

I

(Lagstiftningsakter)

DIREKTIV

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2015/2302

av den 25 november 2015

om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽¹⁾,

efter att ha hört Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) Genom rådets direktiv 90/314/EEG ⁽³⁾ fastställs en rad viktiga konsumenträttigheter med anknytning till paketresor, i synnerhet vad gäller informationskrav, näringsidkares ansvar i samband med en paketresas fullgörande och skydd i händelse av att en arrangör eller en återförsäljare hamnar på obestånd. Det är emellertid nödvändigt att anpassa den rättsliga ramen efter marknadens utveckling för att göra den bättre lämpad för den inre marknaden, att undanröja tvetydigheter och att täppa igen luckor i lagstiftningen.
- (2) Turismen spelar en viktig roll för unionens ekonomi och paketresor, semesterpaket och paketarrangemang (nedan kallade *paketresor*) står för en betydande andel av resemarknaden. Resemarknaden har genomgått omfattande förändringar sedan antagandet av direktiv 90/314/EEG. Utöver traditionella distributionskedjor har internet blivit ett allt viktigare medium genom vilket resetjänster erbjuds eller säljs. Resetjänster kombineras inte bara i form av traditionella i förväg ordnade paketresor, utan kombineras ofta på ett kundanpassat sätt. Många av dessa kombinationer av resetjänster ligger antingen i en rättslig gråzon eller uppenbart utanför tillämpningsområdet för direktiv 90/314/EEG. Syftet med detta direktiv är att anpassa skyddets omfattning för att ta hänsyn till denna utveckling, att öka öppenheten och att förbättra rättssäkerheten för resenärer och näringsidkare.

⁽¹⁾ EUT C 170, 5.6.2014, s. 73.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2014 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets ståndpunkt vid första behandlingen av den 18 september 2015 (EUT C 360, 30.10.2015, s. 1). Europaparlamentets ståndpunkt av den 27 oktober 2015 (ännu ej offentliggjord i EUT).

⁽³⁾ Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990, s. 59).

- (3) I artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) föreskrivs att unionen ska bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som antas enligt artikel 114 i EUF-fördraget.
- (4) Direktiv 90/314/EEG ger medlemsstaterna stort handlingsutrymme vad gäller införlivandet. Därför kvarstår betydande skillnader mellan medlemsstaternas lagar. Lagstiftningsmässig fragmentering innebär högre kostnader för företagen och hinder för dem som vill bedriva gränsöverskridande verksamhet, vilket begränsar konsumenternas valfrihet.
- (5) I enlighet med artiklarna 26.2 och 49 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser där fri rörlighet för varor och tjänster samt etableringsfrihet säkerställs. En harmonisering av de rättigheter och skyldigheter som följer av avtal med avseende på paketresor och sammanlänkade researrangemang krävs för att upprätta en verklig inre marknad för konsumenter på detta område, med rätt balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och företagets konkurrenskraft.
- (6) Den gränsöverskridande potentialen hos paketresemarknaden inom unionen utnyttjas för närvarande inte fullt ut. Skillnader i resenärskyddsregler mellan olika medlemsstater avskräcker resenärer i en medlemsstat från att köpa paketresor och sammanlänkade researrangemang i en annan medlemsstat, och det avskräcker likaså arrangörer och återförsäljare i en medlemsstat från att sälja sådana tjänster i en annan medlemsstat. För att göra det möjligt för resenärer och näringsidkare att till fullo dra nytta av den inre marknaden, samtidigt som en hög konsumentskyddsnivå säkerställs inom hela unionen, är det nödvändigt att ytterligare tillnära medlemsstaternas lagar avseende paketresor och sammanlänkade researrangemang.
- (7) Majoriteten av resenärer som köper paketresor eller sammanlänkade researrangemang är konsumenter i den mening som avses i unionens konsumentlagstiftning. Samtidigt är det inte alltid lätt att skilja mellan konsumenter och företrädare för småföretag eller yrkesverksamma som bokar resor med anknytning till sitt företag eller sitt yrke genom samma bokningskanaler som konsumenter. Det krävs ofta en liknande skyddsnivå för sådana resenärer. I andra änden av spektret däremot finns större företag eller organisationer som ordnar researrangemang på grundval av ett allmänt avtal, som ofta har ingåtts för flera researrangemang för en given period, t.ex. med en resebyrå. Den senare typen av researrangemang kräver inte en skyddsnivå utformad för konsumenter. Följaktligen ska detta direktiv gälla för affärsresenärer, inbegripet fria yrkesutövare eller egenföretagare eller andra fysiska personer, när de inte ordnar researrangemang på grundval av ett allmänt avtal. För att undvika sammanblandning med definitionen av termen *konsument* i annan unionslagstiftning, ska personer som skyddas enligt detta direktiv benämnas *resenärer*.
- (8) Eftersom resetjänster kan kombineras på många olika sätt är det lämpligt att alla kombinationer av resetjänster med inslag som resenärer vanligtvis associerar med en paketresa betraktas som en paketresa, särskilt när separata resetjänster kombineras till en enda reseprodukt för vilka arrangören åtar sig ansvaret för ett avtalsenligt fullgörande. I enlighet med domstolens rättspraxis⁽¹⁾ bör det inte spela någon roll om resetjänster kombineras före kontakten med en resenär eller om kombinationen sker på begäran av eller i enlighet med ett urval som gjorts av resenären. Samma principer bör gälla oberoende av om bokningen görs över disk hos en näringsidkare eller online.
- (9) För öppenhetens skull bör paketresor åtskiljas från sammanlänkade researrangemang, där näringsidkare på internet eller med service över disk underlättar resenärers anskaffande av resetjänster, vilket resulterar i att resenären sluter avtal med olika resetjänstleverantörer, även genom sammanlänkade bokningsprocesser, som inte innehåller paketreseinslag och där det vore olämpligt att ställa samma krav som på paketresor.
- (10) Mot bakgrund av marknadsutvecklingen är det lämpligt att definiera paketresa mer i detalj på grundval av alternativa objektiva kriterier som huvudsakligen gäller det sätt på vilket resetjänster presenteras eller köps och när resenärer rimligen kan förvänta sig skydd enligt detta direktiv. Detta är exempelvis fallet då olika typer av resetjänster köps för samma resa eller semester vid ett enda försäljningsställe och dessa tjänster har valts innan resenären samtycker till att betala, dvs. inom ramen för samma bokningsprocess eller då sådana tjänster erbjuds eller debiteras till ett totalpris, och då sådana tjänster marknadsförs eller säljs med beteckningen *paketresa* eller en liknande beteckning som anger att det finns ett nära samband mellan de berörda resetjänsterna. Sådana liknande beteckningar kan vara t.ex. *kombinerat erbjudande*, *all inclusive* eller *totalarrangemang*.

⁽¹⁾ Se domstolens dom av den 30 april 2002, Club-Tour, Viagens e Turismo SA mot Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido och Club Med Viagens Ld, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

- (11) Det bör även klargöras att resetjänster som kombineras efter ingåendet av ett avtal genom vilket en näringsidkare ger resenären rätt att välja bland ett urval av olika typer av resetjänster, exempelvis när det gäller paketresor i presentkortform, utgör en paketresa. Dessutom bör en kombination av resetjänster betraktas som en paketresa då resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress överförs mellan näringsidkarna och ett annat avtal har ingåtts senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten bekräftats.
- (12) Samtidigt bör sammanlänkade researrangemang åtskiljas från resetjänster som resenärer bokar på egen hand, ofta vid olika tillfällen, även om dessa ska ingå i samma resa eller semester. Sammanlänkade researrangemang via internet bör även åtskiljas från sammanlänkade webbplatser som inte syftar till att sluta avtal med resenären och från länkar genom vilka resenärer uteslutande informeras om ytterligare resetjänster på ett allmänt sätt, t.ex. då ett hotell eller en arrangör av evenemang på sin webbplats inbegriper en förteckning över alla operatörer som erbjuder transporttjänster till sin anläggning oberoende av eventuella bokningar eller om *cookies* eller metadata används för att placera reklam på webbplatser.
- (13) Särskilda regler bör fastställas för både näringsidkare med service över disk och via internet som, vid ett enda besök eller en enda kontakt med deras försäljningsställe, assisterar resenärer med att sluta separata avtal med enskilda tjänsteleverantörer och för näringsidkare verksamma på internet som, t.ex. genom sammanlänkade bokningsprocesser via internet, på ett riktat sätt underlättar anskaffandet av åtminstone en ytterligare resetjänst från en annan näringsidkare, då ett avtal ingås senast 24 timmar efter den tidpunkt då bokningen av den första resetjänsten bekräftats. Ett sådant underlättande kommer ofta att baseras på en kommersiell länk som innefattar ersättning mellan den näringsidkare som underlättar anskaffandet av ytterligare resetjänster och den andra näringsidkaren, oberoende av beräkningsmetoden för sådan ersättning som till exempel kan grundas på antalet klick eller på omsättning. Dessa regler skulle gälla exempelvis då en resenär, tillsammans med bokningsbeaktelsen avseende en första resetjänst, t.ex. ett flyg eller en tågres, mottar en inbjudan om att boka ytterligare en resetjänst som finns tillgänglig på det valda resmålet, t.ex. hotellinkvartering, med en länk till en annan tjänsteleverantörs eller förmedlares webbplats där bokningen kan göras. Medan dessa arrangemang inte bör utgöra paketresor i den mening som avses i detta direktiv, enligt vilket en arrangör är ansvarig för det korrekta fullgörandet av alla resetjänster, utgör sådana sammanlänkade researrangemang en alternativ affärsmodell som ofta befinner sig i nära konkurrens med paketresor.
- (14) För att säkerställa sund konkurrens och skydda resenärerna bör skyldigheten att tillhandahålla tillräckliga bevis för säkerhet för återbetalning av betalningar och hemtransport av resenärer vid obestånd även gälla sammanlänkade researrangemang.
- (15) Köp av enskilda resor som fristående resetjänster bör varken utgöra paketresor eller sammanlänkade researrangemang.
- (16) För att öka tydligheten för resenärer och göra det möjligt för dem att fatta väl underbyggda beslut beträffande de olika typer av researrangemang som erbjuds bör näringsidkare vara skyldiga att klart och tydligt ange om de erbjuder en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang, och ge information om motsvarande skydds nivå, innan resenären samtycker till att betala. En näringsidkares redogörelse för den rättsliga karaktären hos den reseprodukt som marknadsförs bör motsvara den verkliga rättsliga karaktären hos produkten i fråga. Relevanta tillsynsmyndigheter bör ingripa i händelse av att näringsidkare inte tillhandahåller resenärerna korrekt information.
- (17) Endast kombinationen av olika typer av resetjänster, t.ex. inkvartering, transport av passagerare med buss, tåg, båt eller flyg samt uthyrning av motorfordon eller vissa motorcyklar bör beaktas när det gäller att identifiera en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang. Inkvartering för bostadsändamål, inbegripet för långvariga språkkurser, bör inte betraktas som inkvartering i den mening som avses i detta direktiv. Finansiella tjänster, som reseförsäkringar, bör inte betraktas som resetjänster. Vidare bör inte tjänster som egentligen utgör en del av en annan resetjänst betraktas som resetjänster i egen rätt. Detta inbegriper t.ex. transport av bagage som tillhandahålls som en del av transport av passagerare, mindre transporttjänster, t.ex. transport av passagerare som en del av en guidad tur eller transport från ett hotell och en flygplats eller en järnvägsstation, måltider, drycker och städning som tillhandahålls som en del av en inkvartering, eller tillgång till utrymmen inom anläggningen såsom simbassäng, bastu, spa eller gym för hotellgäster. Detta betyder också att i fall då, till skillnad från vid en kryssning, inkvartering över natten tillhandahålls som en del av en passagerartransport med vägfordon, tåg, båt eller flyg, bör inkvarteringen inte betraktas som en resetjänst i sig om det är tydligt att transportinslaget dominerar.

- (18) Andra turisttjänster, som inte utgör en del av transport av passagerare, inkvartering eller uthyrning av motorfordon eller vissa motorcyklar, kan vara t.ex. inträden till konserter, idrottsevenemang, utfärder eller evenemangsparkar, guide turer, skidpass och uthyrning av sportutrustning såsom skidutrustning, eller spabehandlingar. Men om sådana tjänster kombineras med endast en annan typ av resetjänst, t.ex. inkvartering, ska en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang anses ha skapats endast om dessa står för en betydande andel av paketresans eller det sammanlänkade researrangemangets värde, eller marknadsförs som eller på annat sätt utgör ett väsentligt inslag i resan eller semestern. Om de andra turisttjänsterna står för 25 % eller mer av kombinationens värde bör dessa tjänster anses stå för en betydande andel av paketresans eller de sammanlänkade researrangemangets värde. Det bör klargöras att det inte ska utgöra en paketresa när andra turisttjänster tillkommer, exempelvis till hotellinkvartering, som bokas som en fristående tjänst efter resenärens ankomst till hotellet. Detta får inte leda till att bestämmelserna i detta direktiv kringgås genom att arrangörerna eller återförsäljarna erbjuder resenären ett urval ytterligare resetjänster i förväg och därefter erbjuder sig att ingå avtal om dessa tjänster först när fullgörandet av den första resetjänsten har inletts.
- (19) Eftersom behovet av att skydda resenärer är mindre i samband med kortvariga resor, och för att bespara näringsidkarna onödig byråkrati, bör resor som varar mindre än 24 timmar och som inte inbegriper inkvartering samt paketresor eller sammanlänkade researrangemang som erbjuds eller tillfälligt underlättas på ideell basis, och endast för en begränsad grupp med resenärer uteslutas från tillämpningsområdet för detta direktiv. Den sistnämnda gruppen kan t.ex. omfatta resor som anordnas högst några gånger per år av välgörenhetsorganisationer, idrottsklubbar eller skolor för deras medlemmar, och som inte erbjuds till allmänheten. Lämplig information om detta undantag bör vara allmänt tillgänglig för att se till att näringsidkare och resenärer har vederbörlig information om att dessa paketresor eller sammanlänkade researrangemang inte omfattas av detta direktiv.
- (20) Detta direktiv bör inte påverka nationell avtalsrätt vad gäller aspekter som inte regleras häri.
- (21) Medlemsstaterna bör förbli behöriga, i enlighet med unionsrätten, att tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på områden som inte faller inom dess tillämpningsområde. Medlemsstaterna får således behålla eller införa nationell lagstiftning som motsvarar bestämmelserna i detta direktiv eller vissa av dess bestämmelser i förhållande till avtal som inte omfattas av direktivets tillämpningsområde. Medlemsstaterna får t.ex. behålla eller införa motsvarande bestämmelser för vissa fristående avtal om resetjänster avseende en enskild resa (som t.ex. hyra av semesterbostäder) eller för paketresor och sammanlänkade researrangemang som erbjuds eller tillhandahålls tillfälligt på ideell basis och för en begränsad grupp resenärer, eller för paketresor och sammanlänkade researrangemang som omfattar en tidsperiod på mindre än 24 timmar och som inte inbegriper inkvartering.
- (22) Paketresornas främsta egenskap är att det finns en näringsidkare som i egenskap av arrangör är ansvarig för att resepaketet som helhet fullgörs enligt åtagandena. En näringsidkare, i typfallet en resebyrå med service över disk eller en internetresebyrå, bör endast i fall där en annan näringsidkare verkar som arrangör av en paketresa kunna agera uteslutande som återförsäljare eller förmedlare och inte vara ansvarig som arrangör. Huruvida en näringsidkare verkar som arrangör för en viss paketresa bör bero på näringsidkarens medverkan i tillkomsten av paketresan och inte på hur näringsidkaren beskriver sin verksamhet. Vid bedömning av huruvida en näringsidkare är arrangör eller återförsäljare ska det inte spela någon roll om näringsidkaren verkar på leveranssidan eller framställer sig som en agent som verkar för resenären.
- (23) Direktiv 90/314/EEG har gett medlemsstaterna stort handlingsutrymme att fastställa om återförsäljare, arrangörer eller både återförsäljare och arrangörer är ansvariga för att en paketresa fullgörs. Denna flexibilitet har lett till oklarheter i en del medlemsstater om vilken näringsidkare som är ansvarig för fullgörandet av de relevanta resetjänsterna. Därför bör det i detta direktiv klargöras att arrangörerna är ansvariga för fullgörandet av de resetjänster som inbegrips i paketreseavtalet, såvida inte den nationella lagstiftningen föreskriver att både arrangören och återförsäljaren är ansvariga.
- (24) Vad gäller paketresor bör återförsäljarna tillsammans med arrangören ansvara för att tillhandahålla förhandsinformationen. För att främja kommunikation, framför allt i gränsöverskridande fall, bör resenärerna ha möjlighet att kontakta arrangören också via den återsäljare som de köpte paketresan av.
- (25) Resenären bör erhålla all nödvändig information innan paketresan köps, oberoende av om denna säljs genom distanskommunikation, över disk eller genom andra typer av distribution. När denna information lämnas bör näringsidkaren ta särskild hänsyn till specifika behov hos resenärer som är särskilt sårbara på grund av sin ålder eller fysiska tillstånd som näringsidkaren rimligen kunde förutse.

- (26) Viktig information, till exempel om resetjänsternas huvudegenskaper eller om priser, som tillhandahålls i annonser, på arrangörens webbplats eller i broschyrer som en del av förhandsinformationen bör vara bindande, såvida inte arrangören förbehåller sig rätten att ändra dessa inslag och förutsatt att sådana ändringar meddelas resenären på ett tydligt och begripligt sätt innan paketreseavtalet ingås. Mot bakgrund av den nya informationstekniken, som på ett enkelt sätt möjliggör uppdateringar, finns det emellertid inte längre något behov av att fastställa specifika regler för broschyrer, medan det är lämpligt att säkerställa att ändringar av förhandsinformationen meddelas resenären. Det bör alltid gå att ändra förhandsinformationen när båda parterna i paketreseavtalet uttryckligen godkänner det.
- (27) De informationskrav som fastställs i detta direktiv är uttömmande men bör inte påverka informationskrav som fastställts i annan tillämplig unionslagstiftning ⁽¹⁾.
- (28) Arrangörerna bör tillhandahålla allmän information om de viseringskrav som gäller för destinationslandet. Information om ungefärlig tid för att erhålla visering kan tillhandahållas i form av en hänvisning till officiell information från destinationslandet.
- (29) Med beaktande av paketreseavtalens särdrag bör de avtalsslutande parternas rättigheter och skyldigheter fastställas med avseende på perioden före och efter paketresans början, i synnerhet om paketresan inte fullgörs enligt åtagandena eller om vissa omständigheter ändras.
- (30) Eftersom paketresor ofta köps långt innan de fullgörs kan oförutsedda händelser inträffa. Därför bör resenären under särskilda förhållanden ha rätt att överlåta ett paketreseavtal till en annan resenär. I sådana situationer bör arrangören kunna täcka sina utgifter, t.ex. om en underleverantör kräver en avgift för att byta ut resenärens namn eller för avbokning av en färdbiljet samt utfärdande av en ny.
- (31) Resenärer bör även ha möjlighet att säga upp paketreseavtalet när som helst före paketresans början mot en rimlig uppsägningsavgift, med beaktande av förväntade kostnadsbesparingar och intäkter från ett alternativt utnyttjande av resetjänsterna. De bör även ha rätt att utan uppsägningsavgift säga upp paketreseavtalet om oundvikliga och extraordinära omständigheter på ett betydande sätt kommer att påverka paketresans fullgörande. Detta kan t.ex. gälla krig, andra allvarliga säkerhetsproblem som terrorism, större risker för människors hälsa som utbrott av en allvarlig sjukdom vid resmålet eller naturkatastrofer som översvämningar, jordbävningar eller väderförhållanden som gör det omöjligt att resa säkert till resmålet enligt överenskommelse i paketreseavtalet.
- (32) Under särskilda omständigheter bör arrangören också ha rätt att säga upp paketreseavtalet före paketresans början utan att betala ersättning, t.ex. om minimiantalet deltagare inte har uppnåtts och avtalet innehåller ett förbehåll om denna möjlighet. Arrangören bör i sådana fall betala tillbaka alla betalningar som har gjorts avseende paketresan.
- (33) I vissa fall bör arrangörer ha rätt att ensidigt införa ändringar i paketreseavtalet. Resenärerna bör emellertid ha rätt att säga upp ett paketreseavtal vid väsentliga ändringar som påverkar något av resetjänsternas huvudinslag. Detta kan t.ex. vara fallet om resetjänsternas kvalitet eller värde minskar. Ändringar av avgångs- eller ankomsttider som anges i paketreseavtalet bör anses som väsentliga t.ex. om de skulle medföra att resenären

⁽¹⁾ Se: Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel") (EGT L 178, 17.7.2000, s. 1) och Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden (EUT L 376, 27.12.2006, s. 36) samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2111/2005 av den 14 december 2005 om upprättande av en gemenskapsförteckning över alla lufttrafikföretag som förbjöds att bedriva verksamhet inom gemenskapen och om information till flygpassagerare om vilket lufttrafikföretag som utför en viss flygning, samt om upphävande av artikel 9 i direktiv 2004/36/EG (EUT L 344, 27.12.2005, s. 15), Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1), Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 315, 3.12.2007, s. 14), Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (EUT L 293, 31.10.2008, s. 3), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1).

drabbas av avsevärda olägenheter eller ytterligare kostnader, t.ex. ändring av transport eller inkvartering. Prishöjningar bör bara vara möjliga vid förändringar av priserna på bränsle eller andra kraftkällor för passagerartransport, avseende skatter eller avgifter som tas ut av en tredje part som inte direkt medverkar i fullgörandet av de resetjänster som omfattas av paketreseavtalet, eller växlingskurser som påverkar paketresan och endast om avtalet innehåller ett uttryckligt förbehåll om en sådan prishöjning och anger att resenären har rätt till en prissänkning motsvarande en sänkning av dessa kostnader. Om arrangören föreslår en prisökning på mer än 8 % av det totala priset bör resenären ha rätt att säga upp paketreseavtalet utan att betala någon uppsägningsavgift.

- (34) Specifika regler om rättsmedel vid bristande överensstämmelse vad gäller fullgörandet av paketreseavtal bör fastställas. Resenären bör ha rätt att få problem lösta och om en betydande andel av de resetjänster som ingår i paketreseavtalet inte kan tillhandahållas bör resenären erbjudas lämpliga alternativa arrangemang. Om arrangören inte avhjälper den bristande överensstämmelsen inom en rimlig period som fastställts av resenären bör resenären få göra så själv och begära ersättning för de nödvändiga utgifterna. I vissa fall bör det inte vara nödvändigt att specificera en tidsgräns, särskilt om omedelbar hjälp krävs. Detta skulle t.ex. gälla när resenären, på grund av att en buss som arrangören tillhandahållit är försenad, måste ta en taxi för att komma i tid till sitt flyg. Resenärer bör även ha rätt till en prissänkning, uppsägning av paketreseavtalet och/eller ersättning för skador. Ersättningen bör också täcka immateriell skada, så som ersättning för att resenären inte har kunnat njuta av resan eller semestern på grund av omfattande problem vid fullgörandet av de relevanta resetjänsterna. Resenären bör vara skyldig att utan onödigt dröjsmål och med beaktande av omständigheterna informera arrangören om all bristande överensstämmelse som resenären upplever under fullgörandet av en resetjänst som omfattas av paketreseavtalet. Underlåtenhet att göra så får tas i beaktande vid fastställande av lämplig prissänkning eller ersättning för skador i den utsträckning sådant meddelande hade inneburit att skadan hade kunnat undvikas eller minskas.
- (35) För att säkerställa en enhetlig tillämpning är det lämpligt att anpassa bestämmelserna i detta direktiv till internationella konventioner som reglerar resetjänster och till unionslagstiftningen om passagerares rättigheter. När arrangören är ansvarig för utebliven eller bristande fullgörelse av de resetjänster som ingår i ett paketreseavtal bör arrangören kunna åberopa de begränsningar av tjänsteleverantörers ansvar som anges i internationella konventioner, t.ex. konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter från 1999 (Montrealkonventionen) ⁽¹⁾, fördraget om internationell järnvägstrafik från 1980 (Cotif) ⁽²⁾ och 1974 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods ⁽³⁾. När det är omöjligt att säkerställa en resenärs återresa i rätt tid till avreseplatsen på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter bör arrangören stå för kostnaden för resenärens nödvändiga inkvartering under en period av högst tre nätter per resenär, såvida inte längre perioder fastställs i befintlig eller framtida unionslagstiftning om passagerarrättigheter.
- (36) Detta direktiv bör inte påverka resenärers rätt att lägga fram anspråk både enligt detta direktiv och enligt annan relevant unionslagstiftning eller internationella konventioner, så att resenärer också fortsättningsvis har möjlighet att rikta anspråk mot arrangören, transportören eller vilken som helst annan ansvarig part eller, vilket också är möjligt, mot flera parter. Det bör klargöras att en ersättning eller prissänkning som medges enligt detta direktiv och sådan ersättning eller prissänkning som medges enligt annan relevant unionslagstiftning eller internationella konventioner bör dras av från varandra i syfte att undvika överkompensering. Arrangörens ansvar bör inte påverkas av rätten att söka gottgörelse från tredje parter, inbegripet tjänsteleverantörer.
- (37) Om en resenär befinner sig i svårigheter under en resa eller semester bör arrangören vara skyldig att utan onödigt dröjsmål tillhandahålla lämpligt stöd. Sådant stöd bör huvudsakligen bestå av att i lämpliga fall tillhandahålla information om t.ex. hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd samt praktisk hjälp, t.ex. avseende distanskommunikation och alternativa researrangemang.

⁽¹⁾ Rådets beslut 2001/539/EG av den 5 april 2001 om Europeiska gemenskapernas ingående av konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (Montrealkonventionen) (EGT L 194, 18.7.2001, s. 38).

⁽²⁾ Rådets beslut 2013/103/EU av den 16 juni 2011 om undertecknande och ingående av avtalet mellan Europeiska unionen och den mellanstatliga organisationen för internationell järnvägstrafik om Europeiska unionens anslutning till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) av den 9 maj 1980, i dess ändrade lydelse enligt Vilniusprotokollet av den 3 juni 1999 (EUT L 51, 23.2.2013, s. 1).

⁽³⁾ Rådets beslut 2012/22/EU av den 12 december 2011 om Europeiska unionens anslutning till 2002 års protokoll till 1974 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods, med undantag för artiklarna 10 och 11 (EUT L 8, 12.1.2012, s. 1).

- (38) I sitt meddelande av den 18 mars 2013 med titeln *Skydd för passagerare i händelse av ett lufttrafikföretags insolvens* fastställer kommissionen åtgärder för att förbättra resenärers skydd i händelse av att ett lufttrafikföretag hamnar på obestånd, inbegripet bättre tillämpning av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004⁽¹⁾ och förordning (EG) nr 1008/2008, samt engagemang med intressenter inom näringen, varvid en lagstiftningsmässig åtgärd i annat fall kan komma att övervägas. Det meddelandet avser köp av en enskild del, närmare bestämt flygresetjänster, och avser därför inte skydd vid obestånd för sammanlänkade researrangemang.
- (39) Medlemsstaterna bör säkerställa att resenärer som köper en paketresa skyddas fullt ut i händelse av arrangörens obestånd. De medlemsstater i vilka arrangörer är etablerade bör säkerställa att dessa ställer säkerhet avseende återbetalning av alla betalningar som gjorts av resenärer eller för deras räkning, samt, i den utsträckning en paketresa omfattar transport av passagerare, hemtransport av resenärer i händelse av arrangörens obestånd. Det bör dock vara möjligt att erbjuda resenärer en fortsättning av paketresan. Medlemsstaterna ska visserligen även fortsättningsvis kunna välja hur skyddet vid obestånd ska anordnas, men de bör säkerställa att skyddet är effektivt. Med effektivitet avses att skyddet bör göras tillgängligt så snart resetjänsterna, till följd av arrangörens likviditetsproblem, inte fullgörs, inte kommer att fullgöras eller kommer att fullgöras endast delvis eller när en tjänsteleverantör kräver att resenärerna ska betala för dem. Medlemsstaterna bör kunna kräva att arrangörer ska ge resenärerna ett intyg som dokumenterar en direkt rätt gentemot den som tillhandahåller skydd vid obestånd.
- (40) För att skyddet vid obestånd ska vara effektivt, bör det omfatta de förutsebara betalningsbelopp som berörs av arrangörens obestånd och, i tillämpliga fall, den förutsebara kostnaden för hemtransporter. Detta innebär att skyddet bör vara tillräckligt för att omfatta alla förutsebara betalningar som gjorts av resenärer eller för deras räkning avseende paketresan under högsäsong, med beaktande av den period som förflutit från det att betalningarna mottagits till dess att resan eller semestern fullbordats samt, i tillämpliga fall, de förutsebara kostnaderna för hemtransporter. Detta kommer i allmänhet att innebära att skyddet måste omfatta en tillräckligt hög procentandel av arrangörens omsättning avseende paketresor, och får bero på faktorer som typen av paketresor som sålts, inbegripet transportmedel, resmål och eventuella juridiska restriktioner eller arrangörens åtaganden vad gäller storleken på förskottsbetalningar som denne kan godta och tidpunkten för dessa innan paketresan inleds. Eftersom skyddets nödvändiga omfattning kan beräknas på grundval av de senaste affärsuppgifterna, t.ex. den omsättning som uppnåtts under det senaste verksamhetsåret, bör arrangörerna vara skyldiga att anpassa skyddet vid obestånd i fall av ökade risker, inbegripet en betydande ökning av paketreseförsäljningen. Emellertid bör mycket osannolika risker, t.ex. risken att flera av de största arrangörerna samtidigt ska hamna på obestånd, inte behöva tas i beaktande för ett effektivt skydd vid obestånd, när detta på ett oproportionellt sätt skulle inverka på kostnaden för skyddet och därmed minska dess effektivitet. I sådana fall får återbetalningsgarantin begränsas.
- (41) Mot bakgrund av olikheterna i nationell lagstiftning och praxis avseende parterna i ett paketreseavtal och mottagande av betalningar som gjorts av resenärer eller för deras räkning, bör medlemsstaterna tillåtas införa en skyldighet för återförsäljare att även teckna skydd vid obestånd.
- (42) I enlighet med direktiv 2006/123/EG är det lämpligt att fastställa regler för att förhindra att skyldigheter avseende skydd vid obestånd blir ett hinder för den fria rörligheten för tjänster och etableringsfriheten. Därför bör medlemsstaterna vara skyldiga att erkänna skydd vid obestånd enligt lagstiftningen i etableringsmedlemsstaten. För att underlätta det administrativa samarbetet och tillsynen av arrangörer och, i tillämpliga fall, återförsäljare som verkar i olika medlemsstater vad gäller skydd vid obestånd bör medlemsstaterna vara skyldiga att utse centrala kontaktpunkter.
- (43) Näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang bör ha skyldighet att informera resenärer om att de inte köper en paketresa och att de enskilda resetjänsteleverantörerna själva ansvarar för avtalsenligt fullgörande av sina avtal. Näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang bör dessutom ha skyldighet att tillhandahålla skydd vid obestånd för återbetalning av mottagna betalningar och, i den utsträckning de är ansvariga för transport av passagerare, för hemtransport av resenärer, och bör informera resenärer om detta. Näringsidkare som är ansvariga för fullgörandet av de enskilda avtal som utgör en del av ett sammanlänkat researrangemang omfattas av unionens allmänna konsumentskyddslagstiftning och sektorspecifik unionslagstiftning.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1).

- (44) Medlemsstaterna bör, när de fastställer program för skydd vid obestånd i samband med paketresor och sammanlänkade researrangemang, inte förhindras att ta hänsyn till mindre företags särskilda situation samtidigt som de säkerställer samma skyddsnivå för resenärer.
- (45) Resenärer bör skyddas i förhållande till fel som kan uppstå i bokningsprocessen för paketresor och sammanlänkade researrangemang.
- (46) Det bör även bekräftas att resenärer inte kan avsäga sig rättigheter som grundas på detta direktiv och att arrangörer och näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang inte kan undkomma sina skyldigheter genom att åberopa att de uteslutande agerar som resetjänsteleverantör, förmedlare eller i någon annan egenskap.
- (47) Medlemsstaterna bör fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som genomför detta direktiv och säkerställa att dessa tillämpas. Dessa sanktioner bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (48) Antagandet av detta direktiv gör att det blir nödvändigt att anpassa vissa av unionens lagstiftningsakter om konsumentskydd. Det bör särskilt klargöras att Europaparlamentets och rådets förordning (EG) 2006/2004 ⁽¹⁾ är tillämplig på åsidosättanden av detta direktiv. Med beaktande av att Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU ⁽²⁾ i sin nuvarande form inte gäller för avtal som omfattas av direktiv 90/314/EEG är det nödvändigt att ändra direktiv 2011/83/EU för att säkerställa att det fortsätter att gälla för enskilda resetjänster som utgör en del av ett sammanlänkat researrangemang, såvida dessa enskilda tjänster inte på annat sätt är undantagna från tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU och att vissa konsumenträttigheter som fastställs i det direktivet också gäller för paketresor.
- (49) Detta direktiv påverkar inte tillämpningen av reglerna om skydd av personuppgifter i Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG ⁽³⁾ eller unionsbestämmelserna om internationell privaträtt, däribland Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 ⁽⁴⁾.
- (50) Det bör klargöras att kraven i detta direktiv avseende skydd vid obestånd och information i samband med sammanlänkade researrangemang också bör gälla näringsidkare som inte är etablerade i en medlemsstat som på något sätt riktar sin verksamhet, i den mening som avses i förordning (EG) nr 593/2008 och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 ⁽⁵⁾, till en eller flera medlemsstater.
- (51) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till en väl fungerande inre marknad och till uppnåendet av en hög och så enhetlig konsumentskyddsnivå som möjligt, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av dess omfattning, kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (52) Detta direktiv är förenligt med de grundläggande rättigheter och de principer som erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Detta direktiv är i synnerhet förenligt med den näringsfrihet som fastställs i artikel 16 i stadgan, samtidigt som en hög konsumentskyddsnivå tryggas inom unionen i enlighet med artikel 38 i stadgan.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete") (EUT L 364, 9.12.2004, s. 1).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter (EGT L 281, 23.11.1995, s. 31).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) (EUT L 177, 4.7.2008, s. 6).

⁽⁵⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 av den 12 december 2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (EUT L 351, 20.12.2012, s. 1).

- (53) I enlighet med medlemsstaternas och kommissionens gemensamma politiska förklaring av den 28 september 2011 om förklarande dokument ⁽¹⁾ har medlemsstaterna åtagit sig att, i motiverade fall, låta anmälan av deras införlivandeåtgärder åtföljas av ett eller flera dokument som förklarar förhållandet mellan de olika delarna i ett direktiv och de motsvarande delarna i de nationella instrumenten för införlivande. Med avseende på detta direktiv anser lagstiftaren att översändandet av sådana dokument är motiverat.
- (54) Direktiv 90/314/EEG bör därför upphävas.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

SYFTE, TILLÄMPNINGSOMRÅDE, DEFINITIONER OCH HARMONISERINGSNIVÅ

Artikel 1

Syfte

Syftet med detta direktiv är att bidra till en väl fungerande inre marknad och till uppnåendet av en hög och så enhetlig konsumentskyddsnivå som möjligt genom att tillnärma vissa aspekter av medlemsstaternas lagar, regler och administrativa bestämmelser vad gäller avtal mellan resenärer och näringsidkare med avseende på paketresor och sammanlänkade researrangemang.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Detta direktiv är tillämpligt på paketresor som erbjuds eller säljs av näringsidkare till resenärer och på sammanlänkade researrangemang som underlättas av näringsidkare för resenärers räkning.
2. Detta direktiv är inte tillämpligt på
 - a) paketresor och sammanlänkade researrangemang som omfattar en tidsperiod på mindre än 24 timmar, såvida inte inkvartering över natten ingår,
 - b) paketresor som erbjuds och sammanlänkade researrangemang som underlättas tillfälligt på ideell basis och endast för en begränsad grupp med resenärer,
 - c) paketresor och sammanlänkade researrangemang som köps på grundval av ett allmänt avtal för anordnande av affärsresa mellan en näringsidkare och en annan fysisk eller juridisk person som agerar för ändamål som avser den egna närings- eller yrkesverksamheten.
3. Detta direktiv påverkar inte nationell allmän avtalsrätt, till exempel bestämmelser om avtals giltighet, ingående eller verkan, om allmänna avtalsrättsliga aspekter inte regleras i detta direktiv.

Artikel 3

Definitioner

I detta direktiv gäller följande definitioner:

1. *resetjänst*:

- a) passagerartransport,
- b) inkvartering som inte utgör en integrerad del av passagerartransport och som inte är för bostadsändamål,

⁽¹⁾ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

- c) uthyrning av bilar, andra motorfordon i den mening som avses i artikel 3.11 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/46/EG ⁽¹⁾ eller motorcyklar som kräver körkort för kategori A i enlighet med artikel 4.3 c i Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/126/EG ⁽²⁾,
- d) alla andra turisttjänster som inte utgör en integrerad del av en resetjänst i den mening som avses i leden a, b eller c.

2. *paketresa*: en kombination av minst två olika typer av resetjänster avsedda för samma resa eller semester om

- a) dessa tjänster kombinerats av en enda näringsidkare, inbegripet på begäran av resenären eller i enlighet med resenärens urval, innan ett enda avtal om alla tjänster ingåtts, eller om
- b) dessa tjänster, oberoende av om separata avtal ingås med enskilda resetjänstleverantörer,
 - i) köps från ett enda försäljningsställe och dessa tjänster har valts ut innan resenären samtycker till att betala,
 - ii) erbjuds, säljs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris,
 - iii) marknadsförs eller säljs med beteckningen *paketresa* eller en liknande beteckning,
 - iv) kombineras efter ingåendet av ett avtal enligt vilket en näringsidkare ger resenären rätt att välja bland ett urval av olika typer av resetjänster, eller
 - v) köps från separata näringsidkare genom sammanlänkade bokningsprocesser online där resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress överförs från den näringsidkare med vilken det första avtalet har ingåtts till en annan näringsidkare eller andra näringsidkare och ett avtal ingås med den eller de sistnämnda näringsidkarna senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

En kombination av resetjänster där högst en typ av sådan resetjänst som avses i punkt 1 a, b eller c kombineras med en eller flera sådana turisttjänster som avses i punkt 1 d är inte en paketresa om den sistnämnda tjänsten

- a) inte står för en betydande del av värdet av kombinationen och inte marknadsförs som eller på annat sätt utgör ett väsentligt inslag i kombinationen, eller
- b) inte väljs och köps förrän efter fullgörandet av en resetjänst i den mening som avses i punkt 1 a, b eller c har inletts,

3. *paketreseavtal*: ett avtal om en paketresa som helhet eller, om paketresan tillhandahålls enligt separata avtal, alla avtal som omfattar resetjänster som ingår i paketresan.

4. *paketresans början*: början av fullgörandet av resetjänster som ingår i paketresan.

5. *sammanlänkat researrangemang*: minst två olika typer av resetjänster köpta för samma resa eller semester, vilka inte utgör en paketresa, som leder till ingåendet av separata avtal med de enskilda resetjänstleverantörerna, om en näringsidkare

- a) underlättar resenärernas separata urval och separata betalningar för var och en av resetjänsterna vid tidpunkten för ett enda besök hos eller en enda kontakt med dess försäljningsställe, eller

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/46/EG av den 5 september 2007 om fastställande av en ram för godkännande av motorfordon och släpvagnar till dessa fordon samt av system, komponenter och separata tekniska enheter som är avsedda för sådana fordon ("Ramdirektiv") (EUT L 263, 9.10.2007, s. 1).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/126/EG av den 20 december 2006 om körkort (EUT L 403, 30.12.2006, s. 18).

- b) på ett riktat sätt underlättar anskaffande av minst en ytterligare resetjänst från en annan näringsidkare när ett avtal med sådan näringsidkare ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

Om högst en typ av sådan resetjänst som avses i punkt 1 a, b eller c och en eller flera sådana turisttjänster som avses i punkt 1 d köps utgör de inte ett sammanlänkat researrangemang om de sistnämnda tjänsterna inte står för en betydande del av tjänsternas sammanlagda värde och inte marknadsförs som, eller på annat sätt utgör, ett väsentligt inslag i resan eller semestern.

6. *resenär*: en person som avser ingå ett avtal eller har rätt att resa på grundval av ett avtal som har ingåtts inom detta direktivs tillämpningsområde.
7. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person, antingen offentligägad eller privatägad, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning, oavsett om denna agerar i egenskap av arrangör, återförsäljare, näringsidkare som underlättar ett sammanlänkat researrangemang eller resetjänstleverantör.
8. *arrangör*: en näringsidkare som kombinerar och säljer eller erbjuder paketresor, antingen direkt eller genom en annan näringsidkare eller tillsammans med en annan näringsidkare, eller den näringsidkare som överför resenärens uppgifter till en annan näringsidkare i enlighet med punkt 2 b v.
9. *återförsäljare*: en annan näringsidkare än arrangören som säljer eller erbjuder paketresor som kombinerats av en arrangör.
10. *etablering*: etablering enligt definitionen i artikel 4.5 i direktiv 2006/123/EG.
11. *varaktigt medium*: ett medel som gör det möjligt för en resenär eller en näringsidkare att bevara information som riktats till resenären eller näringsidkaren personligen så att den är tillgänglig för framtida bruk under en tid som är lämplig med hänsyn till avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad.
12. *oundvikliga och extraordinära omständigheter*: en situation utom kontroll för den part som åberopar en sådan situation, och vars konsekvenser inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.
13. *bristande överensstämmelse*: utebliven eller bristande fullgörelse av de resetjänster som ingår i en paketresa.
14. *minderårig*: en person under arton år.
15. *försäljningsställe*: fasta eller rörliga detaljhandelslokaler, eller försäljningswebbplatser eller liknande försäljningsplatser online, inbegripet när försäljningswebbplatserna eller försäljningsplatserna online presenteras för resenärer som en enda försäljningsplats, inbegripet en telefontjänst.
16. *hemtransport*: resenärens återresa till avreseplatsen eller någon annan plats som de avtalsslutande parterna har enats om.

Artikel 4

Harmoniseringsnivå

Om inte annat föreskrivs i detta direktiv får medlemsstaterna inte i sin nationella lagstiftning behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i detta direktiv, inklusive strängare eller mindre stränga bestämmelser som skulle ge en annan skyddsnivå för resenärer.

KAPITEL II

INFORMATIONSSKYLDIGHETER OCH INNEHÅLL I PAKETRESEAVTALET

Artikel 5

Förhandsinformation

1. Medlemsstaterna ska se till att arrangören och, om paketresan säljs genom en återförsäljare, också återförsäljaren, innan resenären binds av ett paketreseavtal eller motsvarande erbjudande, tillhandahåller resenären standardinformation genom de relevanta informationsformulär som anges i del A eller B i bilaga I och, om tillämpligt på paketresan, med följande information:

a) Resetjänsternas huvudsakliga egenskaper:

- i) Resmål, resplan och vistelseperiod, med datum och, om inkvartering ingår, antalet nätter som ingår.
- ii) Transportmedel, typ av transport och transportkategori, datum, tid och plats för avresa och hemkomst, resans längd och plats(er) för uppehåll under resan och anslutande transporter.

Om den exakta tidpunkten ännu inte har fastställts ska arrangören, och i tillämpliga fall, återförsäljaren, informera resenären om den ungefärliga tidpunkten för avresa och hemkomst.

- iii) Inkvarteringens belägenhet, utmärkande kännetecken och, i förekommande fall, kategori enligt destinationslandets regler.
- iv) Måltider som ingår.
- v) Besök, utflykter eller andra tjänster som ingår i det avtalade totalpriset för paketresan.
- vi) Om det inte redan framgår av sammanhanget huruvida någon av resetjänsterna kommer att tillhandahållas resenären som en del av en grupp och i så fall, om möjligt, gruppens ungefärliga storlek.
- vii) Om resenärens tillgång till andra turisticjänster är beroende av effektiv muntlig kommunikation, det språk som dessa tjänster kommer att utföras på.
- viii) Huruvida resan eller semestern allmänt sett är lämplig för personer med nedsatt rörlighet och, på resenärens begäran, exakta uppgifter om huruvida resan eller semestern är lämplig med hänsyn till resenärens behov.

b) Firman på och besöksadressen till arrangören och, i förekommande fall, återförsäljaren samt deras telefonnummer och, i förekommande fall, e-postadresser.

c) Paketresans totalpris inklusive skatter och, i förekommande fall, alla tilläggsavgifter och övriga kostnader eller, om dessa kostnader inte rimligen kan beräknas innan avtalet ingås, uppgift om den typ av tilläggskostnader som resenären kan komma att behöva betala.

d) Betalningssätt, inklusive belopp eller procentandelar av priset som ska erläggas som delbetalning samt de tidpunkter då den resterande delen av priset ska betalas eller andra ekonomiska garantier som ska betalas eller tillhandahållas av resenären.

e) Det minsta antal personer som krävs för att paketresan ska genomföras och den tidsgräns, som avses i artikel 12.3 a, före paketresans början för en eventuell uppsägning av avtalet om inte antalet resenärer har uppnåtts.

- f) Allmän information om pass- och viseringskrav, inbegripet ungefärlig tid för att erhålla visering samt information om hälsobestämmelser, i destinationslandet.
- g) Information om att resenären kan säga upp avtalet när som helst före paketresans början mot en skälig uppsägningsavgift eller, i tillämpliga fall, de standardiserade uppsägningsavgifter som arrangören begär i enlighet med artikel 12.1.
- h) Information om frivillig eller obligatorisk försäkring som täcker kostnaden för resenärens uppsägning av avtalet eller kostnaden för assistans, inklusive hemtransport, i händelse av olycka, sjukdom eller dödsfall.

Om ett paketreseavtal ingås per telefon ska arrangören och, i tillämpliga fall, återförsäljaren tillhandahålla resenären den standardinformation som anges i del B i bilaga I och den information som avses i första stycket a–h.

2. När det gäller paketresor enligt definitionen i artikel 3.2 b v ska arrangören och den näringsidkare till vilken uppgifterna överförs säkerställa att de båda, innan resenären binds av ett avtal eller motsvarande erbjudande, tillhandahåller resenären den information som anges i punkt 1 första stycket a–h i den här artikeln i den mån informationen är av relevans för deras respektive resetjänster. Arrangören ska samtidigt tillhandahålla resenären standardinformation via det formulär som anges i del C i bilaga I.

3. Den information som avses i punkterna 1 och 2 ska tillhandahållas på ett klart, begripligt och tydligt sätt. När sådan information ges skriftligen ska den vara läsbar.

Artikel 6

Förhandsinformationens bindande karaktär och ingående av paketreseavtalet

1. Medlemsstaterna ska se till att den information som tillhandahålls resenären enligt artikel 5.1 första stycket a, c, d, e och g utgör en integrerad del av paketreseavtalet och inte får ändras såvida inte avtalsparterna uttryckligen enas om något annat. Arrangören och, i tillämpliga fall, återförsäljaren ska meddela resenären alla ändringar i förhandsinformationen på ett klart, begripligt och tydligt sätt innan paketreseavtalet ingås.
2. Om arrangören och, i tillämpliga fall, återförsäljaren inte har fullgjort informationsplikten avseende sådana tilläggsavgifter eller övriga kostnader som avses i artikel 5.1 första stycket c före paketreseavtalets ingående, ska resenären inte stå för dessa avgifter eller övriga kostnader.

Artikel 7

Innehåll i paketreseavtalet och handlingar som ska tillhandahållas före paketresans början

1. Medlemsstaterna ska se till att paketreseavtal är klart och begripligt utformade samt läsbara om de är skriftliga. I samband med paketreseavtalets ingående eller utan oskäligt dröjsmål därefter, ska arrangören eller återförsäljaren överlämna en kopia av avtalet eller en bekräftelse på avtalet på ett varaktigt medium till resenären. Resenären ska ha rätt att begära en kopia i pappersform om paketreseavtalet har ingåtts i arrangörens eller återförsäljarens samtidiga fysiska närvaro.

Vid avtal utanför fasta affärslokaler enligt definitionen i artikel 2.8 i direktiv 2011/83/EU ska en kopia eller bekräftelse på paketreseavtalet lämnas till resenären i pappersform eller, om resenären samtycker, på ett annat varaktigt medium.

2. Paketreseavtalet eller bekräftelsen på avtalet ska ange det fullständiga innehållet i överenskommelsen, som ska innehålla all information som avses i artikel 5.1 första stycket a–h och följande information:

- a) Särskilda krav från resenären som arrangören har accepterat.

- b) Information om att arrangören är
- i) ansvarig för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs i enlighet med artikel 13, och
 - ii) skyldig att tillhandahålla assistans om resenären befinner sig i sådana svårigheter som avses i artikel 16,
- c) Namnet på det organ som ansvarar för skydd vid obestånd och dess kontaktuppgifter, inbegripet besöksadressen, och i tillämpliga fall namnet på den behöriga myndighet som har utsetts av den berörda medlemsstaten för detta ändamål och dess kontaktuppgifter.
- d) Namn, adress, telefonnummer, e-postadress och, i förekommande fall, faxnummer till arrangörens lokala representant, till en kontaktpunkt eller till en annan tjänst som gör att resenären snabbt kan kontakta arrangören och effektivt kommunicera med honom, för att begära hjälp då resenären hamnat i svårigheter eller för att klaga över bristande efterlevnad som resenären upplever när paketresan fullgörs.
- e) Information om att resenären måste meddela varje brist på överensstämmelse som han eller hon upplever när paketresan fullgörs i enlighet med artikel 13.2.
- f) Om en minderårig reser utan förälder eller annan ansvarig person på grundval av ett paketreseavtal som inbegriper inkvartering, information som möjliggör direkt kontakt med den minderårige eller den person som är ansvarig för den minderårige på den plats där den minderårige vistas.
- g) Information om tillgängliga interna förfaranden för hantering av klagomål och om alternativa tvistlösningsmekanismer enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU ⁽¹⁾ och, i förekommande fall, om det tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av och om plattformen för tvistlösning online enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 ⁽²⁾.
- h) Information om resenärens rätt att överföra avtalet på en annan resenär i enlighet med artikel 9.

3. När det gäller paketresor enligt definitionen i artikel 3.2 b v ska den näringsidkare till vilken uppgifterna överförs informera arrangören om ingåendet av det avtal som leder till att en paketresa skapas. Näringsidkaren ska tillhandahålla arrangören den information som krävs för att denne ska kunna uppfylla sina skyldigheter som arrangör.

Så snart arrangören har informerats om att en paketresa har skapats, ska arrangören tillhandahålla resenären den information som avses i punkt 2 a–h på ett varaktigt medium.

4. Den information som avses i punkterna 2 och 3 ska tillhandahållas på ett klart, begripligt och tydligt sätt.

5. I god tid före paketresans början ska arrangören tillhandahålla resenären nödvändiga kvitton, intyg och biljetter och, i förekommande fall, information om de planerade tiderna för avresa och tidsfristen för att checka in samt de planerade tiderna för uppehåll under resan, anslutande transporter och ankomst.

Artikel 8

Bevisböroda

Bevisböroda för att informationsskyldigheten enligt detta kapitel fullgjorts ska åvila näringsidkaren.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

KAPITEL III

ÄNDRINGAR AV PAKETRESEAVTALET FÖRE PAKETRESANS BÖRJAN

Artikel 9

Överlåtelse av paketreseavtalet till en annan resenär

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att en resenär, efter att ha givit arrangören skäligt varsel på ett varaktigt medium före paketresans början, kan överlåta avtalet till en person som uppfyller de villkor som gäller för det avtalet. Varsel senast sju dagar före paketresans början ska i varje fall bedömas som skäligt.
2. Den som överlåter paketreseavtalet och den som tar över det är solidariskt ansvariga för resterande betalning och för eventuella tilläggsavgifter och övriga kostnader med anledning av överlåtelsen. Arrangören ska informera den som överlåter avtalet om de faktiska kostnaderna för överlåtelsen. Dessa kostnader får inte vara oskäligen höga och får inte överstiga den faktiska kostnad som arrangören åsamkats till följd av att paketreseavtalet överlåts.
3. Arrangören ska tillhandahålla överlåtaren bevis för de tilläggsavgifter eller övriga kostnader som uppkommit till följd av att paketreseavtalet överlåts.

Artikel 10

Ändring av priset

1. Medlemsstaterna ska se till att priser, efter det att paketreseavtalet ingåtts, endast får höjas om avtalet uttryckligen fastställer den möjligheten och anger att resenären har rätt till prissänkning enligt punkt 4. I så fall ska det i paketreseavtalet anges hur prisändringar ska beräknas. Priserna får endast höjas som en direkt följd av förändringar gällande
 - a) priset på passagerartransporter som beror på kostnaden för bränsle eller andra kraftkällor,
 - b) nivån på skatter eller avgifter för resetjänsterna inbegripna i avtalet som tas ut av tredje parter som inte direkt medverkar vid genomförandet av paketresan, vilket inbegriper turistskatter, landningsskatter eller start- och landningsavgifter i hamnar eller på flygplatser, eller
 - c) valutakurser av relevans för paketresan.
2. Om den prisökning som avses i punkt 1 i den här artikeln överstiger 8 % av paketresans totalpris ska artikel 11.2 – 11.5 tillämpas.
3. Oavsett prisökningens omfattning är en prisökning möjlig endast om arrangören meddelar resenären detta på ett tydligt och begripligt sätt med en motivering till den ökningen och en uträkning på ett varaktigt medium senast 20 dagar före paketresans början.
4. Om det i paketreseavtalet fastställs en möjlighet till prisökningar ska resenären ha rätt till en prissänkning som motsvarar eventuella minskningar av de kostnader som avses i punkt 1 a, b och c och som inträffar efter det att avtalet ingåtts innan paketresans början.
5. Vid en prissänkning ska arrangören ha rätt att dra av faktiska administrativa kostnader från den återbetalning som resenären har rätt till. Arrangören ska på resenärens begäran tillhandahålla bevis för dessa administrativa kostnader.

Artikel 11

Ändring av andra villkor i paketreseavtal

1. Medlemsstaterna ska se till att arrangören, innan paketresans början, inte ensidigt får ändra andra villkor i paketreseavtalet än priset i enlighet med artikel 10, såvida inte

- a) arrangören har förbehållit sig den rätten i avtalet,
- b) ändringen är obetydlig, och
- c) arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium.

2. Om arrangören före paketresans början är tvungen att väsentligen ändra några av de huvudsakliga egenskaperna hos de resetjänster som avses i artikel 5.1 första stycket a eller inte kan uppfylla de särskilda krav som avses i artikel 7.2 a eller föreslår att höja priset på paketet med mer än 8 % i enlighet med artikel 10.2, får resenären inom en skälig tid som anges av arrangören

- a) godta den föreslagna ändringen, eller
- b) säga upp avtalet utan att betala uppsägningsavgift.

Om resenären säger upp paketreseavtalet får resenären godta en alternativ paketresa, som om möjligt är kvalitetsmässigt likvärdig eller bättre, om arrangören erbjuder en sådan.

3. Arrangören ska utan onödigt dröjsmål informera resenären på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium, om

- a) de föreslagna ändringar som avses i punkt 2 och, när det är lämpligt i enlighet med punkt 4, konsekvenserna av dessa för paketresans pris,
- b) en skälig tid inom vilken resenären måste informera arrangören om sitt beslut enligt punkt 2,
- c) följderna om resenären underlåter att svara inom den tid som avses i led b, i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning, och
- d) i förekommande fall, den erbjudna alternativa paketresan och dess pris.

4. Om de ändringar av paketreseavtalet som avses i punkt 2 första stycket eller den ersättningspaketresa som avses i punkt 2 andra stycket leder till en paketresa som har lägre kvalitet eller värde ska resenären ha rätt till en rimlig prissänkning.

5. Om paketreseavtalet sägs upp enligt led b i punkt 2 första stycket i den här artikeln och resenären inte godtar en annan paketresa ska arrangören, utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast 14 dagar efter det att avtalet sagts upp, betala tillbaka alla de betalningar som gjorts av resenären eller för dennes räkning. Artikel 14.2, 14.3, 14.4, 14.5 och 14.6 ska gälla i tillämpliga delar.

Artikel 12

Uppsägning av paketreseavtalet och ångerrätt före paketresans början

1. Medlemsstaterna ska se till att resenären får säga upp paketreseavtalet när som helst före paketresans början. Om resenären säger upp paketreseavtalet enligt denna punkt kan resenären bli skyldig att betala en skälig och motiverad uppsägningsavgift till arrangören. Paketreseavtalet får ange skäliga standardiserade uppsägningsavgifter på grundval av tidpunkten för uppsägningen av avtalet före paketresans början och förväntade kostnadsbesparingar och intäkter från ett alternativt utnyttjande av resetjänsterna. Om det inte finns några standardiserade uppsägningsavgifter ska summan av uppsägningsavgiften motsvara paketresans pris minus kostnadsbesparingar och intäkter från det alternativa utnyttjandet av resetjänsterna. På resenärens begäran ska arrangören tillhandahålla en motivering av summan av uppsägningsavgifterna.

2. Utan hinder av punkt 1 ska resenären ha rätt att säga upp paketreseavtalet före paketresans början utan att betala någon uppsägningsavgift i händelse av oundvikliga eller extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedelbara närhet och som väsentligen påverkar fullgörandet av paketresan, eller som väsentligen påverkar transporten av passagerare till resmålet. I händelse av uppsägning av paketreseavtalet enligt denna punkt ska resenären ha rätt till full återbetalning av alla betalningar som gjorts för paketresan men ska inte ha rätt till ytterligare ersättning.
3. Arrangören får säga upp paketreseavtalet och ge resenären full återbetalning av alla betalningar som har gjorts för paketresan, men ska inte vara ansvarig för ytterligare ersättning om
- a) antalet personer som köpt paketresan är mindre än det lägsta antal som anges i avtalet och arrangören meddelar resenären om uppsägningen av avtalet inom den period som fastställs i avtalet, dock senast
- i) 20 dagar före paketresans början vid resor som varar längre än sex dagar,
- ii) sju dagar före paketresans början vid resor som varar mellan två och sex dagar,
- iii) 48 timmar före paketresans början vid resor som varar längst två dagar,
- eller
- b) arrangören förhindras från att fullgöra avtalet på grund av oundvikliga eller extraordinära omständigheter och meddelar resenären om uppsägningen utan onödigt dröjsmål före paketresans början.
4. Arrangören ska tillhandahålla alla återbetalningar som krävs enligt punkterna 2 och 3, eller med avseende på punkt 1 ersätta alla betalningar som har gjorts av resenären eller för dennes räkning för paketresan med avdrag för den skäligen uppsägningsavgiften. Sådana återbetalningar ska göras till resenären utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst högst 14 dagar efter det att paketreseavtalet sagts upp.
5. Avseende avtal utanför fasta affärslokaler får medlemsstaterna i sin nationella lagstiftning föreskriva att resenären har rätt att säga upp paketreseavtalet inom 14 dagar, utan att ange något skäl.

KAPITEL IV

PAKETRESANS FULLGÖRANDE

Artikel 13

Ansvar för paketresans fullgörande

1. Medlemsstaterna ska se till att arrangören är ansvarig för fullgörandet av de resetjänster som inbegrips i paketreseavtalet, oavsett om tjänsterna ska utföras av arrangören eller av andra resetjänstleverantörer.

Medlemsstaterna får behålla eller införa bestämmelser i sin nationella lagstiftning enligt vilka återförsäljaren också är ansvarig för fullgörandet av paketresan. I så fall ska de bestämmelser i artikel 7 och kapitel III, detta kapitel och kapitel V som gäller för arrangören också gälla i tillämpliga delar för återförsäljaren.

2. Resenären ska utan onödigt dröjsmål och med beaktande av omständigheterna informera arrangören om bristande överensstämmelse som resenären upplever under fullgörandet av en resetjänst som omfattas av paketreseavtalet.
3. Om någon av resetjänsterna inte fullgörs i enlighet med paketreseavtalet ska arrangören avhjälpa den bristande överensstämmelsen, såvida det inte
- a) är omöjligt, eller
- b) medför oproportionella kostnader, med beaktande av den bristande överensstämmelsens omfattning och värdet av de påverkade resetjänsterna.

Om arrangören inte avhjälpes den bristande överensställelsen i enlighet med första stycket led a eller b i denna punkt ska artikel 14 tillämpas.

4. Utan att det påverkar de undantag som anges i punkt 3 får resenären, om arrangören inte avhjälpes den bristande överensställelsen inom en skälig tid som fastställts av resenären, göra detta själv och begära ersättning för de nödvändiga utgifterna. Resenären behöver inte specificera någon tidsgräns om arrangören vägrar att avhjälpas den bristande överensställelsen eller om omedelbart avhjälpande krävs.

5. Om en betydande andel av resetjänsterna inte kan tillhandahållas enligt överenskommelsen i paketreseavtalet ska arrangören, utan extra kostnader för resenären, erbjuda lämpliga alternativa arrangemang, som om möjligt ska vara kvalitetsmässigt likvärdiga eller bättre än de arrangemang som angivits i avtalet under paketresans resterande del, inklusive när resenärens återresa till avreseplatsen inte tillhandahålls enligt överenskommelse.

Om de alternativa arrangemang som föreslagits leder till en paketresa av lägre kvalitet än det som specificerats i paketreseavtalet, ska arrangören bevilja resenären en skälig prissänkning.

Resenären får avvisa föreslagna alternativa arrangemang endast om de inte är jämförbara med vad man enats om i paketreseavtalet eller den prissänkning som medges är otillräcklig.

6. Om bristande överensställelse väsentligen inverkar på fullgörandet av paketresan och arrangören inte har avhjälpes detta inom en skälig tid som fastställts av resenären, får resenären säga upp paketreseavtalet utan uppsägningsavgift och, i tillämpliga fall, i enlighet med artikel 14, begära en prissänkning och/eller skadestånd.

Om det är omöjligt att finna alternativa arrangemang eller om resenären avvisar de föreslagna alternativa arrangemangen i enlighet med punkt 5 tredje stycket i denna artikel, har resenären när det är lämpligt även utan att säga upp paketreseavtalet rätt till en prissänkning och/eller skadestånd i enlighet med artikel 14.

Om paketresan omfattar transport av passagerare ska arrangören i fall som avses i första och andra styckena dessutom erbjuda resenären likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad.

7. Om det är omöjligt att säkerställa resenärens hemresa enligt överenskommelsen i paketreseavtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter, ska arrangören stå för kostnaden för nödvändig inkvartering, om möjligt i motsvarande kategori, under en period på högst tre nätter per resenär. Om längre perioder fastställs i den unionslagstiftning om passagerarrättigheter som är tillämplig för det berörda transportmedlet för resenärens hemresa ska dessa perioder gälla.

8. Den kostnadsbegränsning som avses i punkt 7 i den här artikeln ska inte gälla för personer med nedsatt rörlighet enligt definitionen i artikel 2 a i förordning (EG) nr 1107/2006 eller för personer som medföljer dem, gravida kvinnor och ensamresande minderåriga samt personer i behov av särskild medicinsk hjälp, under förutsättning att de har meddelat arrangören om sina särskilda behov minst 48 timmar före paketresans början. Arrangören får inte åberopa oundvikliga och extraordinära omständigheter för att begränsa det ansvar som avses i punkt 7 i den här artikeln om den relevanta transportören inte kan åberopa dessa omständigheter enligt gällande unionslagstiftning.

Artikel 14

Prissänkning och skadestånd

1. Medlemsstaterna ska se till att resenären har rätt till en rimlig prissänkning för perioder under vilka det rådde bristande överensställelse, såvida inte arrangören bevisar att den bristande överensställelsen kan tillskrivas resenären.

2. Resenären ska ha rätt till skälig ersättning från arrangören för eventuella skador som resenären drabbas av till följd av bristande överensställelse. Ersättning ska lämnas utan onödigt dröjsmål.

3. Resenären ska inte ha rätt till skadestånd om arrangören bevisar att den bristande överensställningen
 - a) kan tillskrivas resenären,
 - b) kan tillskrivas en tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av de resetjänster som omfattas av paketreseavtalet och inte kan förutses eller undvikas, eller
 - c) har uppkommit på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter.
4. I den mån som de internationella konventioner som är bindande för unionen begränsar omfattningen eller villkoren för ersättning som ska betalas av en leverantör som utför en resetjänst som är en del av en paketresa, ska samma begränsningar gälla för arrangören. I den mån som de internationella konventioner som inte är bindande för unionen begränsar den ersättning som ska betalas av en tjänsteleverantör får medlemsstaterna begränsa den ersättning som ska betalas av arrangören i enlighet därmed. I andra fall får paketreseavtalet begränsa den ersättning som ska betalas av arrangören under förutsättning att denna begränsning inte gäller för personskador eller skada som orsakats uppsåtligen eller genom vårdslöshet och inte uppgår till mindre än tre gånger paketresans totala pris.
5. Rättigheter till ersättning eller prissänkning enligt detta direktiv ska inte påverka resenärernas rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004, förordning (EG) nr 1371/2007, Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 ⁽¹⁾, förordning (EU) nr 1177/2010, förordning (EU) nr 181/2011 och enligt internationella avtal. Resenärer ska ha rätt att lägga fram anspråk enligt detta direktiv och enligt dessa förordningar och internationella konventioner. Ersättning eller prissänkning som beviljats enligt detta direktiv och ersättning eller prissänkning som beviljats enligt dessa förordningar och internationella konventioner ska dras av från varandra i syfte att undvika överkompensering.
6. Preskriptionstiden för att framställa anspråk enligt denna artikel ska inte understiga två år.

Artikel 15

Möjlighet att kontakta arrangören via återförsäljaren

Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 13.1 andra stycket ska medlemsstaterna se till att resenären kan skicka meddelanden, begäranden eller klagomål vad gäller fullgörandet av paketresan direkt till den återförsäljare som det köptes genom. Återförsäljaren ska vidarebefordra dessa meddelanden, begäranden och klagomål till arrangören utan onödigt dröjsmål.

Med avseende på iakttagande av tidsfrister eller preskriptionstider ska återförsäljarens mottagande av meddelanden, begäranden eller klagomål som avses i första stycket betraktas som arrangörens mottagande.

Artikel 16

Skyldighet att tillhandahålla assistans

Medlemsstaterna ska se till att arrangören ger lämplig assistans utan onödigt dröjsmål till resenärer som befinner sig i svårigheter, inbegripet under de omständigheter som avses i artikel 13.7, i synnerhet genom att

- a) tillhandahålla lämplig information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt bistånd, och
- b) hjälpa resenären att upprätta distanskommunikation och hjälpa resenären att hitta alternativa researrangemang.

Arrangören ska kunna ta ut en skälig avgift för sådan assistans om situationen orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet från resenärens sida. Denna avgift ska inte under några omständigheter överstiga de faktiska kostnader som arrangören åsamkats.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss (EUT L 131, 28.5.2009, s. 24).

KAPITEL V

SKYDD VID OBESTÅND

Artikel 17

Effektivitet och omfattning gällande skyddet vid obestånd

1. Medlemsstaterna ska se till att arrangörer som är etablerade på deras territorium ställer säkerhet för återbetalning av alla betalningar som gjorts av resenärer eller för deras räkning i den mån som de relevanta tjänsterna inte fullgörs som en följd av arrangörens obestånd. Om transport av passagerare inbegrips i paketreseavtalet, ska arrangörerna även ställa säkerhet för hemtransport av resenärerna. En fortsättning på paketresan får erbjudas.

Arrangörer som inte är etablerade i en medlemsstat och som säljer eller erbjuder paketresor i en medlemsstat eller som på något sätt riktar sådan verksamhet till en medlemsstat ska vara skyldiga att ställa säkerhet enligt lagstiftningen i den medlemsstaten.

2. Den säkerhet som avses i punkt 1 ska vara effektiv och omfatta rimligt förutsebara kostnader. Den ska omfatta summorna av betalningar som gjorts av resenärer eller för deras räkning för paketresor, med beaktande av längden på tidsperioden mellan erläggande av delbetalning och slutliga betalningar och fullgörandet av paketresorna, samt den uppskattade kostnaden för hemtransporter i händelse av arrangörens obestånd.

3. En arrangörs skydd vid obestånd ska omfatta resenärer oberoende av deras bostadsort och avreseort, oberoende av var paketresan har sålts och utan hänsyn till i vilken medlemsstat det organ som ansvarar för skyddet vid obestånd är beläget.

4. När fullgörandet av paketresan påverkas av arrangörens obestånd ska säkerheten vara tillgänglig kostnadsfritt för att säkerställa hemtransporter och, om så krävs, finansieringen av inkvartering före hemtransporten.

5. För resetjänster som inte har fullgjorts ska återbetalningar göras utan onödigt dröjsmål på resenärens begäran.

Artikel 18

Ömsesidigt erkännande av skyddet vid obestånd och administrativt samarbete

1. Skydd vid obestånd som en arrangör tillhandahåller enligt de nationella åtgärder som införlivar artikel 17 i den medlemsstat där denne är etablerad ska av medlemsstaterna erkännas som skydd som uppfyller kraven i deras motsvarande åtgärder.

2. Medlemsstaterna ska utse centrala kontaktpunkter för att underlätta det administrativa samarbetet och tillsynen av arrangörer som är verksamma i olika medlemsstater. De ska anmäla kontaktuppgifter för dessa kontaktpunkter till alla andra medlemsstater och till kommissionen.

3. De centrala kontaktpunkterna ska ge varandra tillgång till all nödvändig information om sina nationella krav i fråga om skydd vid obestånd samt identiteten för den eller de enheter som ansvarar för skyddet vid obestånd för specifika arrangörer som är etablerade på deras territorium. Dessa kontaktpunkter ska medge varandra tillgång till tillgängliga förteckningar över arrangörer som fullgör sina skyldigheter vad gäller skydd vid obestånd. Alla sådana förteckningar ska göras tillgängliga för allmänheten, även online.

4. Om en medlemsstat hyser tvivel om en arrangörs skydd vid obestånd ska denna stat begära ett förtydligande från den medlemsstat där arrangören är etablerad. Medlemsstaterna ska svara på förfrågningar från andra medlemsstater så snart det är möjligt med beaktande av hur brådskande och hur komplext ärendet är. Ett första svar ska under alla omständigheter lämnas inom högst 15 arbetsdagar efter det att begäran har mottagits.

KAPITEL VI

SAMMANLÄNKADE RESEARRANGEMANG

Artikel 19

Skydd vid obestånd och informationskrav för sammanlänkade researrangemang

1. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkare som underlättar sammanlänkade researrangemang ställer säkerhet för återbetalning av alla betalningar de mottar från resenärer i den mån en resetjänst som utgör en del av ett sammanlänkat researrangemang inte fullgörs till följd av deras obestånd. Om dessa näringsidkare utgör den part som ansvarar för transporten av passagerare ska säkerheten också omfatta resenärens hemtransport. Artiklarna 17.1 andra stycket, 17.2–17.5 och 18 ska gälla i tillämpliga delar.

2. Innan resenären blir bunden av ett avtal som leder till tillkomsten av ett sammanlänkat researrangemang eller motsvarande erbjudande ska den näringsidkare som underlättar de sammanlänkade researrangemangen, också då näringsidkaren inte är etablerad i en medlemsstat utan på något sätt riktar sådan verksamhet till en medlemsstat, på ett klart, begripligt och tydligt sätt ange att resenären

a) inte kommer att erhålla någon av de rättigheter som gäller uteslutande för paketresor enligt detta direktiv och att varje tjänsteleverantör ensam ansvarar för det korrekta avtalsenliga fullgörandet av dess tjänster, och

b) kommer att erhålla skydd vid obestånd i enlighet med punkt 1.

För att uppfylla denna punkt ska den näringsidkare som underlättar ett sammanlänkat researrangemang tillhandahålla resenären den informationen genom de relevanta standardformulären i bilaga II, eller, om det sammanlänkade researrangemanget i fråga inte omfattas av något av formulären i den bilagan, lämna den information som dessa innehåller.

3. Om den näringsidkare som underlättar de sammanlänkade researrangemangen inte har uppfyllt kraven i punkterna 1 och 2 i den här artikeln ska de rättigheter och skyldigheter som fastställs i artiklarna 9 och 12 och i kapitel IV tillämpas när det gäller de resetjänster som ingår i det sammanlänkade researrangemanget.

4. När ett sammanlänkat researrangemang följer av att ett avtal ingåtts mellan en resenär och en näringsidkare som inte underlättar det sammanlänkade researrangemanget, ska näringsidkaren informera den näringsidkare som underlättar det sammanlänkade researrangemanget om att det relevanta avtalet har ingåtts.

KAPITEL VII

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 20

Återförsäljarens särskilda skyldigheter i de fall arrangören är etablerad utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet

Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 13.1 andra stycket ska, i de fall då arrangören är etablerad utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, den återförsäljare som är etablerad i en medlemsstat omfattas av de skyldigheter som fastställs för arrangörer i kapitlen IV och V, såvida inte återförsäljaren lägger fram bevis för att arrangören uppfyller kraven i de kapitlen.

Artikel 21

Ansvar för bokningsfel

Medlemsstaterna ska se till att en näringsidkare är ansvarig för eventuella fel till följd av tekniska brister i bokningssystemet som kan tillskrivas denna näringsidkare och, om näringsidkaren har åtagit sig att sköta bokningen av en paketsresa eller resetjänster som ingår i ett sammanlänkat researrangemang, för de fel som görs under bokningsprocessen.

En näringsidkare ska inte vara ansvarig för bokningsfel som kan tillskrivas resenären eller som har orsakats av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

*Artikel 22***Rätt till gottgörelse**

I de fall där en arrangör eller, i enlighet med artikel 13.1 andra stycket eller artikel 20, en återförsäljare betalar ersättning, beviljar en prissänkning eller fullgör sina övriga skyldigheter enligt detta direktiv, ska medlemsstaterna se till att arrangören eller återförsäljaren har rätt att begära gottgörelse från en tredje part som bidrog till den händelse som utlöste ersättningen, prissänkningen eller andra skyldigheter.

*Artikel 23***Direktivets tvingande karaktär**

1. En förklaring från en arrangör av en paketresa eller en näringsidkare som underlättar ett sammanlänkat researrangemang om att denne uteslutande agerar som resetjänstleverantör, som mellanhand eller i annan egenskap, eller att paketresan eller det sammanlänkade researrangemanget i den mening som avses i detta direktiv inte utgör en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang, ska inte befria den arrangören eller näringsidkaren från deras skyldigheter enligt detta direktiv.
2. Resenärer får inte avsäga sig de rättigheter som de tillerkänns genom de nationella åtgärder som införlivar detta direktiv.
3. Avtalsmässiga arrangemang eller förklaringar från resenären som direkt eller indirekt åsidosätter eller begränsar de rättigheter som beviljas resenärer enligt detta direktiv, eller som syftar till att kringgå tillämpningen av detta direktiv, är inte bindande för resenären.

*Artikel 24***Tillsyn**

Medlemsstaterna ska se till att tillräckliga och effektiva resurser finns för att säkerställa efterlevnaden av detta direktiv.

*Artikel 25***Sanktioner**

Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelser av nationella bestämmelser som antas enligt detta direktiv och ska vidta alla åtgärder som krävs för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

*Artikel 26***Rapportering från kommissionen samt översyn**

Senast den 1 januari 2019 ska kommissionen lämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om de bestämmelser i detta direktiv som gäller bokningar online som görs vid olika försäljningsställen och om huruvida dessa ska klassificeras som paketresa, sammanlänkade researrangemang eller fristående resetjänster och särskilt om definitionen av paketresa i artikel 3.2 b v samt om huruvida en justering eller utvidgning av den definitionen är lämplig.

Senast den 1 januari 2021 ska kommissionen överlämna en allmän rapport om tillämpningen av detta direktiv till Europaparlamentet och rådet.

De rapporter som avses i första och andra styckena ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag.

Artikel 27

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2011/83/EU

1. Punkt 5 i bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 ska ersättas med följande:

”5. Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 (*)

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1).”

2. Artikel 3.3 g i direktiv 2011/83/EU ska ersättas med följande:

”g) om paketresor enligt definitionen i artikel 3.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 (**).

Artiklarna 6.7, 8.2 och 8.6, 19, 21 och 22 i det här direktivet ska i tillämpliga delar tillämpas på paketresor enligt definitionen i artikel 3.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 avseende resenärer enligt definitionen i artikel 3.6 i det direktivet.

(**) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1).”

KAPITEL VIII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 28

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 1 januari 2018 anta och offentliggöra de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska till kommissionen genast överlämna texten till dessa åtgärder.
2. De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 1 juli 2018.
3. När en medlemsstat antar dessa åtgärder ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.
4. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 29

Upphävande

Direktiv 90/314/EEG ska upphöra att gälla med verkan från och med den 1 juli 2018.

Hänvisningar till det upphävda direktivet ska anses som hänvisningar till det här direktivet och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilaga III.

*Artikel 30***Ikraftträdande**

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

*Artikel 31***Adressater**

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den 25 november 2015.

På Europaparlamentets vägnar

M. SCHULZ

Ordförande

På rådets vägnar

N. SCHMIT

Ordförande

—

BILAGA I

Del A

Standardinformationsformulär för paketreseavtal när det är möjligt att använda hyperlänkar

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketresor. Företag(en) XY kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företag(en) XY, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina betalningar och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om det eller de hamnar på obestånd.

Mer information om centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302 [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk]

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

- Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet.
- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.
- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller resebyrån.
- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.
- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på paketresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.
- Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans väsentliga delar än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.
- Resenärer kan under exceptionella omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbokningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.
- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbokningsavgift.
- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälpes problemet.

- Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.
- Arrangören måste tillhandahålla stöd om resenären befinner sig i svårigheter.
- Om arrangören eller, i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag]. Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om tjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK]

Del B

Standardinformationsformulär för paketreseavtal i andra situationer än de som omfattas av del A

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketresor. Företag(en) XY kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företag(en) XY, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina betalningar och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om det eller de hamnar på obestånd.

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

- Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet.
- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.
- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller resebyrå.
- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.
- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på paketresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.
- Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans väsentliga delar än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.
- Resenärer kan under exceptionella omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbokningsavgift, till exempel vid allvariga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.
- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbokningsavgift.

- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälpel problemet.
- Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.
- Arrangören måste tillhandahålla stöd om en resenär befinner sig i svårigheter.
- Om arrangören eller, i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag]. Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om tjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

[Webbplats där man hittar direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt.]

Del C

Standardinformationsformulär när en arrangör överför uppgifter till en annan näringsidkare i enlighet med artikel 3.2 b v

Om du ingår ett avtal med företag AB senast 24 timmar efter att ha mottagit bokningsbekräftelsen från företag XY kommer de resetjänster som tillhandahålls av XY och AB att utgöra en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketresenärer. Företag XY kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företag XY, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina kostnader och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om den eller de hamnar på obestånd.

Mer information om centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302 [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk]

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

- Resenärer kommer att få all väsentlig information om resetjänsterna innan paketreseavtalet ingås.
- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.
- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller resebyrån.
- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.
- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset för paketresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

- Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans väsentliga delar än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.
- Resenärer kan under exceptionella omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbokningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.
- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbokningsavgift.
- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang anordnas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälper problemet.
- Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.
- Arrangören måste tillhandahålla stöd om resenärer befinner sig i svårigheter.
- Om arrangören eller, i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag]. Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om tjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK].

BILAGA II

Del A

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 a är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du, efter att ha valt ut och betalat för en resetjänst, bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via vårt företag/XY omfattas du INTE av paketresenärers rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att de ytterligare resetjänsterna fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster under samma besök på vårt företags/XY:s bokningswebbplats kommer resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd och, vid behov, din hemtransport. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk].

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter än XY som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [HYPERLÄNK]

Del B

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 a är en annan näringsidkare än en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du, efter att ha valt ut och betalat för en resetjänst, bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via vårt företag/XY omfattas du INTE av de rättigheter som är tillämpliga på paketresor enligt direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att de enskilda resetjänsterna fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster under samma besök på vårt företags/XY:s bokningswebbplats kommer resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk].

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [[HYPERLÄNK](#)].

Del C

Standardinformationsformulär vid sammanlänkade researrangemang, i den mening som avses i artikel 3.5 a, om avtalen ingås i näringsidkarens (som inte är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett) och resenärens samtidiga fysiska närvaro

Om du, efter att ha valt ut och betalat för en resetjänst, bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via vårt företag/XY omfattas du INTE av paketresenärens rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att de enskilda resetjänsterna fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster under samma besök på eller kontakt med vårt företag/XY kommer resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag] (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer).

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

[Webbplats där direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt återfinns.]

Del D

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang i den mening som avses i artikel 3.5 b är en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via denna länk/dessa länkar omfattas du INTE av de rättigheter som är tillämpliga på paketresor enligt direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att dessa ytterligare resetjänster fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster via denna länk/dessa länkar senast 24 timmar efter det att du mottagit bokningsbekräftelsen från vårt företag/XY kommer dessa resetjänster emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd och, vid behov, din hemtransport. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk].

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter än XY som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt [[HYPERLÄNK](#)].

Del E

Standardinformationsformulär om den näringsidkare som via internet tillhandahåller ett sammanlänkat researrangemang, i den mening som avses i artikel 3.5 b, är en annan näringsidkare än en transportör som säljer en tur-och-retur-biljett

Om du bokar ytterligare resetjänster för din resa eller semester via denna länk/dessa länkar omfattas du INTE av de rättigheter som är tillämpliga på paketresor enligt direktiv (EU) 2015/2302 .

Därför kommer vårt företag/XY inte att ansvara för att dessa ytterligare resetjänster fullgörs korrekt. Vid problem kontakta den relevanta tjänsteleverantören.

Om du bokar ytterligare resetjänster via denna länk/dessa länkar senast 24 timmar efter mottagandet av bekräftelsen av din bokning från vårt företag/XY kommer de resetjänsterna emellertid att utgöra en del av ett sammanlänkat researrangemang. I ett sådant fall har XY, i enlighet med EU-rätten, ett skydd för återbetalning av dina betalningar till XY för tjänster som inte fullgörs som en följd av XY:s obestånd. Observera att detta inte innebär någon återbetalning om den berörda tjänsteleverantören hamnar på obestånd.

Mer information om skydd vid obestånd [ska tillhandahållas i form av en hyperlänk].

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

XY har tecknat skydd vid obestånd hos YZ [den enhet som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag].

Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inklusive namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänsterna inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Anmärkning: Detta skydd vid obestånd gäller inte avtal med andra parter än XY, som kan fullgöras trots XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i relevant nationell lagstiftning [[HYPERLÄNK](#)].

BILAGA III

Jämförelsetabell

Direktiv 90/314/EEG	Detta direktiv
Artikel 1	Artikel 1
Artikel 2.1	Artikel 3.2 och artikel 2.2 a
Artikel 2.2	Artikel 3.8
Artikel 2.3	Artikel 3.9
Artikel 2.4	Artikel 3.6
Artikel 2.5	Artikel 3.3
Artikel 3.1	Utgår
Artikel 3.2	Utgår, dock har huvuddelarna införlivats i artiklarna 5 och 6
Artikel 4.1 a	Artikel 5.1 f
Artikel 4.1 b	Artikel 5.1 h, artikel 7.2 d och f och artikel 7.4
Artikel 4.2 a	Artikel 7.2
Artikel 4.2 b	Artikel 5.3 och artikel 7.1 och 7.4
Artikel 4.2 c	Utgår
Artikel 4.3	Artikel 9
Artikel 4.4	Artikel 10
Artikel 4.5	Artikel 11.2 och 11.3
Artikel 4.6	Artikel 11.2, 11.3 och 11.4 samt artikel 12.3 och 12.4
Artikel 4.7	Artikel 13.5, 13.6 och 13.7
Artikel 5.1	Artikel 13.1
Artikel 5.2	Artikel 14.2, 14.3 och 14.4 och artikel 16
Artikel 5.3	Artikel 23.3
Artikel 5.4	Artikel 7.2 e och artikel 13.2
Artikel 6	Artikel 13.3
Artikel 7	Artikel 17 och artikel 18
Artikel 8	Artikel 4
Artikel 9.1	Artikel 28.1
Artikel 9.2	Artikel 28.4
Artikel 10	Artikel 31
Bilaga, led a	Artikel 5.1 a i
Bilaga, led b	Artikel 5.1 a ii
Bilaga, led c	Artikel 5.1 a iii

Direktiv 90/314/EEG	Detta direktiv
Bilaga, led d	Artikel 5.1 e
Bilaga, led e	Artikel 5.1 a i
Bilaga, led f	Artikel 5.1 a v
Bilaga, led g	Artikel 5.1 b
Bilaga, led h	Artikel 5.1 c och artikel 10.1
Bilaga, led i	Artikel 5.1 d
Bilaga, led j	Artikel 7.2 a
Bilaga, led k	Artikel 13.2