konkrete pakkereisen, men må gis på en måte som gjør det lett å tilegne seg informasjonen.

6. Avslutning

Opplysningsplikten er svært omfattende, og ordlyden i direktivet og dermed loven er streng på hvordan disse opplysningene skal gis. Vi finner grunn til å oppsummere det vi har redegjort for:

Opplysninger som skal gis før avtaleinngåelsen:

- Alle opplysninger i § 9 første ledd.
- Standard skjema

Opplysninger som skal gis rett før bestilling i direkte tilknytning til bestillingsknappen:

- Opplysninger som nevnt i § 9 første ledd bokstav a og c.

Opplysninger som skal gis i avtalen eller i ordebekreftelse i etterkant av avtaleinngåelsen:

- Opplysninger som nevnt i § 9 første ledd
- Standard skjema
- Opplysninger som nevnt i § 11 første ledd

Alle disse opplysningene skal etter loven gis på en tydelig og forståelig måte, og i fremhevet form.

Hva som er fremhevet form vil avhenge av hvor i bestillingsprosessen man befinner seg. Vurderingen av om opplysningene er gitt på en måte som er i tråd med loven vil bero på en konkret vurdering av den enkelte bestillingsprosessen.

Vi legger til grunn at bransjen har innrettet seg etter disse kravene allerede, men vi setter likevel en frist for innrettelse til **1. juni 2019**. Etter dette vil Forbrukertilsynet kunne kontrollere at bestemmelsene om opplysningsplikten overholdes.

Ved brudd på blant annet pakkereiseloven §§ 9 til 13 kan det fattes vedtak om forbud, påbud, tvangsmulkt og i visse tilfeller overtredelsesgebyr, jf. markedsføringsloven §§ 39 – 42 og pakkereiseloven § 52.

Dersom det er spørsmål til det som er redegjort kan dere ta kontakt på telefon: 908 79 572 eller e-post: sml@forbrukertilsynet.no.

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

Jo Gjedrem
Avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

Kopi sendt til: Virke Utland og NHO Reiseliv