

II

(Forberedende retsakter)

KOMMISSIONEN

Forslag til Rådets direktiv om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure

KOM(88) 41 endelig udg.

(Forelagt Rådet af Kommissionen den 23. marts 1988)

(88/C 96/06)

RÅDET FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER HAR —

under henvisning til Traktaten om Oprettelse af Det Europæiske Økonomiske Fællesskab, særlig artikel 100 A,

under henvisning til forslag fra Kommissionen,

i samarbejde med Europa-Parlamentet,

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg, og

ud fra følgende betragtninger:

En af Fællesskabets vigtigste målsætninger er at få gennemført det indre marked, som turismen er en væsentlig del af, senest i 1992;

i punkt 36, litra b) i bilaget til Rådets resolution af 19. maj 1981 om Det Europæiske Økonomiske Fællesskabs andet program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning opfordres Kommissionen til at beskæftige sig bl.a. med turisme og eventuelt fremsætte hensigtsmæssige forslag under hensyntagen til deres betydning for forbrugerbeskyttelsen og den indflydelse, som de eksisterende forskelle i medlemsstaternes lovgivning har på det fælles markeds funktion;

Rådet vedtog 10. april 1984 en resolution om en fællesskabspolitik på turistområdet, hvori Rådet hilser Kommissionens initiativ til at henlede opmærksomheden på turismens betydning velkomment, tager Kommissionens første retningslinjer for en fællesskabspolitik på turistområdet til efterretning og opfordrer Kommissionen til at fremsætte forslag på turistområdet;

i punkt 37 i Kommissionens meddelelse til Rådet om et fremstød på det forbrugerpolitiske område, som Rådet vedtog ved sin resolution af 6. maj 1986, foreslår Kommissionen bl.a. en harmonisering af lovgivningen vedrørende pakkerejser, og i punkt 12 i bilaget indeholdende en tidsplan for gennemførelsen af de foreslåede foranstaltninger regnes der med Rådets vedtagelse af et direktiv om pakkerejser i 1987;

medlemsstaternes lovgivning og praksis vedrørende pakkerejser er meget forskelligartet, hvilket bevirker, at de nationale markeder fungerer forskelligt, og at rejsearrangørerne i forskellige medlemsstater stilles ulige i konkurrencen;

visse fælles regler for pakkerejser vil kunne bidrage til, at der skabes et fælles marked for tjenesteydelser og således gøre det lettere for rejsearrangører, der er etableret i en medlemsstat, at levere deres ydelser i en anden medlemsstat samt gøre det muligt for forbrugerne at drage fordel af de samme vilkår, uanset hvor de køber pakkerejsen;

når forbrugerne indgår kontrakter om pakkerejser, er der ofte tale om tjenesteydelser af international karakter, som f.eks. transport over landegrænserne samt indkvartering og andre tjenesteydelser, til betaling af hvilke der overføres store pengeløb mellem medlemsstaterne;

turismen spiller en stadig større rolle i medlemsstaternes erhvervsliv; pakkerejserne udgør en betydelig del af turismen; pakkerejseindustrien i medlemsstaterne ville kunne stimuleres til større vækst og produktivitet, hvis der blev vedtaget et mindstemål af fælles regler til strukturering heraf på fællesskabsplan; dette ville ikke alene være til fordel for de fællesskabsborgere, der deltager i pakkerejser, som gennemføres på grundlag af disse regler, men ville ligeledes tiltrække turister uden for Fællesskabet, som ville se deres fordel i garanterede normer for pakkerejser;

erfaringerne har vist, at pakkerejser, som almindeligvis betales fuldt ud før afrejsen, har givet anledning til utilfredshed i et vist omfang, og at denne utilfredshed er tilstrækkeligt omfattende til at berettige til en indsats fra Fællesskabets side i form af et rådsdirektiv;

rejsearrangører og formidlere bør være forpligtet til at drage omsorg for, at de oplysninger, der anføres i beskrivelser, navnlig brochurer, af de pakkerejser, som de henholdsvis arrangerer og sælger, er nøjagtige, og at de kan læses og forstås af forbrugerne;

forbrugerne har behov for en oversigt over de kontraktvilkår, der gælder for pakkerejser; dette kan opnås ved, at der stilles krav om, at kontraktvilkårene skal fastsættes skriftligt eller i en anden for forbrugerne forståelig og tilgængelig form, samt at de skal have en kopi heraf;

en forbruger skal under visse omstændigheder have ret til at overdrage sin bestilling af en pakkerejse til en anden, som er indforstået hermed;

forbrugerne bør beskyttes mod enhver uberettiget forhøjelse af prisen på pakkerejser;

forbrugerne bør under visse omstændigheder have ret til at hæve indgåede kontrakter om pakkerejser før afrejsen;

der bør findes en klar definition af forbrugernes rettigheder i tilfælde af, at en arrangør af pakkerejser aflyser en rejse før den aftalte afrejsedato;

en rejsearrangør bør have visse forpligtelser over for forbrugerne, hvis der efter afrejsen kan konstateres en væsentlig mangel ved de ydelser, der er indgået aftale om (uanset af hvilke årsager, der ikke kan tilregnes forbrugeren), eller hvis en rejsearrangør konstaterer, at han ikke vil være i stand til at levere en væsentlig del af ydelserne;

utilfredshed blandt forbrugerne kunne i vid udstrækning reduceres, hvis personer, der arrangerer og sælger pakkerejser, var forpligtet til at sikre, at de ydelser, der er indgået aftale om, skal leveres rettidigt og effektivt;

forbrugeren bør underrettes skriftligt om navnet på rejsearrangørens eventuelle lokale repræsentant på bestemmelsesstedet eller bestemmelsesstederne og om, hvorledes denne kan kontaktes; denne bør sætte alt ind på at

afhjælpe forbrugerens klager; de lokale turistmyndigheder bør i størst muligt omfang gennemgå klager fra forbrugerne, foreslå løsninger, søge at forlige klager i mindelighed og bistå ved bevisoptagelsen i forbindelse med væsentlige klager, som ikke er blevet afhjulpet; både forbrugerne og pakkerejseindustrien ville kunne konstatere, at forbrugerklager på dette område kunne behandles hurtigere, end det er tilfældet for øjeblikket, hvis der i hver medlemsstat fandtes en hurtig, effektiv og billig procedure — offentlig eller privat — for behandling af klager, som ikke forliges i mindelighed;

for både forbrugerne og pakkerejseindustrien ville det være en fordel, hvis rejsearrangørerne blev forpligtet til at forsikre sig for den del af det ansvar, der påhviler dem i medfør af dette direktiv, og som kan forsikres; tilsvarende bør hver medlemsstat sikre, at der på dens område findes en garantifond til betaling af krav, der er berettigede i medfør af dette direktiv, og som ikke betales fra anden side;

medlemsstaterne bør have ret til at vedtage eller opretholde strengere bestemmelser om pakkerejser med henblik på beskyttelse af forbrugerne —

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Dette direktiv har til formål at tilnærme medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure.

Artikel 2

I dette direktiv forstås ved:

— »pakkerejse« en på forhånd fastlagt kombination af mindst to af nedenstående elementer, der markedsføres som sådan til en samlet pris:

1. transport
2. indkvartering
3. andre ydelser uafhængigt af transport og indkvartering.

Udtrykkene »pakkeferier« og »pakketure« fortolkes i overensstemmelse hermed

— »rejsearrangør« en person, der erhvervmæssigt arrangerer pakkerejser og tilbyder disse til publikum gennem brochurer eller andre former for annoncering

- »formidler« en person, som sælger en pakkerejse på rejsearrangørens vegne
- »forbruger« en person, der køber eller erklærer sig villig til at købe en pakkerejse
- »kontrakt« en aftale, hvorefter forbrugeren køber pakkerejsen, og rejsearrangøren forpligter sig til at levere den.

Artikel 3

For så vidt angår markedsføring og salg af pakkerejser sikrer medlemsstaterne, at alt skriftligt materiale, der offentliggøres eller udsendes af rejsearrangøren eller formidleren, om en pakkerejse, dennes pris samt alle betingelser, der gælder for rejsekontrakten, er læseligt, forståeligt og nøjagtigt, og at brochurer om pakkerejser indeholder relevante oplysninger om i påkommende tilfælde:

- a) den eller de former for transport, der benyttes
- b) når der er tale om hotel eller anden form for indkvartering (eventuel) kategori samt adresse og hovedkarakteristika
- c) måltider
- d) besøg, udflugter og andre ydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, eller som kan erhverves mod betaling af et tillæg;

samt at det i brochurerne anføres:

- e) hvor stort et beløb eller hvor stor en procentdel af prisen, der skal forudbetales, samt
- f) hvornår restbeløbet forfalder.

Artikel 4

For så vidt angår kontrakten, drager medlemsstaterne omsorg for:

1. At kontrakten indeholder alle væsentlige oplysninger; fortegnelsen i bilaget indeholder en række eksempler på, hvilke oplysninger der alt efter omstændighederne betragtes som væsentlige.
2. At alle vilkår i kontrakten (herunder de i bilaget anførte, der er relevante for den pågældende pakkerejse) fastsættes skriftligt eller på anden forbrugeren klar og tilgængelig måde, samt at denne får udleveret en kopi heraf.
3. At forbrugeren, hvis han af alvorlige årsager (f.eks. sygdom eller dødsfald) er forhindret i at deltage i pakkerejsen og meddeler rejsearrangøren eller formidleren dette senest en uge før afrejsedatoen, kan

overdrage den bestilte rejse til en person, der er indforstået hermed, som opfylder de eventuelle juridiske og administrative betingelser for at deltage i rejsen, og som er forpligtet til at betale restbeløbet.

4. At forbrugerne beskyttes mod uberettigede prisstigninger, navnlig:

- a) at prisen ikke ændres, medmindre kontrakten udtrykkeligt giver adgang hertil, og at rejsearrangøren, hvis kontrakten åbner mulighed herfor, (jf. dog litra c)) kun ændrer prisen som følge af ændringer i:
 - transportomkostninger, herunder oliepriser
 - skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, f.eks. lufthavnsafgifter og landingsgebyrer
 - valutakurser

dog kun såfremt den samlede ændring overstiger 2 % af den aftalte pris

- b) at støttelsen af prisændringen og årsagen hertil omgående meddeles forbrugeren skriftligt
- c) at forbrugeren sikres en af følgende garantier, når han har betalt hele den i kontrakten aftalte pris:
 - i) at prisen ikke forhøjes inden for de sidste 30 dage før det aftalte afrejsetidspunkt
 - ii) at prisen ikke forhøjes i de første tre måneder efter indgåelsen af kontrakten.

5. At forbrugeren kan hæve kontrakten før afrejsen, hvis der sker væsentlige ændringer i de aftalte kontraktvilkår, navnlig hvis:

- a) prisen forhøjes med 10 % eller mere
- b) der sker væsentlige ændringer i pakkerejsen, eller
- c) afrejsen forsinkes urimeligt, uanset af hvilken årsag, der ikke kan tilregnes forbrugeren.

6. At forbrugeren, hvis han hæver kontrakten efter stk. 5, eller hvis rejsearrangøren aflyser pakkerejsen før det aftalte afrejsetidspunkt uanset af hvilken årsag, der ikke kan tilregnes forbrugeren, er berettiget til at:

- a) deltage i en tilsvarende erstatningsrejse uden yderligere omkostninger for ham, eller

- b) få tilbagebetalt samtlige beløb, han har betalt i henhold til kontrakten, samt i påkommende tilfælde at få erstatning fra enten rejsearrangøren eller formidleren for manglende opfyldelse af kontrakten, afhængig af den pågældende medlemsstats lovgivning, undtagen når:
- i) aflysningen skyldes, at antallet af tilmeldte til pakkerejsen er mindre end det af rejsearrangøren i brochuren eller andetsteds anførte minimum, og forbrugeren underrettes skriftligt herom senest 21 dage før det annoncerede eller senere aftalte afrejsetidspunkt, eller hvor
 - ii) aflysningen skyldes force majeure, som dog ikke omfatter overbooking.
7. At rejsearrangøren, hvis en væsentlig del af de af kontrakten omfattede ydelser ikke leveres, eller hvis rejsearrangøren konstaterer, at han ikke vil være i stand til at levere en væsentlig del af disse ydelser (i begge tilfælde uanset af hvilken årsag, som ikke kan tilregnes forbrugeren):
- a) vederlagsfrit for forbrugeren om muligt træffer passende alternative foranstaltninger til at fortsætte pakkerejsen (for en pakkeferie, såfremt bestemmelsesstedet allerede er nået, på dette sted); eller hvis sådanne foranstaltninger ikke kan træffes, eller forbrugeren ikke er indforstået hermed
 - b) sørger for passende vederlagsfri transport af forbrugeren til afrejsestedet eller til et andet mellem parterne aftalt sted, og
 - c) i påkommende tilfælde yder forbrugeren erstatning efter den pågældende medlemsstats lovgivning:
 - i) for de ulemper, der er blevet ham påført, og
 - ii) i forhold til, i hvilket omfang de aftalte ydelser ikke er blevet leveret.

Artikel 5

For så vidt angår opfyldelsen af kontrakten, træffer medlemsstaterne de nødvendige foranstaltninger til at sikre at:

1. De ydelser, forbrugeren i henhold til kontrakten har krav på fra rejsearrangøren eller fra tredjemand, leveres effektivt og til tiden.

2. Ansvaret over for forbrugeren for enhver mangel ved leveringen af disse ydelser er placeret hos rejsearrangøren, eller, hvor medlemsstaterne foretrækker det, hos formidleren.

Artikel 6

For så vidt angår klager, drager medlemsstaterne omsorg for, at:

1. Forbrugeren, senest når han får udleveret billetterne eller andre rejsedokumenter, skriftligt underrettes om navnet på rejsearrangørens eventuelle lokale repræsentant på det eller de relevante bestemmelsessteder og om, hvorledes denne kan kontaktes, samt at denne repræsentant gør alt, hvad der står i hans magt, for at afhjælpe forbrugeren klager, navnlig hvis de er væsentlige.
2. De lokale turistorganer, uanset om de er offentlige eller private, i størst muligt omfang undersøger klager fra forbrugerne, foreslår løsninger, søger at forlige klager i mindelighed samt yder bistand med bevisoptagelsen i forbindelse med væsentlige klager, som ikke er afhjulpet.
3. Der på deres område findes en hurtig, effektiv og billig procedure — offentlig eller privat — for behandling af klager fra forbrugerne over pakkerejser, som ikke har kunnet forliges i mindelighed.

Artikel 7

Medlemsstaterne drager omsorg for, at:

- a) rejsearrangørerne tegner forsikring for den del af det ansvar, der påhviler dem i medfør af dette direktiv, og som kan forsikres
- b) der på deres område findes en garantifond, der kan betale krav, der er berettigede i medfør af dette direktiv, og som ikke betales fra anden side.

Artikel 8

Forbrugeren beskyttes i medfør af dette direktiv, hvis han er identisk med:

- a) den person, med hvilken rejsearrangøren eller formidleren har indgået kontrakten, eller i tilfælde af overdragelse, den person, til hvem rejsen er overdraget
- b) den person, med henblik på hvilken rejsearrangøren eller formidleren har indgået kontrakten med en anden person, som f.eks. forældre, værger eller gruppeledere.

Artikel 9

Medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser til beskyttelse af forbrugerne på dette område.

Artikel 10

1. Medlemsstaterne træffer de fornødne foranstaltninger til at efterkomme dette direktiv senest 31.

december 1990. De underretter straks Kommissionen herom.

2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om de vigtigste love og administrative bestemmelser, som de vedtager på det område, der omfattes af dette direktiv.

Artikel 11

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

*BILAG***Oplysninger, der skal indgå i kontrakten, hvis de er relevante for den pågældende pakkerejse**

- a) rejsemålet eller rejsemålene og, når der er tale om ophold, de relevante datoer herfor
 - b) den eller de anvendte transportformer, dato og tidspunkt for afrejse og tilbagekomst og tidspunkt for eventuelt skift af transportmiddel samt nærmere oplysninger om f.eks. kabine/køje på skib eller sovekupe i tog
 - c) stedet for afrejse og tilbagekomst
 - d) når pakkerejsen omfatter hotelophold, navn og adresse på hotellet samt eventuel kategori, eventuelle måltider, og oplysninger om eventuel privat bade- eller bruserum; når pakkerejsen omfatter andre former for indkvartering, som f.eks. villa, hytte, lejlighed, værelse eller campingvogn, gives der en beskrivelse af disse faciliteters hovedkarakteristika
 - e) pakkens pris samt en erklæring om, at denne ikke vil blive ændret undtagen i tilfælde af, at rejsearrangøren selv må acceptere ændringer, som han ikke kan undgå eller mindske i transportomkostninger (herunder oliepriser), visse skatter, afgifter eller gebyrer for tjenesteydelser (som f.eks. lufthavns- eller havneskatter eller landings- eller startafgifter) samt valutakurser
 - f) en oversigt over, hvornår rejsens pris skal betales
 - g) andre tjenesteydelser (f.eks. udflugter), som måtte være inkluderet i prisen
 - h) særlige krav, som forbrugeren har meddelt rejsearrangøren eller formidleren, da han bestilte rejsen, og som en af parterne har accepteret
 - i) navn og adresse på rejsearrangøren og den eventuelle formidler.
-