

390L0314

23.6.90

EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS OFFICIELLA TIDNING

Nr L 158/59

RÅDETS DIREKTIV

av den 13 juni 1990

om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang

(90/314/EEG)

EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS RÅD HAR ANTAGIT
 DETTA DIREKTIV

med beaktande av Fördraget om upprättandet av Europeiska ekonomiska gemenskapen, särskilt artikel 100 a i detta,

med beaktande av kommissionens förslag⁽¹⁾,

i samarbete med Europaparlamentet⁽²⁾,

med beaktande av Ekonomiska och sociala kommitténs yttrande⁽³⁾, och

med beaktande av följande:

Ett av gemenskapens huvudmål är att förverkliga den inre marknaden där turistsektorn är en väsentlig del.

Den nationella lagstiftningen i de olika medlemsstaterna om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang, nedan kallade "resepaket", uppvisar stora skillnader, och nationell praxis på detta område är mycket varierande. Detta får till följd att researrangörer hindras att fritt tillhandahålla sina tjänster avseende resepaket och leder till en snedvridning av konkurrensen mellan näringsidkare som är etablerade i olika medlemsländer.

Gemensamma regler för resepaket bidrar till att hindren undanröjs och möjliggör på så sätt en gemensam marknad för tjänster. De näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat får då möjlighet att tillhandahålla sina tjänster i andra medlemsstater. Konsumenterna inom gemenskapen kan på så sätt dra nytta av jämförbara villkor när de köper ett resepaket i en medlemsstat.

Punkt 36 b i bilagan till rådets resolution av den 19 maj 1981 om Europeiska ekonomiska gemenskapens andra konsumentpolitiska program⁽⁴⁾ anmodar kommissionen att studera bl.a. turism och, vid behov föreslå lämpliga åtgärder. Hänsyn skall därvid tas till förslagets betydelse för konsumentskyddet och till hur skillnaderna i medlemsstaternas lagstiftning inverkar på den gemensamma marknadens funktion.

I sin resolution av den 10 april 1984⁽⁵⁾ om ett gemenskapsprogram för turism välkomnade rådet kommissio-

nens initiativ att fästa uppmärksamheten på turismens betydelse och uppmärksammade kommissionens första riktlinjer för ett gemenskapsprogram för turism.

Kommissionens skrivelse till rådet med titeln "Nya impulser för konsumentskyddsprogrammet" som godkändes genom en resolution av rådet den 6 maj 1986⁽⁶⁾ nämner, bland de åtgärder som kommissionen föreslår, i punkt 37 en harmonisering av lagstiftningen om resepaket.

Turistnäringen spelar en allt större och viktigare roll för ekonomierna i medlemsstaterna. Systemet med resepaket utgör en väsentlig del av denna näring. Paketresebranschen i medlemsstaterna skulle stimuleras till en snabbare tillväxt och en högre produktivitet om åtminstone några gemensamma regler antogs för att ge den en gemenskapsdignitet. Detta skulle inte bara gynna medborgarna i gemenskapen när de köper resepaket arrangerade enligt dessa regler, utan även locka turister från länder utanför gemenskapen som söker fördelarna med en garanterad standard på resepaket.

Skillnaderna mellan de regler som skyddar konsumenterna i olika medlemsstater avhåller konsumenterna från att köpa resepaket i ett annat medlemsland.

Denna avhållande faktor är särskilt effektiv för att motverka att konsumenterna köper resepaket utanför sitt eget land. Den är mer effektiv än den skulle vara när det gäller andra tjänster, eftersom de tjänster som ingår i ett resepaket är av speciell karaktär. De kräver i allmänhet betydande förskottsbetalningar och innefattar tjänster i ett annat land än där konsumenten bor.

Konsumenten bör åtnjuta fördelarna av det skydd som detta direktiv medför oavsett om han är en direkt avtalspart, om ett resepaket har överlåtits på honom eller om han är medlem av en grupp på vars vägnar en annan person har ingått ett avtal om ett resepaket.

Arrangören av ett resepaket och/eller återförsäljaren bör vara skyldig(a) att se till att informationen i det material som beskriver resan inte är vilseledande, och att tillgängliga broschyrer lämnar begriplig och korrekt information.

⁽¹⁾ EGT nr C 96, 12.4.1988, s. 5.

⁽²⁾ EGT nr C 69, 20.3.1989, s. 102 och EGT nr C 149, 18.6.1990.

⁽³⁾ EGT nr C 102, 24.4.1989, s. 27.

⁽⁴⁾ EGT nr C 165, 23.6.1981, s. 24.

⁽⁵⁾ EGT nr C 115, 30.4.1984, s. 1.

⁽⁶⁾ EGT nr C 118, 7.3.1986, s. 28.

Konsumenten behöver få en redovisning av de avtalsvillkor som gäller för resepaketet. Detta kan lämpligen ske genom att alla avtalsvillkor anges i skrift eller dokumenteras på annat liknande sätt som är begripligt och tillgängligt för konsumenten, samt genom att han får en kopia av villkoren.

Det bör stå konsumenten fritt att under vissa omständigheter överlåta en bokning av ett resepaket till en annan person.

Det avtalade priset bör i princip inte kunna ändras utom i de fall då det uttryckligen sägs i avtalet att priset får ändras uppåt eller nedåt. En sådan rätt att ändra priset bör alltid vara beroende av vissa villkor.

Det bör stå konsumenten fritt att under vissa förhållanden häva ett avtal om ett resepaket före avresan.

De rättigheter som konsumenten har i de fall arrangören ställer in arrangemanget före överenskommet avgångsdatum bör definieras tydligt.

Om de avtalade tjänsterna i betydande omfattning inte utförs, eller arrangören, efter det att konsumenten har avrest, inser att en betydande del av de avtalade tjänsterna inte kommer att kunna tillhandahållas, bör arrangören ha vissa skyldigheter gentemot konsumenten.

Arrangören och/eller återförsäljaren bör inför konsumenten svara för att åtagandena fullgörs enligt avtalet. Dessutom bör arrangören och/eller återförsäljaren vara ansvariga för skada för konsumenten vid avtalsbrott såvida detta inte orsakas av fel som varken begåtts av dem själva eller någon annan leverantör av tjänster.

I de fall arrangören och/eller återförsäljaren är ansvarig för brister vid fullgörande av avtalet, bör detta ansvar begränsas enligt de internationella konventioner som gäller för sådana tjänster, särskilt Warszawakonventionen av 1929 om internationella lufttransporter, Bernkonventionen av 1961 om järnvägstransporter, Atenkonventionen av 1974 om sjötransporter och Pariskonventionen av 1962 om hotellvärdars ansvar. I fråga om annan skada än personskada bör det dessutom vara möjligt att begränsa ansvaret i det enskilda avtalet, dock förutsatt att sådana begränsningar inte är oskäliga.

Vissa åtgärder bör vidtas för att informera konsumenterna och för att hantera klagomål.

Det skulle vara till fördel både för konsumenten och för arrangörer av resepaket om arrangörerna och/eller återförsäljarna var skyldiga att visa att de har tillförlitlig säkerhet i händelse av obestånd.

Det bör stå medlemsstaterna fritt att anta eller behålla strängare bestämmelser för paketresor i syfte att skydda konsumenten.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Avsikten med detta direktiv är att inbördes nära medlemsstaternas lagar och andra författningar om rese-

paket som säljs eller bjuds ut till försäljning inom gemenskapens territorium.

Artikel 2

I detta direktiv avses med:

1. *Resepaket*: en i förväg ordnad kombination av minst två av följande komponenter som säljs eller bjuds ut till försäljning till ett totalpris, om tjänsten varar längre än ett dygn eller inkluderar övernattnings:
 - a) Transport.
 - b) Inkvartering.
 - c) Andra turisttjänster som inte är direkt knutna till transport eller inkvartering och som utgör en väsentlig del av resepaketet.
- Att olika delar i samma resepaket debiteras separat befriar inte arrangören eller återförsäljaren från skyldigheterna enligt detta direktiv.
2. *Arrangör av resepaket*: en person som inte enbart i enstaka fall anordnar resepaket och som direkt eller genom en återförsäljare säljer eller bjuder ut dem till försäljning.
 3. *Återförsäljare*: en person som säljer eller bjuder ut till försäljning ett resepaket som satts samman av en arrangör.
 4. *Konsument*: en person som köper eller överenskommer om köp av ett resepaket (köparen), eller varje person för vars räkning köparen överenskommer om köp av ett resepaket (annan kontrahent), eller en person till vilken köparen eller annan kontrahent överlåter resepaketet.
 5. *Avtal*: en överenskommelse mellan konsumenten och arrangören respektive återförsäljaren.

Artikel 3

1. De beskrivningar av ett resepaket som arrangören eller återförsäljaren lämnar konsumenten, priset på resepaketet och eventuella andra villkor för avtalet får inte innehålla någon vilseledande information.
2. Om en broschyr tillhandahålls konsumenten skall den på ett läsligt, begripligt och korrekt sätt innehålla såväl uppgift om priset som adekvat information om
 - a) resmål och transportmedel som används samt transportmedlets typ och standard,
 - b) typ av inkvartering, var inkvarteringen är belägen, kategori eller standard och utmärkande drag samt dess klassificering enligt det berörda värmedlemslandets regler,

- c) vilka måltider som ingår,
- d) resrutt,
- e) allmän information om pass- och visumkrav för medborgare i den eller de medlemsstater som berörs och om hälsoformaliteter för resan och under vistelsen på resmålet,
- f) antingen det belopp eller den procentandel av priset som skall betalas vid anmälan samt den eller de tidpunkter då resterande del av priset skall betalas,
- g) huruvida det krävs att ett visst minsta antal personer anmäler sig för att resepaketet skall genomföras och när konsumenten i så fall senast skall informeras om att det ställts in.

Uppgifterna i broschyren är bindande för arrangören eller återförsäljaren såvida inte

- konsumenten, innan avtal träffas, tydligt och klart informeras om ändringar i uppgifterna i broschyren. I detta fall skall broschyren innehålla uppgift om att ändringar kan komma att ske,
- ändringar genomförs senare som följd av en överenskommelse mellan parterna.

Artikel 4

1. a) Arrangören eller återförsäljaren skall, innan avtalet ingås, skriftligen eller i annan lämplig form lämna konsumenten allmän information om pass- och viseringsbestämmelser för medborgare i den eller de medlemsstater som berörs. Särskilt gäller detta upplysning om hur lång tid det tar att erhålla pass och visering. Information skall även lämnas om de hälsoformaliteter som krävs för resan och vistelsen på resmålet.
- b) Likaså skall arrangören och/eller återförsäljaren i god tid före avresan skriftligen eller i annan lämplig form informera konsumenten om följande:
 - i) Tid och plats för uppehåll under resan samt anslutande transporter liksom om platsreservation etc., t.ex. hytt eller sovplats på båt eller tåg.
 - ii) Namn, adress och telefonnummer till arrangörens eller återförsäljarens lokala representant eller om sådan inte finns till lokala organ som en konsument kan kontakta om han behöver hjälp
Om det inte finns några sådana lokala representanter eller organ måste konsumenten i varje fall få ett telefonnummer att användas i en nödsituation eller någon annan form av information som gör det möjligt för honom att kontakta arrangören eller återförsäljaren
 - iii) När det gäller minderårigas resor eller utlandsvistelser, information som möjliggör direktkontakt med barnet eller med ansvarig person där barnet vistas.
 - iv) Information om frivillig försäkring som täcker kostnaden för konsumentens avbeställning eller för assistans, inklusive hemtransport, i händelse av olycks- eller sjukdomsfall.

2. Medlemsstaterna skall se till att följande principer gäller för avtalet:

- a) Avtalet skall i tillämpliga delar uppfylla minimikraven i bilagan.
- b) Samtliga avtalsvillkor skall vara skriftliga eller utformade på något annat för konsumenten begripligt och lättillgängligt sätt, och han skall få del av dem innan avtalet ingås. Konsumenten skall få en kopia av avtalsvillkoren.
- c) Bestämmelsen enligt b får inte hindra sena beställningar eller avtal.

3. Om konsumenten blir förhindrad att delta i resepaketet får han överlåta sin bokning till en person som uppfyller alla de villkor som gäller för detta på villkor att han i rimlig tid före avresan underrättat arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt. Den part som överlåter resepaketet och den som tar över det skall solidariskt inför arrangören eller återförsäljaren ansvara för resterande betalning och för eventuella extra kostnader med anledning av överlåtelsen.

4. a) Det avtalade priset får inte ändras såvida inte avtalet uttryckligen medger en ändring uppåt eller nedåt och exakt anger hur prisändringen skall beräknas och då endast när det gäller variationer i

- transportkostnader, inklusive bränslekostnader,
- skatter och avgifter för vissa tjänster, t.ex. landningsskatter eller start- och landningsavgifter i hamnar eller på flygplatser,
- de växlingskurser som används i samband med det resepaketet det gäller.

b) Prishöjning får inte ske senare än 20 dagar före avresan.

5. Om arrangören före avresan finner att han måste göra betydande ändringar i något/några av de väsentliga avtalsvillkoren, t.ex. priset, skall han underrätta konsumenten så snart som möjligt så att denne kan besluta framför allt om huruvida han på grund av ändringen väljer

- att antingen utan ersättningskyldighet häva avtalet, eller
- att acceptera ett tilläggsavtal som specificerar ändringarna och hur dessa påverkar priset.

Konsumenten skall så snart som möjligt informera arrangören eller återförsäljaren om sitt beslut.

6. Om konsumenten häver avtalet enligt punkt 5 eller om arrangören ställer in resepaketet före avtalat avresedatum av någon orsak som inte kan tillskrivas konsumenten skall konsumenten ha rätt att

- a) antingen delta i ett annat resepaket av motsvarande eller högre kvalitet om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda honom ett sådant. Om det erbjudna paketet är av lägre kvalitet skall arrangören återbetala konsumenten mellanskillnaden, eller
- b) så snart som möjligt få tillbaka hela det belopp han betalat enligt avtalet.

I sådant fall skall han, om det är skäligt, ha rätt till gottgörelse från antingen arrangören eller återförsäljaren beroende på vad som krävs enligt ifrågavarande medlemsstats lagstiftning, utom om

- i) resepaketet har ställts in på grund av för få anmälningar, och konsumenten inom den tid som anges i beskrivningen av resepaketet fått skriftligt meddelande om att det är inställt, eller
- ii) resepaketet ställs in på grund av force majeure (dock inte överbokning), dvs. extraordinära händelser som inte kan förutses och som den part som åberopar dem inte kan påverka och vars följder inte kan undvikas även med vederbörlig aktsamhet.

7. Om det efter avresan visar sig att en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte tillhandahålls, eller om arrangören inser att han inte kan tillhandahålla en väsentlig del av de avtalade tjänsterna, skall arrangören vidta alternativa åtgärder för fortsättningen av resepaketet utan ytterligare kostnader för konsumenten och om så är skäligt betala konsumenten mellanskillnaden mellan de avtalade tjänsterna och de som faktiskt tillhandahållits.

Om det är omöjligt att vidta sådana åtgärder eller om dessa på goda grunder inte accepteras av konsumenten, skall arrangören om så är lämpligt utan kostnad för konsumenten tillhandahålla likvärdig transport till platsen för avresan eller till någon annan plats som konsumenten godtar och skall där så är lämpligt gottgöra konsumenten för detta.

Artikel 5

1. Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att se till att den arrangör och/eller återförsäljare som är part i avtalet är ansvarig för att åtagandena enligt avtalet fullgörs på ett korrekt sätt, oavsett om dessa skall fullgöras av arrangören eller återförsäljaren eller av andra leverantörer av tjänster. Detta ansvar skall inte inverka på arrangörens eller återförsäljarens rätt att kräva ersättning av dessa övriga leverantörer av tjänster

2. Vad gäller den skada som förorsakas konsumenten på grund av att avtalet inte fullgörs, skall medlemsstaterna vidta nödvändiga åtgärder för att se till att arrangören eller återförsäljaren är ansvariga såvida avtalsbrottet inte orsakas av fel som vare sig begåtts av dem själva eller av någon annan leverantör av tjänster därför att

- avtalsbrottet är orsakat av konsumenten,
- avtalsbrottet är orsakat av tredje man utan anknytning till de avtalade tjänsterna och har inte kunnat förutses eller undvikas,
- avtalsbrottet beror på force majeure enligt definitionen i artikel 4.6 b ii eller på en händelse som arrangören eller återförsäljaren eller leverantören av tjänsten inte kunnat förutse eller undvika även om de hade iakttagit vederbörlig aktsamhet.

I de fall som anges i andra och tredje strecksatsen ovan skall arrangören eller återförsäljaren omedelbart bistå en konsument i svårigheter.

I fråga om skador som uppkommer till följd av att de tjänster som ingår i resepaketet inte utförs eller utförs

felaktigt, får medlemsstaterna tillåta att ersättningen begränsas i enlighet med internationella konventioner på detta område.

I fråga om andra skador än personskador som uppkommer till följd av att de tjänster som ingår i resepaketet inte utförs eller utförs felaktigt, får medlemsstaterna tillåta att ersättningen begränsas i avtalet. Sådan begränsning får inte vara oskälig.

3. Förutom vad som sägs i punkt 2 fjärde stycket får inga undantag från bestämmelserna i punkt 1 och 2 förekomma i avtalet.

4. Konsumenten måste genast och på platsen underätta den som levererat tjänsten om varje försummelse att fullgöra åtagandena enligt avtalet som han upptäcker. Vidare skall han underrätta arrangören och/eller återförsäljaren skriftligt eller på något annat lämpligt sätt så snart som möjligt.

Denna skyldighet måste klart och uttryckligt anges i avtalet.

Artikel 6

Vid reklamation måste arrangören eller återförsäljaren eller hans eventuella representant på platsen omedelbart försöka lösa problemet på lämpligt sätt.

Artikel 7

Den arrangör eller återförsäljare som är part i avtalet skall visa att han, i händelse av obestånd, har tillräcklig säkerhet för återbetalning av erlagda belopp och för hemtransport av konsumenten.

Artikel 8

Medlemsstaterna får för att skydda konsumenten anta eller upprätthålla strängare bestämmelser på det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 9

1. Medlemsstaterna skall sätta i kraft de bestämmelser som är nödvändiga för att följa detta direktiv före den 31 december 1992 och skall genast underrätta kommissionen om detta.

2. Medlemsstaterna skall till kommissionen överlämna texterna till centrala bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 10

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Luxemburg den 13 juni 1990.

På rådets vägnar

D.J. O'MALLEY

Ordförande

BILAGA

Avtalet skall innehålla följande grundläggande villkor, om de är relevanta för det resepaketet det gäller:

- a) Resmål och, om vistelse under viss tid ingår, datum för denna.
 - b) Transportmedel, dess typ och standard samt datum, tid och plats för avresa och återkomst.
 - c) Om resepaketet även omfattar inkvartering: dennas belägenhet, kategori eller standard samt utmärkande kännetecken, att inkvarteringen är godkänd enligt medlemslandets officiella regler samt vilka måltider som ingår.
 - d) Om det krävs att ett visst minsta antal personer anmäler sig för att resepaketet skall genomföras och, om så är fallet: senaste dag för meddelande till konsumenten att resepaketet inställts.
 - e) Resrutt.
 - f) Besök, utflykter eller andra tjänster som ingår i det avtalade totalpriset för resepaketet.
 - g) Namn och adress till arrangören, återförsäljaren och i förekommande fall till försäkringsbolaget.
 - h) Priset för resepaketet, uppgift om möjligheten av prisändringar enligt artikel 4.4 och uppgift om skatter och avgifter för vissa tjänster (start- och landningsavgifter i hamnar och på flygplatser, turistskatter) om sådana kostnader inte ingår i priset.
 - i) Betalningsplan och betalsätt.
 - j) Speciella önskemål som konsumenten har meddelat arrangören eller återförsäljaren när han gjorde bokningen och som båda parter har godtagit.
 - k) Den tidsperiod inom vilken konsumenten måste framställa klagomål över brister i fullgörande av avtalet.
-