

Justitsministeriet

Slotsholmsgade 10

1216 København K

Frederiksberg, den 25. august 2017

Høringsvar vedrørende forslag til lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Danmarks Rejsebureau Forening (DRF) er en brancheorganisation for danske rejsebureauer, og har eksisteret siden 1938. DRF repræsenterer i dag over 100 forskellige rejsebureauer, hvis omsætning skønnes at udgøre 70 % af den samlede omsætning på 26 mia. kr. inden for rejsebureaubranchen.

Foreningens medlemmer består både af fritidsrejsebureauer, der tilbyder rejser med rutefly og enkelte med charterfly samt erhvervsrejsebureauer.

Generelle bemærkninger

DRF vil gerne takke for muligheden for at afgive høringsvar i forbindelse med det fremsendte ændringsforslag af pakkerejseloven som følge af den kommende implementering af pakkerejsedirektivet (Rdir 2015/2302).

Behovet for en revision af reglerne indenfor pakkerejseområdet har været efterspurgt af rejsebranchen gennem lang tid, da de eksisterende regler ikke har taget højde for den teknologiske udvikling og således heller ikke den betragtelige stigning i grænseoverskridende fjernsalg.

Forløbet op til det nuværende lovudkast har efter DRF's opfattelse været en rigtig positiv oplevelse, hvor vi har oplevet en stor lydhørhed overfor alle interessenter fra Justitsministeriets side, hvilket efter DRF's opfattelse også afspejler sig på en positiv, afbalanceret og hensigtsmæssig måde i lovudkastet.

Generelt set er vi meget tilfredse med udkastet, der delvist gør op med nogle af de eksisterende regler, der har skabt ulige konkurrencevilkår for de danske rejseudbydere i forhold til deres europæiske og internationale konkurrenter.

De foreslåede ændringer vil med lovforslaget kunne gennemføres uden en forringelse af forbrugerbeskyttelsen, hvilket er altafgørende for DRF. Rent faktisk vil de nye regler efter vores vurdering skabe en både bedre og bredere favnende forbrugerbeskyttelse, samtidig med at den danske rejsebranche sikres mere lige konkurrencevilkår i forhold til de europæiske og andre udenlandsk etablerede konkurrenter.

Til trods for ovenstående overvejende tilfredshed med lovforslaget, er der naturligvis en række forhold, der vil blive adresseret i dette høringssvar, som for en umiddelbar betragtning er blevet lidt omfattende, men afspejler det faktum, at der med nærværende lovforslag netop er tale om det for rejsebranchen absolut vigtigste regelsæt.

Konkrete bemærkninger til lovforslaget

I det følgende afsnit vil vi redegøre mere konkret for de områder af lovforslaget, som DRF har uddybende bemærkninger til. For overskuelighedens skyld, er bemærkningerne søgt struktureret tematisk til dels med udgangspunkt i lovforslagets struktur, hvilket den enkelte overskrift gerne skulle illustrere.

Lejlighedsvis

Af afsnit 2.1.3.3 på side 38 fremgår det, at pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, der udbydes og formidles lejlighedsvist og på non-profit basis til en begrænset gruppe rejsende er undtaget fra lovens anvendelsesområde.

Under henvisning til direktivets præambel 19, fremgår det, at formålet med bestemmelsen er at sikre, at skoler og idrætsklubber fortsat vil kunne arrangere henholdsvis lejrskoler og træningslejre uden at blive omfattet af reglerne.

Det er vigtigt at fastholde, at bestemmelsens tre krav er kumulative, og på den baggrund er det DRF's forventning, at undtagelsens anvendelsesområde fremover vil blive indsnævret betydeligt.

Det er i høj grad også nødvendigt. Igennem mange år har der været rigtig mange organisationer og institutioner, hvis drift delvist har været finansieret via deres udbud af pakkerejser.

Det har skabt ulige konkurrencevilkår for rejsebureaubranchen samtidig med at især mange børn og unge ikke har kunnet nyde godt af den forbrugerbeskyttelse, som følger af pakkerejseloven og rejsegarantifondsloven.

DRF kan på denne baggrund støtte betragtningerne og noterer med tilfredshed, at bestemmelsens anvendelsesområde indsnævres, så der med lovforslagets kumulative krav fremover bliver væsentligt færre organisationer og institutioner, der så at sige kan køre på frihjul under henvisning til at være omfattet af denne undtagelsesbestemmelse.

Erhvervsdrivende

I afsnit 2.1.3.4 på side 39 fremgår det, at loven ikke finder anvendelse på pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, der købes på grundlag af en generel aftale med henblik på forretningsrejser mellem erhvervsdrivende.

Af bemærkningerne til § 1 stk. 2 nr. 3 på side 166 nævnes som et eksempel på en generel aftale, at det kunne være, hvor en virksomhed har indgået en aftale med et rejsebureau for en længere periode, hvorefter virksomheden opnår visse fordele ved at forpligte sig til at anvende dette rejsebureau ved bestilling af rejser til brug for virksomheden.

Der er ikke redegjort yderligere om eventuelle indholdsmæssige krav til en sådan aftale. DRF antager på den baggrund, at der ikke kan stilles formmæssige krav til aftalen og at det må afgøres ud fra en konkret vurdering, hvorvidt køb af en rejse er sket på baggrund af en generel aftale de erhvervsdrivende imellem om at rejsen ikke er omfattet af loven.

Det tidsmæssige aspekt, som anført i eksemplet ovenfor, må ikke være afgørende for, om der er tale om en generel aftale, og det bør derfor fremgå af bemærkningerne, at det ikke er et absolut krav, men alene et fortolkningsbidrag.

På den baggrund er det DRF's opfattelse, at en erhvervsdrivendes køb af en enkelt rejse hos et rejsebureau også vil kunne være genstand for denne undtagelsesbestemmelse. Det bør i den forbindelse være en betingelse, at de erhvervsdrivende har aftalt dette inden købet, eller hvis det i øvrigt fremgår af rejsebureauets almindelige aftalevilkår, at erhvervsdrivendes køb af rejser ikke er omfattet af rejsegarantifondsloven og pakkerejseloven. Ved at indføre et sådant vilkår i rejseudbyderens generelle aftalevilkår vil man netop opfylde kravene i direktivets ordlyd om, at skal det være en generel aftale.

Der er ikke i lovforslaget taget nærmere stilling til, hvilken part, der måtte have bevisbyrden for, om køb af en rejse er undtaget lovens anvendelsesområde, og DRF antager således at det må være de almindelige bevisbyrderegler, der finder anvendelse. På den baggrund kunne man for at undgå tvivl fastlægge en formodningsregel, der vil gøre det lettere for alle parter, at håndtere bestemmelsen i praksis.

Reglen vil indebære, at såfremt en rejse faktureres til en virksomhed eller en enkeltperson med et CVR nummer, og når rejsebureauet desuden tydeligt har oplyst herom i forbindelse med købet, så må det have formodningen for sig, at der er tale om, at rejsen er købt under en generel aftale og derfor undtaget lovens anvendelsesområde.

Pakkerejsebegrebet

I afsnit 2.2.3.1.2 på lovforslagets side 43 præsenteres en del af det nye udvidede pakkerejsebegreb, som det fremgår af direktivets artikel 3, nr. 2. DRF finder det overordnet set positivt, men også nødvendigt, at pakkerejsebegrebet er blevet

udvidet og hertil præciseret. Der er dog enkelte elementer i bestemmelsen, der giver anledning til nogle bemærkninger, hvilket vil blive uddybet i nedenstående afsnit.

Vedrørende køb af flere rejseydelser med henblik på samme rejse, § 3 stk. 1

I lovforslagets § 3 stk. 1 fremgår det, at en pakkerejse opstår ved kombinationen af to eller flere rejseydelser med henblik på den samme rejse. Der ligger heri ikke en tidsmæssig begrænsning eller krav om, at de to rejseydelser skal være forbundne eller overlappende.

Dette kan give anledning til tvivl om, hvorvidt der er indgået aftale om en pakkerejse eller ej i forbindelse med længere rejser, hvor den rejsende har købt en række enkelte rejseydelser, med ikke ubetydelige tidsintervaller.

Det klassiske eksempel er "backpackeren", der rejser rundt i en længere tidsperiode, og alene har købt nogle enkelte overnatninger samt en eller flere transportere. Det kunne f.eks. være to separate billetsæt til henholdsvis ankomstdestinationen og hjemrejselufthavnen, uden at der nødvendigvis er sammenfald mellem lufthavne eller for den sags skyld det pågældende land. Ligeledes kan der være uger eller måneder mellem benyttelsen af de enkelte transportere og overnatningerne.

For en rejsearrangør kan det derfor være uklart om rejseydelserne erhverves med henblik på en eller flere rejser, når leveringen af de enkelte rejseydelser vil ske med betragtelige tidsmæssige forskydninger.

Særlig kompliceret er dette for online-rejsearrangører, der tillader valg af individuelle rejseydelser, hvorefter disse placeres i en indkøbskurv og efterfølgende betales samlet ved et samlet "check-out". I en sådan situation er der ingen videre interaktion med den rejsende, og pakkerejsens forløb eller formål er derfor ukendt for rejsearrangøren.

DRF finder det derfor hensigtsmæssigt, at det i bemærkningerne anføres, at det ved begrebet samme rejse er en forudsætning, at ydelserne skal leveres i en umiddelbar eller nær tidsmæssig tilknytning til hinanden, før der kan være tale om en pakkerejse.

Foruden usikkerhedsmomenterne om hvorvidt der er købt en pakkerejse, vil fraværet af en tidsmæssig tilknytning til de købte rejseydelser desuden udsætte rejsearrangører for en betydelig risiko i relation til lovforslagets bestemmelse om at yde bistand til den rejsende i vanskeligheder.

Uden en tidsmæssig udstrækning af de købte ydelser vil omfanget af denne forpligtelse være nærmest umulig at overskue, da den rejsendes situation og/eller placering i denne situation netop er ukendt for rejsearrangøren.

Vedrørende salg af rejser under betegnelsen pakkerejse, § 3, stk. 1, litra c

Det er positivt, at lovforslaget giver erhvervsdrivende mulighed for aktivt at vælge at markedsføre f.eks. sammensatte rejsearrangementer som pakkerejser, og dermed bruge beskyttelsen af den rejsende som et konkurrencemæssigt parameter.

Benyttes en sådan markedsføring vil rejseydelserne efter lovforslaget blive omfattet af loven per definition, modsat den nuværende lovgivning, hvor det alene er rejser der lever op til lovens definition af en pakkerejse, der giver den rejsende den fulde beskyttelse.

Bestemmelsen vil medføre større gennemskuelighed og flere beskyttelsesmuligheder for den rejsende for den rejsende, samt sikre lige konkurrencevilkår, da udbydere der forsøger at benytte pakkerejser som markedsføring automatisk vil blive omfattet af lovens bestemmelser.

Click through pakkerejser, § 3 stk. 1, litra e

I afsnit 2.2.3.1.2.5 på side 45 introduceres de såkaldte click through køb, hvor man under de i bestemmelsen nærmere beskrevne forudsætninger kan købe en pakkerejse, selvom rejsens delydelser leveres og købes hos flere forskellige udbydere af rejseydelserne. Dette kan bl.a. ske via forbundne onlinebestillingsprocedurer, når den rejsendes navn, betalingsoplysninger og e-mailadresse er videregivet.

Bestemmelsens anvendelsesområde er med den pågældende ordlyd blevet noget mere snæver end i de tidligere udgaver af direktivet, hvor det ikke var betalingsoplysninger, men alene data, der skulle videregives. DRF ser med kravet om overførsel af betalingsinformationer mere eller mindre bestemmelsen som uanvendelig i praksis, da anvendelsesområdet på denne baggrund begrænses helt unødvendigt.

DRF har ikke kendskab til leverandører af rejseydelser, der på nuværende tidspunkt overfører betalingsoplysninger til andre erhvervsdrivende allerede ud fra de udfordringer, de nuværende persondataretlige krav til en sådan overførsel måtte indebære.

Desværre vil bestemmelsens reelle effekt alene være, at rejsende, der inden for 24 timer efter deres køb af rejseydelse modtager tilbud om andre rejseydelser fra en anden erhvervsdrivende, hvor den rejsendes navn og adresse fremgår på forhånd, i et vist omfang risikerer at befinde sig i den vildfarelse, at de hermed køber en pakkerejse.

Det kan i den situation ikke klandres den rejsende, hvis denne tror, at der er indgået en aftale om en pakkerejse, uagtet at dette ikke er tilfældet. Det er derfor en ringe trøst, at den rejsende i stedet er omfattet af bestemmelserne om sammensatte rejsearrangementer, da dette begreb ikke yder samme beskyttelse for så vidt angår selve leveringen af de respektive rejseydelser.

Lovens oplysningskrav vedrørende udlevering af de i bilag 1 og 2 såkaldte standardoplysningskemaer vil dog til en vis grad veje op herfor, men det er under alle omstændigheder ikke en hensigtsmæssig konstruktion.

DRF er desuden i tvivl om, hvorledes betalingsoplysninger i forbindelse med brugen af PayPal, mobilbetaling, mobilepay og f.eks. bitcoins skal behandles i denne sammenhæng, og om disse oplysninger overhovedet kan videresendes til en anden erhvervsdrivende. Brugen af disse betalingsformer medfører ikke nødvendigvis indtastninger på den erhvervsdrivendes hjemmeside. For hvad angår de mobile betalingsløsninger foretages betalingen oftest fra en anden terminal end den, hvor købet af rejseydelsen gennemføres.

Både i relation til ovennævnte problemstillinger vedrørende click through pakkerejser og de nedenfor beskrevne sammensatte rejsearrangementer, er det et krav, at aftalen om rejseydelser udover den først købte rejseydelse, skal være foretaget senest 24 timer efter købet af den første rejseydelse.

Bestemmelsen bliver utvivlsomt svær at håndtere i praksis, og DRF skal på den baggrund opfordre til, at man i bemærkningerne tydeliggør, hvordan man kan kontrollere, om et givet køb ligger indenfor denne 24 timers regel.

DRF skal desuden opfordre til, at man overvejer, hvorvidt det er muligt at lave en bredere definition af betalingsoplysninger end den, der fremgår af det nuværende lovudkast.

Vedrørende turistydelser, § 3, stk. 2

I afsnit 2.2.3.1.3 på side 47 gennemgås begrebet turistydelse nærmere. I lovforslagets § 3 stk. 2 fremgår det, at en turistydelse skal udgøre en væsentlig del af kombinationens værdi, eller annonceres som, eller på anden måde udgøre en væsentlig bestanddel af kombinationen.

Denne formulering stemmer overens med nuværende praksis, hvor en turistydelse enten skal udgøre 25% af pakkerejsens samlede pris, eller udgøre et væsentlig element i forhold til pakkerejsens formål.

I bemærkningerne på side 48 fremgår det i den forbindelse, at en turistmæssig ydelse, der ikke udgør 25%, stadig kan udgøre en væsentlig del af kombinationen, f.eks. hvis der er tale om en meget dyr rejse. Det er ikke nærmere uddybet hvad der menes med dette.

DRF antager, at denne sondring må bero på en vurdering af, hvorvidt turistydelser findes at være markedsført som eller udgøre en væsentlig del af kombinationens formål, men det fremgår ikke helt klart af teksten.

Det er vores vurdering, at væsentlighedskriteriet består af to separate og uafhængige vurderinger. Det indebærer, at 25%-kravet er definitivt i forhold til den nominelle værdi af kombinationen, uanset rejsens pris, samtidig med, at

turistydelsen desuden kan være væsentlig i forhold til kombinationens formål, og vice versa.

Det fremgår desuden, at der skal foretages en uafhængig vurdering af turistydelsens pris, hvis denne er inkluderet eller annonceret som gratis. DRF støtter op om denne kommentar og skal opfordre til, at den medtages i bemærkningerne for at undgå unødige fortolknings spørgsmål.

Nederst på side 48 er der et eksempel på, hvornår en turistydelse kan udgøre en væsentlig del af en rejses formål. DRF mener, at det vil være mest hensigtsmæssigt at lade det fremgå tydeligere af eksemplet, at der er tale om en enkelt overnatning og entre til én fodboldkamp, da der i disse situationer ikke vil være tvivl om, hvad der er formålet med rejsen, hvorimod der f.eks. ved 14 overnatninger og entre til én fodboldkamp ikke vil være tale om, at fodboldkampen i et sådan tilfælde vil være rejsens formål.

Sammensatte rejsearrangementer

I afsnit 2.2.3.2 på side 49 introduceres det nye begreb sammensatte rejsearrangementer. Definitionerne af hvornår sammensatte rejsearrangementer opstår, har givet anledning til en del undren, særligt for hvad angår kravene til formidling af rejseydelser. Lidt forenklet sagt, er der tale om et uhyre teoretiseret begreb, hvis anvendelse i praksis bliver særdeles svær at håndtere.

Vedrørende formidling

Den første måde, hvorpå et sammensat rejsearrangement opstår, er beskrevet i afsnit 2.2.3.2, hvor en erhvervsdrivende formidler den rejsendes særskilte udvælgelse og særskilte betaling for hver rejseydelse under et enkelt besøg på dennes salgssted eller i forbindelse med en enkelt kontakt til dennes salgssted.

Dette illustreres med en situation, hvor den rejsende under et besøg hos et fysisk rejsebureau køber en flyrejse og betaler for den. Herefter formidler rejsebureauet et hotelophold til samme rejse, som den rejsende accepterer, og herefter betaler for. Begrundelsen for, at disse to køb ikke er en pakkerejse er ifølge bemærkningerne, at der sker separat betaling for hver enkelt rejseydelse.

Eksemplet ovenfor er lidt forvirrende, idet det er svært at se, hvilken situation, der helt konkret tænkes på. I eksemplet er det anført, at kunden køber den første ydelse, og at den næste ydelse formidles. I det efterfølgende eksempel i bemærkningerne fremgår ordet formidling ikke direkte, men derimod køb hos rejsebureauet og derefter et andet køb hos en anden leverandør gennem rejsebureauet.

Det forekommer os således lidt uklart, om forudsætningen for de pågældende eksempler beror på, om der rent faktisk sker formidling af ydelse nummer 2 i begge eksempler eller, om det kun er i førstnævnte, at formidling er en forudsætning.

Udover tvivlen om, hvorvidt at formidling måtte være en forudsætning for sammensatte rejsearrangementer, er vi ligeledes en smule usikre på, hvorvidt formidlingsbegrebet skal forstås i en klassisk forstand, hvor det er en forudsætning at rejsebureauet optræder i en andens navn, eller om der måtte være tale om en udvidet fortolkning af formidlingsbegrebet.

I den engelsksprogede version af direktivet benyttes begrebet *facilitate*, der nærmest kan oversættes til det danske at muliggøre. Dette kan give anledning til at formode, at der måske kan være tale om en uhensigtsmæssig oversættelse til den dansksprogede version af direktivet, og det er derfor vigtigt, at det forhold bliver afklaret i bemærkningerne.

Med udgangspunkt i de to eksempler på side 49, antager vi, at der umiddelbart er tale om formidling, hvor rejsebureauet handler i en andens navn. Såfremt det alene er denne situation, der er påtænkt i lovforslaget, kan det medføre, at man utilsigtet har skabt en uhensigtsmæssig retsstilling for den rejsende.

Her tænkes konkret på det tilfælde, hvor en rejsende indgår aftale om en rejseydelse med en erhvervsdrivende, og hvor den samme erhvervsdrivende, efter aftalen er sluttet, og betaling er foretaget, målrettet fremsender eller på anden måde tilbyder en anden rejseydelse med henblik på den samme rejse, som beskrevet i § 4, stk. 1, nr. 1 og 2.

I denne situation, er der ikke er tale om formidling, eftersom den erhvervsdrivende handler i eget navn i begge situationer, og forholdet synes derfor ikke at være dækket af kriterierne i bestemmelsen.

Det er DRF's opfattelse, at et sådan hul i den rejsendes beskyttelse ikke bør være tilfældet og ej heller er i overensstemmelse med bestemmelsen formål. Der vil i så fald vil være mulighed for ganske let at omgå lovens bestemmelser om sammensatte rejsearrangementer i § 4 stk. 1 nr. 1 og 2 ved alene at handle i eget navn, og dermed ikke formidle rejseydelserne.

Derfor skal vi anmode om, at dette betydningsfulde problem bliver behandlet i bemærkningerne med henblik på at undgå eventuelle huller i loven og forhindre muligheden for relativt let at omgå denne.

Vedrørende målrettet vis

I afsnit 2.2.3.2.2 på side 50 beskrives den måde, hvorpå et sammensat arrangement efter lovforslagets § 4 stk. 1 nr. 2 kan opstå. Forudsætningen herfor er, at en erhvervsdrivende skal formidle køb af mindst én yderligere rejseydelse fra en anden erhvervsdrivende på målrettet vis, når aftalen med den anden erhvervsdrivende indgås senest 24 timer efter bekræftelsen af bestillingen af den første rejseydelse.

Netop begrebet målrettet vis giver anledning til lidt fortolkningstvivil. På side 51 anføres det med henvisning til direktivets præambel nr. 12, at der skal sondres mellem sammensatte rejsearrangementer online og linkede websider, hvis formål

ikke er, at der skal indgås en aftale med den rejsende, og link, hvor rejsende alene bliver oplyst om andre rejseydelser generelt.

Der nævnes altså tre forskellige situationer, men det er svært af teksten at udlede, hvor sondringen i de tre eksempler skal være. Det bør derfor tilstræbes at det bliver redegjort tydeligere for, om det kun er den første situation, der er omfattet af sondringen med det sidste eksempel eller om det er de to første, der anses for omfattet eller omvendt.

Rejseydelser

I afsnittene 2.2.3.3.1 til 2.2.3.3.4 fra side 28 og fremefter introduceres de rejseydelser, hvis kombination kan medføre, at der vil være tale om en pakkerejse eller et sammensat rejsearrangement. Begreberne er yderligere beskrevet under bemærkningerne til lovforslagets § 5 på side 176.

Vedrørende passagerbefordring

I afsnit 2.2.3.3.1 på side 54 beskrives lovforslagets § 5, stk. 1, nr. 1, litra a, der definerer begrebet personbefordring. Dette betragtes som værende enhver befordring af passagerer, uanset hvorledes og i hvilket køretøj befordringen foretages.

DRF skal opfordre til, at det af bemærkningerne fremgår, at befordring forudsætter, at den rejsende lader sig transportere af en anden end den rejsende selv, og som der er kontraheret med af rejsearrangøren.

DRF er enig i, at accessoriske transporter ikke falder under definitionen af passagerbefordring, da det findes uforholdsmæssigt byrdefuldt, hvis et hotel eller rejsebureau, der sælger indkvartering, skal omfattes af pakkerejsebegrebet og de forpligtigelser, der følger af dette, hvis en 5 minutters transfer fra lufthavn til hotel er inkluderet.

Vedrørende indkvartering

I afsnit 2.2.3.3.2 på side 54 redegøres der nærmere for begrebet indkvartering som defineret i lovforslagets § 5, stk. 1, nr. 1, litra b. Det fremgår af bemærkningerne på side 177, at indkvartering forudsætter, at der finder en overnatning sted.

For så vidt angår varigheden af indkvartering, anføres det, at indkvartering ikke må være med henblik på at tage varigt ophold, hvor det med henvisning til direktivets præambel nr. 17 nævnes, at længerevarende sprogkurser vil betragtes som varigt ophold og derfor ikke er omfattet af indkvarteringsbegrebet.

DRF er helt enig i denne betragtning og skal blot henlede opmærksomheden på, at længerevarende sprogkurser og udvekslingsophold naturligvis ikke bør være omfattet af loven, idet de rent rekreative og turistmæssige elementer heller ikke er til stede og dermed heller ikke samme beskyttelsesbehov.

Derimod vil der være et beskyttelsesbehov for de såkaldte sprogrejser, der mere har karakter af en ferie, dog indeholdende uddannelsesmæssige elementer. DRF foreslår på den baggrund, at sprogkurser med en varighed på under 30 dage anses for at være omfattet af indkvarteringsbegrebet.

Vedrørende billeje

Udlejning af biler, motorkøretøjer eller store motorcykler defineres som en rejseydelse i lovens § 5, stk. 1, nr. 1, litra c og er behandlet i afsnit 2.2.3.3.3 på side 56. Andre motorkøretøjer defineres som ethvert færdigopbygget, trinvis færdigopbygget eller delvis opbygget selvkørende motordrevet køretøj med mindst fire hjul og med en konstruktivt bestemt største hastighed på over 25 km/t.

DRF antager i denne sammenhæng, at motorhomes, en autocamper og RV's (recreational vehicles) falder under definitionen billeje og ikke indkvartering, da der er tale om et motordreven køretøj. Vi skal under alle omstændigheder opfordre til, at det fremgår af bemærkningerne, hvordan sådanne ydelser retligt skal rubriceres i forhold til lovforslagets beskrevne rejseydelser.

Turistmæssige ydelser

I afsnit 2.2.3.3.4 på side 57 gennemgås lovforslagets § 5, stk. 1 nr. 1, litra b, der regulerer begrebet turistmæssige ydelser. Det forudsættes, at der er tale om rejseydelser, der ikke er en uløselig del af en anden rejseydelse. Som eksempel herpå angives f.eks. entré til koncerter, sportsbegivenheder, udflugter eller forlystelsesparker, guidede ture, liftkort, leje af sportsudstyr eller spabehandlinger i bemærkningerne på side 178.

På side 179 nævnes eksempler på ydelser, der betragtes som en uløselig del af en indkvartering under henvisning til, at der er tale om accessoriske ydelser, der er inkluderet i indkvarteringsydelsen og derfor uløseligt er forbundet til denne. Det klassiske eksempel er den private swimmingpool i sommerhusets baghave, som står i stærkt kontrast til adgangen til et større vandland.

DRF stiller sig undrende over for den betragtning på side 179, hvoraf det fremgår, at adgang til en forlystelsespark mv., som er inkluderet i prisen for en indkvartering først anses som en turistydelse i sig selv – og dermed ikke en uløselig del af indkvarteringen – hvis adgangen til forlystelsesparken mv. anses som værende hovedformålet med rejsen, og indkvarteringen dermed ikke anses som den primære bestanddel.

DRF mener ikke, at turistydelserne nødvendigvis bør være hovedformålet med rejsen, men alene være væsentlig for formålet med at købe den pågældende indkvartering. Det bør derfor være tilstrækkeligt, at den turistmæssige ydelse har været en medvirkende årsag til, at valget faldt på netop denne indkvarteringsydelse.

Eksempelvis ville det være konkurrenceforvridende, hvis en rejsearrangør ved salg af en given rejseydelse og en turistmæssigt ydelse ville være omfattet af lovens bestemmelser ud fra et generelt væsentlighedskriterie, hvorimod udbyderen af den givne rejseydelse, hvori den turistmæssige ydelse inkluderes i prisen, ville blive underlagt et absolut formålskriterie, før denne vil blive omfattet af loven.

En sådan betragtning vil medføre en uacceptabel og konkurrenceforvridende retstilstand, hvor stort set identiske produkter ikke medfører de samme forpligtelser for udbyderen, og rettigheder for den rejsende.

Endelig skal det bemærkes, at væsentlighedskriteriet i ovenstående tilfælde selvfølgelig også kan opfyldes ud fra et rent monetært perspektiv med den konsekvens, at hvis en ydelse inkluderes i prisen for en anden ydelse, eller fastsættes kunstigt lavt, vil prisen på denne kunne fastsættes ud fra et skøn af, hvilken værdi, ydelsen måtte have for den rejsende.

Oplysningsforpligtelser

I lovforslagets afsnit 2.3 på side 69 beskrives de nye regler om arrangørens og formidlerens oplysningspligt. Der er i et vist omfang tale om en videreførelse af gældende ret, men på en række områder forekommer der også nogle ændringer, og i den forbindelse er der nogle uafklarede spørgsmål, der vil blive adresseret i dette afsnit.

Vedrørende standardoplysningsskema

Som noget nyt introducerer direktivet et krav om, at den rejsende skal have bestemte oplysninger på et standardskema, hvis nærmere udformning og indhold af teksten er direktivbestemt og tager højde for, hvilken type rejse, der købes, og på hvilken måde denne rejse er købt.

I den forbindelse anføres det, at pligten til at gøre den rejsende opmærksom på det relevante standardoplysningsskema påhviler både arrangøren og formidleren. I afsnit 2.3.1 på side 68 beskrives det overordnede indhold af direktivets artikel 5 og 6. Her fremgår det bl.a. at forskellen mellem bilag 1's del A og B beror på, om aftalen indgås på en måde, hvor der kan anvendes hyperlinks.

Det uddybes ikke nærmere, hvordan den information, der er indrammet først i skemaet skal gives kunden sammen med det pågældende hyperlink, og DRF ser gerne, at dette forhold bliver yderligere belyst i lovforslagets bemærkninger.

Ligeledes på side 69 i relation til artikel 5 stk. 1 omkring telefonisk salg, anføres det, at den rejsende skal have de oplysninger, der fremgår af bilag 1 del B samt de oplysninger, der følger af artikel 5 stk. 1, første afsnit litra a-h. I den forbindelse anføres det, at alle disse oplysninger kan gives mundtligt til den rejsende.

Under afsnit 2.3.3.1 på side 72 fremgår det imidlertid kun, at det er oplysningerne fra bilag 1 del B, der kan oplyses mundtligt, men samtidig henvises der til artikel 5 stk. 1, andet afsnit, i hvilken bestemmelse, der er refereret til artikel 5 stk. 1, første afsnit litra a-h. Ligeledes er der i lovforslagets § 6 stk. 3, 2. pkt. kun henvist til bilag 1 del B.

DRF skal på den baggrund opfordre til, at det tydeliggøres, hvilke oplysninger, den rejsende kan modtage mundtligt i forbindelse med et telefonisk salg.

Vedrørende oplysninger om af- og hjemrejsetidspunkter

I afsnit 2.3.3.2 på side 72 gennemgås de oplysninger, der fremover vil være at betragte som rejseydelsernes væsentligste kendetegn, og som den rejsende skal have, inden aftalens indgåelse.

I afsnit 2.3.3.2.2 på side 73 til lovforslagets § 6 stk. 1 nr. 2 fremgår det bl.a. at den rejsende skal have oplysning om tidspunktet for af- og hjemrejse. I den forbindelse bemærkes det, at såfremt et klokkeslæt endnu ikke er kendt på dette tidspunkt, skal der oplyses et omtrentligt tidspunkt. DRF er enige i, at det skal tilstræbes, at der oplyses et omtrentligt tidspunkt, men skal opfordre til, at det af bemærkningerne fremgår, at det ikke er et ubetinget krav med en sådan oplysning.

Ofte er der slet ikke booket transport på dette tidspunkt, og afhængig af de ønskede destinationer, kan det således være overordentligt svært at oplyse, hvornår på dagen eller i døgnet, at de pågældende rejsetidspunkter vil være. Bestilles rejsen f.eks. i god tid, kan det meget vel tænkes, at der slet ikke er en afklaring af tidspunkterne hos de pågældende luftfartsselskaber, idet deres tidstabeller i høj grad er sæsonafhængige og således genforhandles flere gange årligt med de respektive lufthavne.

DRF skal på den baggrund opfordre til, at det i bemærkningerne gøres gældende, at såfremt et oplyst omtrentligt tidspunkt ikke vil blive en realitet, så vil det ikke skulle betragtes som en mangel, hvis det viser sig, at det faktiske tidspunkt grundet nye tidstabeller, lufthavnsslots og lignende ikke ligger tæt på det tidligere oplyste omtrentlige tidspunkt.

Det mest hensigtsmæssige i sådanne situationer vil være, at der indrømmes rejsearrangøren en adgang til at undlade at skulle oplyse om disse tidspunkter i de situationer, hvor det kan dokumenteres, at der endnu ikke er lagt sådanne tidspunkter op i reservationssystemerne under henvisning til, at oplysningerne efter § 6 stk. 1 alene skal oplyses, hvor det er relevant.

Vedrørende oplysninger om indkvartering

I afsnit 2.3.3.2.3 på side 74 fremgår det, at rejsearrangøren skal oplyse den rejsende om indkvarteringsstedets beliggenhed, væsentligste kendetegn og kategori i henhold til destinationslandets regler. Begrebet kategori anvendes i øvrigt både i § 6 stk. 1, nr. 2 og 3 om henholdsvis befordringsmidlets og indkvarteringsstedets kategori.

Begrebet kan efter vores opfattelse give anledning til tvivl om, hvad der skal oplyses. I relation til et befordringsmidlets kategori, er der ikke beskrevet nærmere, hvad der menes hermed, hvilket vi ønsker uddybet.

For så vidt angår indkvartering bemærkes det, at der fremover kun skal oplyses om indkvarteringsstedets kategori i henhold til destinationslandets bestemmelser herom. Såfremt det pågældende land ikke har regler på dette område, må det lægges til grund, at der ikke består en pligt til at oplyse nærmere om kategorien.

På baggrund af ovennævnte, er DRF i tvivl om, hvorvidt en rejsearrangør fremover kan gøre brug af egne klassifikationer til at beskrive rejseudvalsets kategori, og vi skal på den baggrund anmode om, at det kommer til at fremgå af bemærkningerne, hvorvidt ovennævnte oplysningskrav udgør en hindring i at bruge egne klassifikationer eller ej. Sidstnævnte vil naturligvis være at foretrække efter DRF's opfattelse.

Vedrørende oplysninger om størrelse på grupper

I afsnit 2.3.3.2.6 på side 75 fremgår det, at den rejsende under henvisning til lovforslagets § 6 stk. 1, nr. 6 skal have oplysning om, hvorvidt en del af rejseudvalset leveres som en del af en gruppe samt størrelsen på en sådan gruppe.

Der er tale om en relevant udvidelse af oplysningspligten, men der er behov for en yderligere afklaring af begrebet gruppe. DRF antager, at der med gruppe sigtes på forhold, hvor rejsearrangøren har mulighed for at øve indflydelse på gruppens størrelse eller i det mindste er i stand til at gøre sig bekendt hermed.

På mange destinationer er der ved større attraktioner lokalguider, hvor man følges i dertil oprettede grupper rundt på attraktionen. Det kan være med stor vilkårlighed, hvornår lokalguiden vurderer, at der nu er tilstrækkeligt med deltagere til, at rundvisningen begynder, og derfor kan det være meget svært at give oplysninger om et sådant antal.

Eftersom det alene skal oplyses, hvis det er muligt, forudsætter DRF, at en oplysning med et estimeret antal, der viser sig ikke at holde stik, således ikke vil medføre, at dette forhold kan betragtes som en mangel ved den pågældende ydelse.

Vedrørende oplysninger til bevægelseshæmmede personer

Afsnit 2.3.3.2.8 vedrører oplysningskrav om, hvorvidt en rejse generelt er egnet for bevægelseshæmmede personer. Oplysningspligten er udvidet derved, at det ikke kun er indkvarteringsstedet, men hele rejsen, der skal oplyses om. Dertil kommer, at der skal gives præcise oplysninger på den rejsendes anmodning under hensyn til dennes behov. Det er ikke uddybet yderligere, hvad der ligger i sidstnævnte, men DRF forudsætter at de oplysninger, der kan afkræves er oplysninger, som den rejsende konkret efterspørger.

For at kunne vurdere, hvad der ligger i at oplyse under hensyn til den rejsendes behov, bør det fremgå, at den rejsende i forbindelse med dennes anmodning er forpligtet til tydeligt og på let forståelig vis at gøre rede for, hvad der spørges ind til samt at oplyse konkret om, hvad denne selv er i stand til. På den måde kan rejsearrangøren vurdere i hvilket omfang de forhold, der gør at vedkommende betragtes som bevægelseshæmmede, kan være en hindring på den pågældende rejse.

Det er ofte forekommende, at en rejsende i forbindelse med dennes bestilling netop ikke konkretiserer, hvilke behov denne har som følge af at være bevægelseshæmmede. Selvom rejsearrangøren har informeret om, hvorvidt den pågældende rejse er egnet eller uegnet for gangbesværede, viser det sig ofte, at den rejsende ikke har oplyst tilstrækkeligt tydeligt, om hvad denne rent faktisk er i stand til.

Den rejsende kan eksempelvis blot have oplyst, at man er lidt gangbesværet og har undladt gøre nærmere opmærksom på, hvad der ligger heri. Rejsearrangøren har således ikke kendskab til, om det f.eks. betyder, at den rejsende ikke kan gå på trapper, at man højst kan gå et bestemt antal meter, eller at man skal have kørestol i nærheden under hele rejsen.

Selvom arrangøren spørger ind til sådanne forhold, er det af afgørende betydning, at den rejsende informerer om sin tilstand i videst muligt omfang. DRF skal derfor opfordre til, at det af bemærkningerne fremgår tydeligt, at den rejsende har en pligt til at redegøre for sine anmodninger på en tydelig og let forståelig måde for rejsearrangøren. I modsat fald vil det ikke være muligt at opfylde bestemmelsens oplysningskrav som foreskrevet.

Vedrørende oplysninger pakkerejsens pris

I afsnit 2.3.3.4 på side 78 fremgår det under henvisning til lovforslagets § 6 stk. 2, nr. 2, at den rejsende skal have oplysninger om pakkerejsens samlede pris. Det fremgår af bemærkningerne, at det er pakkerejsens konkrete pris, der skal oplyses, og at prisen dermed ikke kan baseres på indkvartering i dobbeltværelse fremover.

I den nuværende bekendtgørelses bilag, afsnit 1, punkt 2.1 fremgår det, at pakkerejsens grundpris er den pris, rejsen kan købes til baseret på indkvartering i

dobbeltværelse. I punkt 2.2 fremgår det, at prisen udover grundprisen desuden skal indeholde eventuelle tillæg for eneværelse.

På den baggrund har vi lidt svært ved at se, hvori ændringen består, idet resultatet må være det samme. DRF antager desuden, at bemærkningen ikke er til hinder for, at en annonceret pris per person fortsat kan tage udgangspunkt i, at indkvarteringen er baseret på indkvartering i dobbeltværelse, uden at der skal gøres særskilt opmærksom herpå i annoncen. I modsat fald vil det være umuligt at foretage annonceringer med priser, idet forudsætningerne for den konkrete rejsende netop ikke kendes på forhånd i en annonce.

Det bør derfor fremgå af bemærkningerne, at betragtningen ikke er til hinder for, at man fortsat kan annoncere med generelle priseksempler, hvor prisen per person er baseret på indkvartering i dobbeltværelse.

Af bestemmelsen fremgår ydermere, at den rejsende udover oplysninger om pakkerejsens samlede pris desuden skal modtage oplysninger om, hvilke typer yderligere omkostninger den rejsende typisk vil skulle betale i de tilfælde, hvor det ikke er muligt på forhånd at angive eller beregne disse omkostninger. Det kunne være oplysninger omkring lokale by-skatter, der skal afregnes direkte med et hotel eller entré til forskellige seværdigheder, der ikke er inkluderet i pakkerejsens pris eller udgifter til ansøgning om visum.

Sådanne oplyste priser, der beror på priser oplyst af eksterne parter, og hvis prisfastsættelse, rejsearrangøren ikke har nogen indflydelse på, bør rejsearrangøren ikke kunne gøres ansvarlig for, hvis det viser sig, at priserne er ændret på det tidspunkt, hvor den rejsende rent faktisk skal betale de pågældende ydelser.

I lovforslagets § 8 stk. 2 fremgår det, at hvis rejsearrangøren ikke har oplyst den rejsende om disse omkostninger, vil den rejsende ikke skulle betale for dem. Det er netop denne omfattende konsekvens af en mangelfuld oplysning, der skal ses i sammenhæng med ovenstående betragtning om, at rejsearrangøren ikke skal kunne gøres ansvarlig for ændringer i oplyste omkostninger, hvis prisfastsættelse udelukkende afgøres af en tredjepart, som rejsearrangøren i øvrigt ingen indflydelse har på. DRF skal på den baggrund opfordre til, at dette forhold medtages i bemærkningerne.

Vedrørende oplysninger om indrejsekrav

I afsnit 2.3.3.7 på side 79 fremgår det, at den rejsende skal have generelle oplysninger om pas- og visumkrav samt oplysninger om sundhedsmæssige formaliteter i indrejselandet. Det anføres med henvisning til præambel 28, at oplysninger om, hvor lang tid, en visumansøgning forventes at tage er en del af disse generelle oplysninger. Henset til, at der er meget forskellige behandlingstider og -procedurer afhængig af det enkelte land, er ønsket om at den rejsende skal modtage information herom forståeligt.

Det anføres, at oplysningspligten i den henseende kan opfyldes ved at linke til hjemmesider i det pågældende land, hvor man kan finde sådan information. I forbindelse med lovforslagets bestemmelse i § 6 stk. 4, der henviser til forbrugerftalelovens § 8 stk. 3, hvorefter information om en købt rejseydelse er underlagt krav om, at materialet skal være affattet på dansk, bør det af bemærkningerne fremgå, at henvisninger til de omtalte hjemmesider ikke er omfattet af dette sprogkrav.

Det bør desuden bemærkes, at rejsearrangøren ved sådanne henvisninger til officielle hjemmesider ikke kan gøres ansvarlige for indholdet på disse, og at oplysninger, der ikke stemmer overens med de faktiske forhold, ikke indebærer en mangel ved pakkerejsen, som rejsearrangøren kan drages til ansvar for.

Vedrørende oplysninger om forsikringer

I afsnit 2.3.3.9 på side 80 fremgår det, at den rejsende skal modtage information om fakultative eller obligatoriske forsikringer, der kan tegnes i forbindelse med den købte rejse. Bestemmelsen dækker både oplysninger om afbestillingsforsikringer og rejseforsikringer.

Det er nyt, at direktivet åbner op for en mulighed for obligatoriske forsikringer. Det fremgår ikke yderligere af bemærkningerne, hvad der ligger i dette begreb, men som bestemmelsen er formuleret og henset til direktivets harmoniseringsniveau som beskrevet i artikel 4, er det DRF's opfattelse, at bestemmelsen medfører, at der ikke er noget til hinder for at sælge en pakkerejse, hvor forsikring er en obligatorisk del, så længe det obligatoriske element kan dokumenteres ud fra saglige hensyn.

Der er flere lande, hvor det eksempelvis er et indrejsekrav, at man har en rejseforsikring og i andre situationer, kan det under hensyntagen til det ansvar, rejsearrangøren netop har for den rejsende som følge af direktivet ligeledes være relevant at inkludere en forsikring i pakkerejsen for at sikre den rejsende mest muligt. Det kunne være tilfældet i situationer, hvor den rejsende skal udøve aktiviteter, der kan være forbundet med vis risiko som f.eks. dykning, bjergbestigning, luftballon og andre lignende aktiviteter.

Det er vigtigt for os at understrege, at brugen af obligatorisk forsikring på ingen måde skal betragtes som en skjult indtjeningskilde for rejsearrangøren, men derimod tage udgangspunkt i hensynet til den rejsende sikkerhed. På den baggrund, er det efter DRF's opfattelse ikke et ubetinget krav, at det er rejsearrangøren, der inkluderer den pågældende obligatoriske forsikring.

Afgørende er således, at rejsearrangøren, kan betinge rejsens gennemførelse af, at den rejsende kan dokumentere, at denne inden afrejse er i besiddelse af rejseforsikring, der måtte dække de nødvendige risici og forhold ved rejsen. Det obligatoriske element er således ikke købetvang af en forsikring gennem rejsearrangøren, men derimod, at det er obligatorisk at have en rejseforsikring for at deltage i den pågældende rejse.

Vedrørende form- og indholdsmæssige krav til aftalen

I afsnit 2.4.3.1.1 på side 86 gennemgås nogle af de krav, der stilles til en aftales udformning og indhold. Det fremgår bl.a., at aftalen skal være beskrevet i et almindeligt og forståeligt sprog, og at aftalen desuden er let læselig i de situationer, hvor aftalen er skriftlig. Der tages ikke nærmere stilling til, hvad der ligger i begrebet skriftligt, hvorimod den fælleskabsretlige fortolkning af begrebet varigt medium er behørigt gennemgået i forbindelse med bemærkningerne til lovforslagets § 5 stk. 1, nr. 8.

På den baggrund er det efter DRF's opfattelse ikke helt klart, hvordan der skal sondres mellem skriftlighed og varigt medium, og hvad der således ligger i begrebet skriftligt. DRF antager, at oplysninger, der foreligger på et varigt medium tillige kan betragtes som skriftlige. Det er efter DRF's opfattelse væsentligt at få afklaret dette forhold, idet kravet om letlæselig, som det fremstår i lovforslaget, alene er relateret til skriftlighedskravet.

I forlængelse heraf anføres i relation til lovforslagets § 9 stk. 2, at den rejsende skal have en bekræftelse af aftalen på varigt medium, og det følger herefter af § 10 stk. 1, at denne bekræftelse skal angive det fulde indhold af aftalen.

DRF er på baggrund af ovenstående manglende sondring mellem skriftlighed og varigt medium ikke helt afklaret med, i hvilket omfang kravene til bekræftelsen kan sidestilles med kravet om let læselig, når aftalen er skriftlig, og vi skal på den baggrund opfordre til, at man får afklaret dette forhold i bemærkningerne.

Endelig fremgår det i afsnit 2.4.3.2.1 på side 88 som ovenfor anført i relation til lovforslagets § 10 stk. 1, at aftalen eller bekræftelsen af samme skal angive det fulde indhold af aftalen. Det konkluderes herefter, at det med dette krav ikke længere er muligt at henvise til andet materiale. I den forbindelse antager DRF, at den nuværende praksis i Pakkerejse-Ankenævnet, hvorefter et link på aftalens bekræftelse/faktura, der henviser til et sted på rejsearrangørens hjemmeside, hvor dennes almindelige aftalevilkår findes, ikke længere vil kunne opretholdes.

Såfremt ovenstående er korrekt, skal DRF på den baggrund anmode om, at det bliver tydeliggjort i bemærkningerne, at et rejsebureaus aftalevilkår ikke længere kan anses for vedtaget, såfremt disse alene er tilgængeliggjort overfor den rejsende ved at henvise til et link, hvor man kan finde disse informationer. Det bør således understreges, at der vil ske en ændring i praksis på dette område.

Vedrørende kontaktoplysninger til rejsearrangøren

Af afsnit 2.4.3.2.5 på side 90 fremgår det under henvisning til lovforslagets § 10 stk. 2, nr. 4, at aftalen eller bekræftelsen skal indeholde kontaktoplysninger på rejsearrangøren, dennes repræsentant eller andre oplysninger, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren.

Det uddybes herefter, at bestemmelsen fordrer, at rejsearrangøren fremover skal sikre, at den rejsende kan kontakte rejsearrangøren f.eks. i tilfælde af vanskeligheder, som opstår i weekenden.

Bestemmelsen stiller på den baggrund i princippet krav om, at rejsearrangøren skal stå til rådighed med et kontaktpunkt døgnet rundt. Af bemærkningerne fremgår imidlertid, at der er tale om en videreførelse af gældende retstilstand, hvilket vi ikke er enige i, idet gældende bekendtgørelses § 7 stk. 1, nr. 3 ikke stiller krav om, at rejsearrangøren skal være kontaktbare hele døgnet rundt.

Der er efter DRF's opfattelse tale om en væsentlig ændring i nuværende retstilstand, såfremt vores antagelse er korrekt. Der vil være tale om en stor byrde for især mindre rejsearrangører, hvis de fremover kan afkræves at være kontaktable hele tiden. På den baggrund opfordrer DRF til, at man søger at fastholde nuværende praksis, hvor det ikke er et ubetinget krav med kontaktoplysninger.

I sådanne situationer er det fast praksis i Pakkerejse-Ankenævnet, at rejsearrangøren derimod bærer den økonomiske risiko for manglende afhjælpning i de situationer, hvor rejsearrangøren ikke har været kontaktable, og en umiddelbar afhjælpning har været nødvendig. En sådan betragtning synes desuden efter vores opfattelse at være delvist i overensstemmelse med i lovforslagets betragtninger omkring den rejsendes adgang til i visse situationer selv at foretage afhjælpning på rejsearrangørens regning.

Vedrørende begrebet udtrykkelig aftale

Af bemærkningerne til § 8 på side 195, fremgår det bl.a. i § 8 stk. 1, 2. pkt., at oplysninger om pakkerejsen, der er modtaget inden aftalens indgåelse, kun kan ændres efter aftalens indgåelse, hvis begge parter udtrykkeligt aftaler dette.

Begrebet er ikke nærmere beskrevet, og DRF er på den baggrund i tvivl om, hvorvidt bestemmelsen forudsætter den rejsendes accept, herunder om der måtte gælde særlige formkrav til en sådan accept, førend den kan betragtes som værende udtryk for en udtrykkelig aftale.

DRF skal på den baggrund opfordre til, at det i bemærkningerne mere konkret fremgår, hvilke krav der stilles, før en aftale i relation til ovennævnte situation kan betragtes som udtrykkeligt.

Vedrørende udlevering af billetter, kvitteringer mv.

I afsnit 2.4.3.5 på side 94 fremgår det, at rejsearrangøren i god tid inden pakkerejsens begyndelse skal udlevere nødvendige kvitteringer, værdikuponer og billetter samt en række planmæssige tidspunkter og frister i forbindelse med pakkerejsen.

Bestemmelsen er i et vist omfang en videreførelse af gældende retstilstand, om end der er visse afvigelser. Udlevering af de i den foreslåede bestemmelse oplyste dokumenter er ikke at finde i den nuværende bekendtgørelses § 7.

Det fremgår ikke nærmere, hvilke kvitteringer, forslaget omfatter, men DRF antager, at pligten alene omfatter dokumenter, der er nødvendige for at den rejsende kan gennemføre rejsen.

For så vidt angår begrebet god tid bemærkes det, at den tidsmæssige udstrækning i relation til kravet vil være afhængig af, hvor let det er for rejsearrangøren at viderebringe de pågældende dokumenter til den rejsende.

Det må være afgørende for bestemmelsen, at den alene relaterer sig til de dokumenter, som rejsearrangøren rent faktisk selv kommer i besiddelse af, idet en række vouchers ofte først udleveres af rejsearrangørens lokale samarbejdspartner på destinationen.

DRF forudsætter, at sådanne dokumenter ikke er omfattet af kravet om udlevering i god tid inden pakkerejsens påbegyndelse, hvilket bør fremgå af bemærkningerne omkring begrebet god tid.

Vedrørende overdragelse

Afsnit 2.5.3.2 vedrører den rejsendes adgang til at overdrage rejsen og i relation til lovforslagets § 16 stk. 3 fremgår det, at rejsearrangøren skal fremlægge dokumentation for de omkostninger, der har været forbundet med overdragelsen. I forlængelse heraf, er det på baggrund af direktivteksten i artikel 9 stk. 2 anført, at omkostningerne for det første ikke må være urimelige og for det andet ikke må overstige de reelle omkostninger, der har været forbundet med den anmodede overdragelse.

DRF er for så vidt enig i betragtningen, om end begrebet urimelige omkostninger forekommer os lidt besynderligt. Er der tale om en dokumenterbar omkostning, er det svært at se, hvordan den kan betragtes som urimelig. På den baggrund skal vi opfordre til, at der i bemærkningerne gives eksempler på, hvad der mere konkret menes med urimelige omkostninger.

Såfremt der alene er tænkt på den i bemærkningerne nævnte situation, hvor arrangøren fastsætter størrelsen for et ekspeditionsgebyr for det udførte arbejde, har vi ikke yderligere indvendinger imod bemærkningerne, men det fremgår ikke helt tydeligt, om det kun er den situation, der tænkes på, eller om omkostninger, som en rejsearrangør opkræves af dennes underleverandør ligeledes kan være omfattet af begrebet.

De pågældende omkostninger skal ifølge bestemmelsen dokumenteres, men det fremgår ikke nærmere, hvordan et sådant dokumentationskrav kan opfyldes. Eftersom der er tale om en ændring i gældende retstilstand, skal DRF anmode om, at det af bemærkningerne fremgår, hvordan kravet kan være opfyldt

Det bør desuden tydeligt fremgå, at rejsearrangøren i forbindelse med denne dokumentation ikke kan pålægges at skulle fremlægge kontrakter, aftalevilkår, beregningskalkuler, timelønninger og andet internt materiale af forretningsmæssig karakter.

Vedrørende adgangen til prisændringer efter aftalens indgåelse

Afsnit 2.6.3.1 på side 100 vedrører lovforslagets § 17, der hjemler rejsearrangøren adgang til under nærmere angivne forudsætninger at foretage ændringer i rejsens pris efter aftalens indgåelse. Det fremgår bl.a., at den rejsende på en klar og forståelig måde på et varigt medium skal modtage oplysninger om, hvordan beregningen på en sådan prisforhøjelse er foretaget samt en begrundelse herfor.

Udover det nye formmæssige krav om underretning på varigt medium, er der ikke nærmere redegjort for, hvilke indholdsmæssige krav der stilles til en sådan beregning og begrundelse. DRF skal på den baggrund opfordre til, at dette forhold bliver uddybet og eksemplificeret i bemærkningerne.

Af bestemmelsens stk. 2 fremgår det, at prisforhøjelse kun kan foretages, hvis det fremgår af aftalen om pakkerejsen, at prisen både kan forhøjes og nedsættes. Bestemmelsen har givet anledning til en række udfordringer i praksis og er ofte forbundet med stort administrativt arbejde, hvorfor der er en del rejsearrangører, der ikke gør brug af den nuværende mulighed for efterfølgende prisjusteringer.

DRF antager således, at det er op til rejsearrangøren at afgøre, hvorvidt denne overhovedet ønsker at gøre brug af bestemmelsens muligheder for efterfølgende prisjusteringer. Det bør derfor fremgå af bemærkningerne, at såfremt bestemmelsen ikke er medtaget i rejsearrangørens aftalegrundlag, kan en rejsende ikke blive mødt med efterfølgende prisforhøjelser. Omvendt har den rejsende således heller ikke krav på eventuelle efterfølgende prisnedsættelser.

I relation til § 17 stk. 3 fremgår det, at rejsearrangøren ved prisfald har ret til at fradrage de omkostninger, der er forbundet med en refundering til den rejsende som følge af en prisnedsættelse. I den forbindelse gøres det gældende, at rejsearrangøren efter anmodning fra den rejsende skal forelægge dokumentation for disse omkostninger.

Som det er tilfældet ovenfor under afsnittet om overdragelse, er der heller ikke i bemærkningerne omkring prisændringerne taget nærmere stilling til, hvad der stilles af krav til en sådan dokumentation. DRF skal derfor anmode om, at det af bemærkningerne fremgår, hvornår dokumentationskravet anses for opfyldt.

I den forbindelse bør det tillige fremgå, at rejsearrangøren ikke kan pålægges at skulle fremlægge kontrakter, aftalevilkår, beregningskalkuler, timelønninger og andet internt materiale af forretningsmæssig karakter til trods for, at det alene er de konkrete omkostninger og ikke et standardiserede gebyr, der efter bestemmelsen er adgang til at fradrage.

Den rejsendes afbestillingsret

I afsnit 2.8.3.1 på side 110 behandles reglerne om den rejsendes afbestillingsret, som de fremgår af lovforslagets § 15.

Afbestillingsgebyr

Det fremgår af bestemmelsen, at den rejsende kan afbestille en pakkerejse inden dennes begyndelse, og at rejsearrangøren i den forbindelse kan opkræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr herfor. Det er en forudsætning for at kunne opkræve et sådant gebyr, at det fremgår af aftalen.

Gebyret kan ifølge lovforslaget beregnes på to måder. Den ene er et såkaldt rimeligt og standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter. Den anden måde er et afbestillingsgebyr, der svarer til pakkerejsens pris, men hvor rejsearrangøren skal fradrage sparede omkostninger og eventuelle indtægter fra salg af de afbestilte rejseydelser (benævnt fradragsvederlaget i det følgende).

Det fremgår ikke nærmere, om forudsætningen for at anvende de to gebyrer er ligestillede i relation til kravet om, at det skal fremgå af aftalen. I pakkerejselovens nuværende § 9 stk. 1 og stk. 2 sondres der mellem de to typer vederlag, hvor det standardiserede vederlag i § 9 stk. 1 kan fremgå af rejsebureauets almindelige betingelser og hvorimod vederlaget i § 9 stk. 2 er betinget af underleverandørerne i den konkrete aftale.

Man kan på denne måde ikke gøre § 9 stk. 2-vederlaget gældende generelt, selvom det kan dokumenteres at alle typer rejser er underlagt de i bestemmelsen anførte begrænsninger som følge af rejsearrangørens begrænsning i afbestilling overfor tredjemand. Dette har i praksis skabt nogle uhensigtsmæssige situationer i Pakkerejse-Ankenævnet, hvor rejsearrangøren ikke har været berettiget til at opkræve § 9 stk. 2-vederlaget.

Begrundelsen herfor har været, at hvis rejsearrangøren har beskrevet dette vederlag generelt i betingelserne for en bestemt type rejser, så antages det at være udtryk for et generelt og dermed standardiseret vederlag. Dette vederlag er efterfølgende blevet bortcensureret som et urimeligt standardvilkår til trods for, at rejsearrangøren konkret har kunnet dokumentere, at dennes afbestillingsret var begrænset overfor tredjemand.

DRF noterer med tilfredshed, at denne sondring ikke på samme gøres gældende i lovforslagets bestemmelse, hvor begge typer af vederlag/gebyr kan gøres gældende. Den foreslåede bestemmelse i § 15 stk. 2, hvorefter rejsearrangøren efter anmodning fra den rejsende, skal begrunde gebyrets størrelse, er netop med til at sikre, at ovenstående sondring i den nuværende § 9 ikke længere er relevant.

I forbindelse med § 15 stk. 2 fremgår det derimod af bemærkningerne, at der i relation til begrundelse for det valgte gebyr kan sondres i kravene til denne afhængig af, om det er det standardiserede gebyr eller fradragsgebyret, der er

blevet anvendt. DRF er enig i, at der ikke kan stilles lige så høje krav til begrundelsen af det standardiserede gebyr som ved fradragsgebyret.

DRF skal på den baggrund opfordre til, at bemærkningerne til rejsearrangørens fremlæggelsespligt gøres mere generel. Hermed menes, at det bør fremgå, at det ikke kun er aftaler med underleverandører, der er undtaget, men at øvrige aftalevilkår, beregningskalkuler, timelønninger og andet internt materiale af forretningsmæssig karakter er undtaget.

Afbestilling uden gebyr

I afsnit 2.8.3.2 på side 111 fremgår det, at den rejsende under visse nærmere opregnede situationer er berettiget til at afbestille rejsen uden at skulle betale et gebyr herfor og dermed få refunderet samtlige beløb betalt i henhold til aftalen. Bestemmelsen svarer overordnet set til pakkerejselovens nuværende § 9 stk. 3, og det afgørende for, hvorvidt den rejsende har ret til at afbestille uden betaling må således forsat bero på konkrete objektive vurderinger af forholdene på destinationen.

I den forbindelse fremgår det af bemærkningerne, at den rejsendes personlige forhold i et vist omfang kan medtages. Denne betragtning er efter DRF's opfattelse ikke hensigtsmæssig, således som den er beskrevet, idet der kan opstå uenighed eller tvivl om, hvornår et sådant personligt forhold kan eller skal medtages i vurderingen.

Som eksempel nævnes, hvis sundhedsmyndigheder fraråder en bestemt persongruppe at rejse til en bestemt destination, og der henvises til udbruddet af Zika-virus, hvor gravide og personer, der påtænkte at blive gravide indenfor den nærmeste fremtid blev frarådet at rejse til de lande, hvor virussen var brudt ud.

Om end DRF har forståelse for situationen, skal man være meget varsom med at inddrage personlige forhold. DRF noterer sig i den forbindelse også, at det af ordlyden fremgår, at det er fakultativt, og at det alene er i et vist omfang, at sådanne forhold kan tillægges vægt. Såfremt bestemmelsen skal fungere i praksis, skal vurderingen stadig foretages ud fra rent objektivt konstaterbare forhold.

DRF skal på den baggrund anmode om, at det i bemærkningerne tydeligt fremgår, at de personlige forhold udelukkende kan defineres af de offentlige myndigheder eller lignende objektive instanser, der har kompetence til træffe beslutning om en eventuel fraråden, så det sikres, at den rejsendes subjektive forhold og præferencer ikke kan tillægges vægt i vurderingen.

Det bør desuden fremgå, at såfremt en nærmere defineret persongruppe frarådes at rejse til en given destination, er det kun den rejsende, der helt konkret er omfattet af denne persongrupperdefinition, der er berettiget til at afbestille uden gebyr. Eventuelle medrejsende kan ikke støtte ret på bestemmelsen og vil således være omfattet af de almindelige afbestillingsregler.

Det fremgår af bemærkningerne, at der med lovforslagets bestemmelse ikke er tilsigtet ændringer i gældende retstilstand. Dette til trods, så er der ikke i § 15 stk. 3 en 14 dages frist, som i nuværende § 9 stk. 3, hvorefter den rejsende kun kan afbestille vederlagsfrit, såfremt de forhold, der vil berettige til en sådan afbestilling er til stede, når der er 14 dage eller mindre til afrejse.

Det fremgår ikke af bemærkningerne, hvorfor denne tidsfrist ikke længere er en del af bestemmelsen. Eftersom det lægges til grund, at der ikke er tale om en ændring i gældende retstilstand, skal DRF derfor anmode om, at det af bemærkningerne fremgår, at der med lovforslaget ikke er sket en tidsmæssig udvidelse af den rejsendes adgang til afbestilling.

Bestemmelsen må derfor i lighed med gældende praksis fortolkes restriktivt med særligt fokus på væsentlighedsvurderingen. Det bør derfor desuden fremgå af bemærkningerne, at den rejsendes anmodning skal fortolkes ud fra principperne om anteciperet misligholdelse.

Dette indebærer, at den rejsende skal dokumentere, at der på tidspunktet for anmodning om gebyrfri afbestilling er en altovervejende sandsynlighed for, at de påberåbte forhold tillige er til stede på det tidspunkt, hvor pakkerejsens levering påbegyndes på en sådan måde og i et sådant omfang, at leveringen af denne eller befordringen rent faktisk vil blive berørt i et væsentligt omfang af de påberåbte omstændigheder.

Rejsearrangørens ændringer før afrejse

Lovforslagets §§ 18 og 19 regulerer rejsearrangørens øvrige ændringer i pakkerejsen udover ændringer i rejsens pris, der er reguleret i § 17. I bemærkningerne til § 18 på side 212 beskrives den rejsendes rettigheder bl.a. i den situation, hvor rejsearrangøren inden afrejse er nødsaget til væsentligt at ændre et af rejseydelsernes kendetegn, der er nærmere beskrevet i lovforslagets § 6 stk. 1. I en sådan situation har den rejsende ret til at enten at acceptere ændringerne eller at hæve aftalen.

Rejsearrangørens underretningspligt

Det følger af underretningspligten i § 18 stk. 2, at rejsearrangøren skal informere den rejsende om de pågældende ændringer og betydningen af disse i relation til rejsens pris. Det fremgår dog ikke nærmere, hvad der ligger heri, men det må forudsættes, at bestemmelsen skal ses i sammenhæng med § 18 stk. 3. Efter denne bestemmelse har den rejsende krav på et forholdsmæssigt afslag i rejsens pris, hvis den rejsende enten har accepteret ændringerne eller valgt at deltage i en erstatningspakkerejse, såfremt den pågældende rejse herefter vurderes at være af lavere værdi eller kvalitet.

I relation til kapitaliseringen af rejsen ud fra begreberne værdi eller kvalitet, er der ikke nogen yderligere afklaring af begreberne, og der er heller ikke bemærkelsesværdige fortolkningsbidrag at finde i direktivets præambel 33.

DRF skal på den baggrund opfordre til, at det i bemærkningerne bør fremgå, såfremt sondringen mellem disse begreber har en reel betydning for vurderingen af det forholdsmæssige afslag eller om disse anses for sidestillede.

Væsentlighedsbetragtningen

I afsnit 2.7.3.2 på side 104 anføres det, at ændringer i af- og hjemrejsetidspunkter, der er oplyst i aftalen, bør betragtes som væsentlige, hvis de påfører den rejsende betydelig ulejlighed eller ekstra omkostninger. Det fremgår ikke, om denne vurdering skal foretages ud fra den rejsendes subjektive forhold, eller om den skal foretages ud fra et objektive grundlag. DRF forudsætter, at det i relation til almindelige mangelsvurderinger, vil være mest naturligt, at vurderingen skal foretages ud fra sidstnævnte objektive grundlag.

I lovforslagets § 19 fremgår det, at en rejsearrangør kun er berettiget til at foretage ændringer i aftalen udover, hvad der følger af bestemmelserne §§ 17 og 18 uden samtykke fra den rejsende, hvis rejsearrangøren har taget forbehold herfor i selve aftalen. I sådanne situationer må den rejsende acceptere de pågældende ændringer uden at have krav på forholdsmæssig afslag eller erstatning.

Forudsætningen herfor, er ifølge direktivet, at der er tale om ubetydelige ændringer. I lovforslaget konkluderes det under henvisning til artikel 11 stk. 2, der henviser til artikel 5 stk. 1, første afsnit, litra a, hvor rejseydelsernes væsentligste kendetegn er defineret, således at ubetydelig kan sidestilles med uvæsentlig.

Det bør på denne baggrund fremgå af bemærkningerne, at forhold, der ikke falder ind under lovforslagets § 6 herefter betragtes som uvæsentlige med den konsekvens, at rejsearrangøren kan ændre i disse uden at ifalde ansvar, såfremt proceduren og de øvrige forhold, der fremgår af § 19 er opfyldt.

Reklamation over mangler

I afsnit 2.9.3.2 på side 117 præsenteres indholdet af lovforslagets § 22 vedrørende den rejsendes reklamlingspligt. Det fremgår heraf, at den rejsende også fremover er forpligtet til at gøre rejsearrangøren opmærksom på mangler ved pakkerejsen. På den måde vil rejsearrangøren få mulighed for at afhjælpe de påberåbte mangler, hvis denne er enig i vurderingen af de påberåbte forhold.

Lovforslaget medfører nogle ændringer i forhold til den gældende retstilstand. For det første pålægges den rejsende en pligt til at reagere hurtigere, end det er tilfældet i dag, idet den rejsende fremover skal reklamere uden unødigt forsinkelse.

For det andet fjernes den konsekvens efter nuværende praksis, hvor en rejsendes manglende reklamation medfører, at denne mister retten til efterfølgende at gøre mangelsbeføjelser gældende.

Den rejsendes reklamlationspligt er altafgørende for, at en rejsearrangør har mulighed for at afhjælpe mangler ved pakkerejsen, og det er på denne baggrund efter DRF's opfattelse en bekymrende ændring. Det er derfor vigtigt, at man i bemærkningerne adresserer dette forhold, så man ikke risikerer at gøre pligten illusorisk. DRF har desuagtet forståelse for, at der grundet direktivets harmoniseringsniveau ikke synes at være mulighed for at opretholde gældende praksis fuldt ud.

DRF noterer sig til gengæld, at det under henvisning til præambel 34 i bemærkningerne tydeligt fremgår, at den rejsendes sene eller manglende reklamation stadig vil have konsekvenser. Dette indebærer, at undladelse eller for sen reklamation kan tages i betragtning ved fastsættelsen af et forholdsmæssigt afslag eller erstatning til den rejsende.

I relation til begrundelsen for at manglende reklamation fremover ikke ubetinget medfører bortfald af den rejsendes rettigheder, gøres det gældende, at der kan forekomme visse situationer, hvor en reklamation alligevel ikke ville have medført, at rejsearrangøren kunne have afhjulpet manglerne.

DRF skal på den baggrund opfordre til, at det af bemærkningerne fremgår, at det som udgangspunkt alene er i sådanne situationer samt i de nævnte tilfælde af uforskyldt personskaade, hvor der vil være mulighed for, at manglende efterlevelse af reklamlationspligten ikke skal have økonomiske konsekvenser for den rejsende.

Afhjælpning

I afsnit 2.9.3.3 på side 119 vedrørende lovforslagets § 23 beskrives rejsearrangørens afhjælpningspligt nærmere, der er en delvis videreførelse af gældende retstilstand, dog med visse betydningsfulde ændringer, hvis nærmere indhold beskrives i de nedenstående afsnit.

Umulighed

Det følger af den foreslåede § 23 stk. 1, at den rejsende i tilfælde af mangler ved pakkerejsen kan kræve, at rejsearrangøren afhjælper disse, medmindre afhjælpning er umulig eller vil påføre rejsearrangøren uforholdsmæssige omkostninger under hensyn til manglens omfang og de berørte rejsedelsers værdi.

Der er som anført ovenfor tale om en delvis ændring i gældende retstilstand, idet rejsearrangøren ikke længere kan afvise at afhjælpe under henvisning til, at det vil være en væsentlig ulempe. Kravet efter lovforslaget er, at der skal foreligge umulighed.

Det fremgår ikke nærmere, hvad der ligger i denne ændring, om end det i bemærkningerne konstateres, at der er tale om en videreførelse af gældende retstilstand med pågældende udvidelse af rejsearrangørens afhjælpningspligt.

DRF forudsætter på den baggrund, at der trods den direktivbestemte ændring i ordlyden ikke er tiltænkt nævneværdige ændringer i gældende retstilstand og noterer samtidigt, at muligheden for at afvise afhjælpning ud fra omkostningsmæssige betragtninger med lovforslaget videreføres.

Den rejsendes adgang til selv at afhjælpe

I afsnit 2.9.3.4 på side 120/219 fremgår det af den foreslåede § 23 stk. 3, at den rejsende under visse forudsætninger er berettiget til selv at foretage afhjælpning af mangler ved pakkerejsen og få refunderet disse udgifter af rejsearrangøren.

Det er for det første en forudsætning, at pakkerejsen er behæftet med mangler, som rejsearrangøren er forpligtet til at udbedre. Dernæst skal den rejsende have givet rejsearrangøren en rimelig frist til at udbedre disse forhold.

Det fremgår ikke nærmere, hvad der ligger i begrebet rimelig frist, og på den baggrund skal DRF anmode om, at det tydeligt fremgår af bemærkningerne, at fastsættelsen af en sådan skal tages ud fra en objektiv betragtning og under hensyntagen til de konkrete manglers karakter og arrangørens faktiske mulighed for at afhjælpe.

Det konkluderes i bemærkningerne, at direktivets ordlyd "*kan anmode om refusion af de nødvendige udgifter*" skal forstås som egentlig ret til at kræve refusion, og ordlyden til den foreslåede bestemmelse er således ændret til "*kan kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet*".

I forbindelse med den rejsendes mulighed for at fastsætte frist for afhjælpning og herefter selv foretage en sådan med mulighed for efterfølgende refundering hos rejsearrangøren for afholdte udgifter i forbindelse med afhjælpningen, er det vigtigt at betone, at det alene er de konkrete og nødvendige udgifter til den pågældende afhjælpning, den rejsende har krav på.

Det er vigtigt at få uddybet disse betragtninger om objektivitet og nødvendighed i bemærkningerne, så man undgår en situation, hvor den rejsende eksempelvis en sen aften ankommer til et hotel og indkvarteres på et værelse, der af denne betragtes som utilfredsstillende og mangelfuldt, hvorefter den rejsende vælger at lade sig indkvartere for rejsearrangørens regning på et andet hotel.

For at undgå situationer som ovenstående, skal DRF derfor anmode om, at det af bemærkningerne fremgår, at bestemmelsen udelukkende omhandler udgifter til en ikke blot nødvendig og korrekt, men også tilstrækkelig afhjælpning, hvilket indebærer, at den rejsende ud fra principperne i tabsbegrænsningspligten kun er berettiget til at foretage en tilstrækkelig og nødvendig afhjælpning.

De direktivbestemte eksempler i forbindelse med de situationer, hvor en frist ikke er nødvendig, da øjeblikkelig afhjælpning er påkrævet, er ganske illustrerende for bestemmelsens anvendelsesområde. For en god ordens skyld vil det imidlertid være hensigtsmæssigt, hvis man fik understreget i bemærkningerne, at der som udgangspunkt er tænkt på alvorlige og akut opståede mangler og i øvrigt på situationer, der har kriselignende karakter.

Alternative rejseydelser

I afsnit 2.9.3.5 på side 121/220 vedrørende lovforslagets § 24 behandles rejsearrangørens pligter overfor den rejsende i de situationer, hvor en væsentlig del af pakkerejsens rejseydelser ikke kan leveres.

DRF forudsætter under henvisning til ordlyden af kapitel 5, at bestemmelsen alene finder anvendelse efter pakkerejsens påbegyndelse og skal ses i sammenhæng med rejsearrangørens afhjælpningspligt, idet øvrige forhold inden dette tidspunkt bør behandles efter reglerne i kapitel 4.

Det lægges til grund i bemærkningerne, at det ikke er klart, hvorvidt den bagvedliggende bestemmelse i direktivets § 13 stk. 5 er tænkt som en generel mangelsbestemmelse eller udelukkende i de situationer, hvor en væsentlig del af rejseydelserne slet ikke bliver leveret.

Det konkluderes herefter under henvisning til præambel 34, at bestemmelsens anvendelsesområde er de situationer, hvor en væsentlig del af ydelserne slet ikke leveres, i modsætning til den i artikel 13 stk. 6 beskrevne situation, hvor ydelserne rent faktisk leveres, men til trods herfor i væsentligt omfang påvirker leveringen af pakkerejsen.

Det fremgår herefter, at hvis en væsentlig del af pakkerejsens rejseydelser slet ikke kan leveres, er rejsearrangøren forpligtet til at tilbyde den rejsende alternative rejseydelser af en tilsvarende eller højere karakter uden merudgifter for den rejsende.

I forlængelse heraf anføres det, at; *"I overensstemmelse med direktivet omfatter dette også tilfælde, hvor den rejsendes befordring tilbage til afrejsestedet ikke leveres i overensstemmelse med aftalen"*. Sætningen forklares ikke yderligere, og DRF skal på den baggrund opfordre til, at det uddybes, hvad der ligger heri, idet sætningen som vi læser ikke giver nogen mening i dens nuværende kontekst

Det fremgår heller ikke, hvad der ligger i begrebet tilsvarende ydelser, men det forudsættes, at begrebet korrekt afhjælpning i et vist omfang kan sidestilles hermed. Herefter konkluderes det i bemærkningerne, at bestemmelsen indeholder en egentlig pligt for rejsearrangøren til at tilbyde alternative rejseydelser, hvilket er i overensstemmelse med det forhold, at naturalopfyldelse efter pakkerejsens påbegyndelse må antages at være i begge parter interesse.

Denne pligt korresponderer udmærket med, at den rejsende efter forslaget § 24 stk. 3 som udgangspunkt er forpligtet til at acceptere de tilbudte alternativer, medmindre de ikke svarer til den oprindelige rejseydelse, eller hvis det forholdsmæssige afslag er utilstrækkeligt. DRF forudsætter i den forbindelse, at der med utilstrækkelig sigtes på, at kapitaliseringen af den pågældende mangel på et objektivt grundlag har været for lav.

For så vidt angår tilsvarende må det fortolkes med afhjælpningspligten for øje, hvilket indebærer, at en afvisning af arrangørens afhjælpning eller forholdsmæssige afslag er en meget byrdefuld beføjelse. Derfor skal det understreges, at denne beføjelse af en absolut undtagelse, der kun finder anvendelse i situationer, hvor de tilbudte alternativer åbenlyst er af betragtelig ringere kvalitet eller lavere værdi end det aftalte, hvilket der synes at være støtte til i § 24 stk. 2.

Det bør derfor fremgå af bemærkningerne, at det ikke er den rejsendes subjektive vurdering af, hvorvidt denne mener at være blevet behørigt kompenseret, der er afgørende for, hvornår den rejsende er berettiget til at afslå efter § 24 stk. 3, idet rejsearrangørens afhjælpningsret i modsat fald vil gjort delvist illusorisk.

Endelig fremgår det af den foreslåede § 24 stk. 4, at i de situationer, hvor det antages, at den rejsende har været berettiget til at afslå rejsearrangørens tilbudte afhjælpning og/eller forholdsmæssige afslag, har den rejsende krav på forholdsmæssigt afslag og eventuelt erstatning efter reglerne i §§ 27-31. Det følger herefter, at den rejsende tillige har ret til gratis hjemtransport uden unødigt forsinkelse, hvis pakkerejsen omfatter passagerbefordring.

Sidste del af bestemmelsen omfatter ifølge bemærkningerne bl.a. den situation, hvor den rejsende vælger ikke at hæve aftalen, selvom der ikke kan tilbydes alternative arrangementer, eller hvor den rejsende har været berettiget til at afvise de tilbudte alternativer.

Eksemplet giver efter DRF's opfattelse ikke mening, idet en fastholdelse af aftalen altid vil indebære, at rejsearrangøren forsat har en hjemtransportforpligtelse for den rejsende.

DRF skal på den baggrund opfordre til, at det i bemærkningerne eksemplificeres yderligere, hvilke konkrete situationer, der er tænkt på med denne del af bestemmelsen, herunder om det er begrebet uden unødigt forsinkelse, der er tænkt på.

Ophævelse

Afsnit 2.9.3.6 på side 123 beskriver den rejsendes adgang til at hæve aftalen, selvom pakkerejsen er påbegyndt. Det fremgår af den foreslåede § 25, at den rejsende har ret til at hæve aftalen, hvis rejsen for det første har været behæftet med en væsentlig mangel, og arrangøren ikke efter en rimelig frist har afhjulpet.

Af bestemmelsens stk. 2 fremgår det, at rejsearrangøren, som det er tilfældet efter nuværende regler, er berettiget til at fradrage et beløb svarende til den nytte eller værdi, som rejsen trods ophævelsen har haft for den rejsende.

Endelig fremgår det af den foreslåede § 25 stk. 3, at den rejsen har krav på hjemtransport uden unødigt forsinkelse i situationer, hvor pakkerejsen omfatter passagerbefordring, og den rejsende efter stk. 1 er berettiget til at hæve købet. Kravet på hjemtransport i denne forbindelse er forståeligt og følger desuden af den eksisterende retstilstand.

Herefter følger til gengæld en efter DRF's opfattelse lettere forvirrende redegørelse for betragtningerne omkring direktivets artikel 13 stk. 6, første og andet afsnit, hvor det konkluderes at artikel 13 stk. 6, andet afsnit skal betragtes som et supplement til artikel 13 stk. 6, første afsnit.

Dette fører øjensynligt til det ræsonnement, at den rejsende herefter kan kræve at blive hjemtransporteret uden yderligere udgifter, men i øvrigt fastholde aftalen, og desuden kræve en passende prisnedsættelse og/eller erstatning efter direktivets artikel 14.

Som anført ovenfor giver det ikke mening, at tale om krav på hjemtransport, hvis aftalen ikke er ophævet, idet en sådan allerede følger af den kontraktuelle forpligtelse, der ligger i den aftalte passagerbefordring, der her forudsættes at være en del af pakkerejsen.

DRF skal derfor atter opfordre til, at der redegøres yderligere for betragtningen og gøres brug af helt konkrete og forståelige eksempler til at illustrere, hvad det er for en situation, bestemmelsen tager sigte på.

Ekstraordinære omstændigheder i forbindelse med hjemtransport

I afsnit 2.9.3.7 på side 127 berøres den situation, hvor det på grund af ekstraordinære og uundgåelige omstændigheder ikke har været muligt for rejsearrangøren at få bragt den rejsende hjem til pakkerejsens afrejsested. Forholdet er reguleret i lovforslagets § 26, hvoraf det fremgår, at den rejsende i en sådan situation har krav på, at rejsearrangøren afholder udgifter til indkvartering i op til tre nætter.

Indkvarteringen skal så vidt muligt være af tilsvarende kategori, hvilket formentlig er tiltænkt de situationer, hvor et af pakkerejsens elementer udgøres af indkvartering. Det fremgår ikke af bemærkningerne, hvilke krav der kan stilles til indkvartering i de situationer, hvor pakkerejsen ikke indeholder en sådan.

Bestemmelsen skal formentlig ses i lyset af Kommissionens udtalelser i relation til Eyjafjallajökulls vulkanudbrud, der i april 2010 lammede en stor del af den europæiske flytrafik, og passagerer ufrivilligt var strandet i mange dage rundt omkring i verden.

I den forbindelse udtalte Kommissionen som bekendt, at der i det oprindelige pakkerejsedirektiv Rdir 90/314 kunne indfortolkes en såkaldt omsorgspligt, der indebærer at rejsearrangører efter Kommissionens opfattelse var forpligtede til at afholde udgifterne for de rejsende i sådanne ekstraordinære omstændigheder.

I Pakkerejse-Ankenævnet havde der gennem en længere årrække været en lignende praksis, der endda over tid og uden yderligere begrundelse havde udviklet sig til også at omfatte forplejning i den pågældende periode. Denne praksis blev ændret ved en afgørelse fra Hillerød byret den 17. december 2014, hvorefter retten lagde til grund, at der ikke i pakkerejseloven var hjemmel til at indfortolke sådanne udgifter i rejsearrangørens omsorgspligt.

Byretten lagde til grund, at der var tale om erstatningsposter, som arrangøren ikke kunne drages til ansvar for, hvis årsagen til den rejsendes tab berod på omstændigheder, som rejsearrangøren efter pakkerejselovens § 17 stk. 1, nr. 4 ikke kunne drages til ansvar for.

DRF finder det beklageligt, at retstilstanden ændres på dette område som følge af direktivets artikel 13 stk. 7 og skal på den baggrund opfordre til, at det af bemærkningerne fremgår, at lovforslaget således på dette punkt udgør en ændring, der får betragtelige økonomiske konsekvenser for rejsearrangørerne.

Det fremgår desuden af bestemmelsen, at hvis der i anden EU lovgivning, der berører passagerbefordring, er regler, som berettiger beskyttelsessubjekterne til mere end 3 overnatninger, vil rejsearrangøren være forpligtet efter dette regelsæts bestemmelser.

Dette indebærer, at rejsearrangøren ikke kan begrænse sin pligt til 3 nætter, såfremt der i den EU-lovgivning om passagerrettigheder, der finder anvendelse på det relevante transportmiddel til den rejsendes befordring tilbage til afrejsestedet er fastsat længere perioder. Det må derfor være en forudsætning, at der rent faktisk er fastsat længere frister i den gældende EU-lovgivning, og at der ikke blot er tale om et fravær af sådanne frister.

Af denne grund er DRF ikke enige i bemærkningerne på side 128, hvor det fremgår, at fraværet af frister i en EU-lovgivning for det relevante transportmiddel vil medføre en ubegrænset pligt for rejsearrangøren. DRF ser ikke, at en sådan ubegrænset pligt kan udledes af direktivteksten, da denne tydeligt angiver, at rejsearrangørens pligt kan begrænses til 3 nætter, såfremt der ikke i den relevante EU-lovgivning er fastsat længere frister. Fraværet af frister i den relevante lovgivning kan ikke sidestilles med en ubegrænset pligt.

Fastholdes ovennævnte betragtning er der efter DRF's opfattelse tale om en yderst u hensigtsmæssig retstilstand, der stiller rejsearrangørerne i en urimelig konkurrenceforvridende situation, eftersom en række luftfartsselskaber beklageligvis ofte har store udfordringer med at efterleve kravene i Rfor 261/2004.

Med den foreslåede bestemmelse vil luftfartsselskabernes manglende efterlevelse, der for nuværende ikke har nævneværdige sanktioner, påføre rejsearrangøren unødvendige økonomiske meromkostninger.

Forholdsmæssigt afslag og erstatning

Forholdsmæssigt afslag

Af lovforslagets § 27 fremgår det, at den rejsende har ret til et forholdsmæssigt afslag i prisen for enhver periode, hvor en mangel har foreligget, medmindre rejsearrangøren godtgør, at manglen skyldes den rejsendes egne forhold.

Af bemærkningerne til bestemmelsen på side 131 fremgår det, at den rejsende som udgangspunkt skal have et forholdsmæssigt afslag, uanset om manglen ender med at blive afhjulpet. I forlængelse heraf anføres det, at der som udgangspunkt ikke findes en nedre grænse for størrelsen af et forholdsmæssigt afslag.

DRF er i udgangspunktet enig i, at den rejsende bør have ret til et forholdsmæssigt afslag for den tid, hvor en given mangel består. Det er imidlertid også vores opfattelse, at både direktivets artikel 13 og betragtningerne i præambel 34 giver mulighed for, at loven fortsat kan rumme en bestemmelse, der tilnærmelsesvis svarer til den gældende lovgivnings § 26. Undtaget herfra er naturligvis de situationer, hvor reklamation ikke ville have medført, at arrangøren kunne have afhjulpet manglen samt uforskyldte personskader.

Endelig finder DRF anledning til at bemærke, at der efter ganske almindelige obligationsretlige principper i det tilfælde hvor en arrangør modtager en reklamation, bør indrømmes en rimelig frist for arrangøren til at afhjælpe den mangel, som reklamationen vedrører.

Det fremgår i direktivets artikel 13, at en rejsende er berettiget til at fastsætte en rimelig frist for afhjælpningen af en konstateret mangel. Det må antages, at såfremt en mangel afhjælpes inden for denne frist, må der være tale om en rettidig afhjælpning, hvorfor der ikke foreligger en mangel. Den rejsende vil i sådanne situationer ikke være berettiget til forholdsmæssigt afslag.

Erstatning

Det fremgår af § 28, at en rejsende er berettiget til erstatning for enhver skade, der opstår som følge af en mangel ved pakkerejsen, medmindre rejsearrangøren kan godtgøre, at der er tale om en situation, der er omfattet af bestemmelsens 3 undtagelser som er oplistet i § 28 stk. 1, nr. 1-3.

I relation til § 28 stk. 2 fremgår det, at den rejsende under særlige omstændigheder kan være berettiget til en ulempegodtgørelse. Det konkluderes i afsnit 2.10.3.2 på side 132, at erstatning for ikke økonomisk skade alene kan komme på tale, hvor der er væsentlige problemer med leveringen af pakkerejsen, som medfører en væsentlig ulempe for den rejsende.

Denne fortolkning er i store træk i overensstemmelse med fortolkningen af den nuværende pakkerejselov § 22 stk. 2, og DRF forudsætter på den baggrund, at bestemmelsen ikke umiddelbart vil medføre væsentlige ændringer i praksis.

Det er dog efter DRF's opfattelse afgørende, at væsentlighedskriteriet for ulempen også her opretholdes på objektive kriterier, hvilket bør fremgå af bemærkningerne.

Erstatningsbegrænsninger

DRF er tilfredse med, at ansvaret samt erstatningsbegrænsningerne i internationale konventioner, der er bindende for EU efter bestemmelsen i § 29, stk. 1 nu per definition bliver en del af en aftale om pakkerejser. DRF forstår bestemmelsen således, at der ikke er krav om, at disse begrænsninger fremgår af aftalen om pakkerejser, men derimod automatisk finder anvendelse på en aftale om pakkerejser.

Den samme forståelse gør sig gældende for § 29, stk. 2 om konventioner, der alene er bindende for medlemsstaten, hvorimod bestemmelsen i lovforslagets § 30 medfører, at eventuelle erstatningsbegrænsninger, der ikke falder under lovforslagets § 29, skal fremgå af aftalen om pakkerejser.

DRF er enig i, at det er hensigtsmæssigt at ikke konventionsbaserede erstatningsbegrænsninger ikke bør kunne gøres gældende ved personskade eller skade, der er forvoldt forsætligt eller uagtsomt. Ligeledes er det hensigtsmæssigt, at disse erstatningsbegrænsninger fremgår af aftalen om en pakkerejse, da de alt andet lige må anses som værende aftalebaseret, eftersom der ikke er krav om en hjemmel i internationale konventioner.

Modregning

DRF har med stor interesse noteret sig indholdet af lovforslagets § 31. Det fremgår af afsnit 2.10.3.4 på side 136, at hvis den rejsende har opnået erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter de respektive EU-forordninger om passagerrettigheder eller fået udbetalt erstatning i henhold til de internationale konventioner for passagerbefordring, fratrækkes det modtagne beløb i erstatningen eller det forholdsmæssige afslag, som den rejsende måtte være berettiget til efter pakkerejseloven.

Det har længe været DRF's opfattelse, at rejsearrangører har været berettiget til at foretage en sådan modregning i kompensationer, der er udbetalt af underleverandører efter internationale konventioner og/eller EU forordninger. Derfor er det med tilfredshed, at DRF kan konstatere, at denne ret nu bliver lov hjemlet på en sådan måde, at rejsearrangøren er direkte forpligtet til at fradrage sådanne udbetalinger.

DRF så gerne, at de gældende EU retlige regelsæt om passagerbefordring ligeledes indeholdt bestemmelser om, at pligtsubjekterne under disse også var underlagt bestemmelser om, at eventuel kompensation og/eller erstatning blev udbetalt uden ugrundet ophold.

I modsat fald, er der en betydelig risiko for, at de pågældende pligtsubjekter efter de respektive regelsæt forsøger at strække tidspunktet for udbetalingen af en berettiget kompensation/erstatning for på denne måde at være den part, der efterfølgende kan foretage modregningen.

En sådan situation er hverken tilfredsstillende for pligtsubjekterne eller for den rejsende, og DRF skal på den baggrund opfordre til, at man søger at imødekomme denne forskel i bemærkningerne.

Om end vi er overvejende tilfredse med bestemmelsen, er det ikke uden en vis skepsis, idet Rfor 261/2004 har en lignende bestemmelse, og den har desværre vist sig at volde store problemer at håndtere i praksis. Formålet med, at der ikke skal ske dobbeltudbetaling, er anerkendelsesværdigt, men der er ganske enkelt behov for, at rejsearrangørerne og pligtsubjekterne efter de øvrige regelsæt tillægges beføjelser til at kontrollere, om den rejsende allerede har modtaget udbetalinger andetsteds fra.

Dette kunne passende gøres ved, at den rejsende pålægges en pligt til at oplyse, hvorvidt denne har fået udbetalinger efter andre regelsæt for samme hændelse. Tilsidesættelse af en sådan pligt bør sanktioneres eventuelt ved, at den rejsendes ret til udbetaling efter pakkerejseloven begrænses eller tilbageholdes, indtil den rejsende har afgivet svar på forespørgslen.

En sådan pligt er beklageligvis nødvendig, da mange rejsearrangører i praksis oplever, at den rejsende på forespørgsel nægter at oplyse herom. Det samme er tilfældet for visse luftfartsselskaber, der på tilsvarende vis ikke ønsker at informere rejsearrangøren om, hvorvidt de har udbetalt kompensation efter Rfor 261/2004.

På den baggrund bør der udover den foreslåede oplysningspligt desuden foretages en retlig rubricering eller nærmere prioritering af, hvilket pligtsubjekt, der er nærmest til at forestå den pågældende udbetaling.

En sådan prioritering kunne foretages ud fra principperne om, at det er den direkte skadevoldende part, der er primær ansvarlig for udbetaling, såfremt denne er underlagt et af de respektive regelsæt.

Med lovforslagets nuværende ordlyd stilles pligtsubjekter, der omfattes af de øvrige regelsæt beklageligvis med en konkurrenceforvridende fordel på bekostning af rejsearrangørerne under hensyn til ovennævnte

DRF skal derfor anmode om, at disse betydningsfulde problemstillinger bliver adresseret i bemærkningerne, da bestemmelsen i modsat fald vil være mere eller mindre illusorisk.

Kontakt til formidler

Af lovforslagets § 33 fremgår det, at der påhviler formidlere en pligt til, at videregive henvendelser fra den rejsende til rejsearrangøren.

DRF er enig i betragtningerne på side 138, hvor det fremgår, at bestemmelsen alene vedrører henvendelser efter pakkerejsens påbegyndelse.

At bestemmelsen er uden konsekvens for en formidler ved manglende overholdelse af forpligtigelserne i § 33, antager DRF at være begrundet i, at et sådan forhold ikke ønskes reguleret i loven, men derimod må løses under de almindelige principper for erstatning i kontrakt.

Såfremt ovennævnte antagelse er korrekt, bør dette fremgå af bemærkningerne, der under alle omstændigheder bør beskrive konsekvenserne af formidlerens manglende underretning yderligere.

Regres

Det fremgår af bemærkningerne til lovforslagets § 39 på side 237 samt direktivets artikel 22, at en rejsearrangør eller formidler, der udbetaler erstatning, giver et forholdsmæssig afslag eller opfylder andre forpligtigelser, der påhviler vedkommende efter loven, indtræder i den rejsendes eventuelle krav mod andre, som på andet grundlag end denne lov er ansvarlige for den begivenhed, som gav anledning til den pågældende udbetaling.

I afsnit 2.16.3 på side 151 anføres det, at bestemmelsen skal ses i lyset af direktivets artikel 14, nr. 5 om modregning i erstatninger eller prisnedsættelser på baggrund af internationale konventioner og EU retsakter. Dog fremgår det ligeledes, at lovforslagets § 39 ikke antages at regulere betingelserne for regres.

DRF er noget uafklaret om konsekvenserne af ovenstående, da første bemærkning giver en formodning for, at en rejsearrangør eller formidler vil kunne påberåbe sig bestemmelserne i de relevante internationale og EU retsakter, såfremt de indtræder i den rejsendes krav om udbetaling af en erstatning, forholdsmæssigt afslag eller opfyldelse af andre forpligtigelser.

DRF er af den overbevisning, at rejsearrangører og formidlere efter § 39 ved regres kan påberåbe sig de retsakter, som den rejsende måtte have rettigheder efter.

En sådan tilstand ville forhindre overkompensation, og delvist imødegå de udfordringer, der er beskrevet i ovenstående afsnit om modregning, hvis det kan konkluderes, at eventuelle ikke oplyste krav fra den rejsende mod den relevante skadevolder vil blive afdækket ved rejsearrangørens regresadgang.

Hertil kommer, at man vil undgå den situation, hvor skadevolder og rejsearrangør begge afventer udbetaling af et berettiget krav under henvisning til, at modparten er betalingspligtig efter et andet regelsæt, for efterfølgende at kunne foretage modregning i egen udbetaling.

Denne uhensigtsmæssige situation kan med rejsearrangørens regresadgang overfor skadevolder delvist imødegås. Endelig vil rejsearrangører ej heller være udsat for en uforholdsmæssig økonomisk risiko fra underleverandørers handlinger, som rejsearrangøren ikke har nogen indflydelse på eller mulighed for at afværge.

DRF vil derfor opfordre til, at det tydeliggøres i bemærkningerne, at en rejsearrangør eller formidler med hjemmel i bestemmelsen kan påberåbe sig de relevante internationale konventioner og EU retsakter, når denne foretager regres efter § 39.

Skulle ovenstående betragtning mod forventning ikke være omfattet af bestemmelsen, bør det i bemærkningerne fremgå, at rejsearrangøren som det mindre i det mere under alle omstændigheder kan påberåbe sig de relevante internationale og europæiske regelsæt.

I den forbindelse må det have formodningen for sig, at rejsearrangøren kan gøre krav, denne er pålagt efter lovforslagets bestemmelser, gældende overfor den skadevoldende underleverandør ud fra det forhold, at kravet er påregneligt efter de almindelige erstatningsretlige regler.

Ændringer som følge af forbrugeraftaleloven

I afsnit 2.18.3 på side 155 præsenteres nogle ændringsforslag med henblik på at sikre ensartethed i den forbrugerrettede lovgivning.

På den baggrund foreslås det med lovforslagets § 6 stk. 4, at forbrugeraftalelovens § 8, stk. 3, skal finde anvendelse på pakkerejser, som sælges eller udbydes til salg til rejsende.

Der er som DRF læser lovforslaget ikke tale om et direktivbestemt krav, men derimod alene en mulighed, idet Rdir 2011/83 artikel 6 stk. 7 er fakultativt formuleret.

Det er således ikke en direktivbestemt pligt, at der skal indføres sprogkrav, som man kan få indtryk i lovforslagets afsnit 2.18.1 på side 154, hvor det anføres; *"....at visse regler i forbrugerrettighedsdirektivet tillige skal finde anvendelse på rejsende efter det nye pakkerejsedirektiv. Det drejer sig om sprogkrav, fremhævelse....."*.

Konsekvensen af denne bestemmelse vil medføre, at de oplysninger, en rejsearrangør efter nærværende lovforslag er forpligtet til at give den rejsende, skal afgives på dansk, hvis rejsearrangøren har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Udover begrundelsen om ensartethed i forbrugerlovgivningen er der ikke yderligere bemærkninger om baggrunden for denne bestemmelse, der beklageligvis vil få voldsomme konsekvenser for både rejsearrangøren og den rejsende, hvis den fastholdes i dens nuværende udformning.

Meget ofte gør rejsearrangører brug af udenlandske turoperatører, hos hvem man køber dele af rejseydelserne. Det kunne eksempelvis være et længerevarende landarrangement i forbindelse med en rundrejse i Sydamerika. I forbindelse med planlægningen af sådanne ture, der typisk foregår i tæt dialog med den rejsende, forelægges denne en række forskellige programbeskrivelser fra forskellige udbydere for at tage stilling til, hvilket program, der passer bedst til den rejsendes ønsker.

Såfremt man fremover skal til at oversætte sådanne programbeskrivelser, vil det fordyre rejsen i et betragteligt omfang og samtidig begrænse den rejsendes udvalgsmuligheder, da rejsearrangøren ikke længere vil have samme vifte af forskellige ydelser til rådighed. I yderste konsekvens vil en flybillet eller voucher skulle oversættes, hvis man anlægger en meget restriktiv fortolkning af bestemmelsen.

Som det fremgår ovenfor, er det DRF's opfattelse at der for det første ikke er et direktivbestemt krav om at indføre en så byrdefuld pligt for rejsearrangøren. For det andet strider det imod hele direktivets og lovforslagets formålsbetragtning som beskrevet i præambel 5 om at skabe et egentlig indre marked for dette område. Sprogkravet vil netop i høj grad udgøre en barriere for grænseoverskridende handel.

DRF foreslår derfor, at man modererer bestemmelsens udgangspunkt, således at en rejsearrangør fremover gerne må udlevere materiale på andet sprog uden den rejsendes udtrykkelige samtykke.

For at sikre et tilsvarende højt forbrugerbeskyttelsesniveau, skal det desuden fremgå af bestemmelsen, at rejsearrangøren på den rejsendes anmodning er forpligtet til at afgive det materiale, der er en del af aftalen, på dansk. Et sådant forslag synes ikke er være i strid med ordlyden artikel 6 stk. 7 i Rdir 2011/83, der ikke forudsætter brug af udtrykkeligt samtykke.

For så vidt angår de øvrige forslag, der har relation til forbrugerftaleloven, har DRF ingen kommentarer.

Afsluttende bemærkninger

Det er glædeligt at notere, at lovforslaget har søgt at imødekomme ønsker og lyttet til forslag både fra forbrugersiden og erhvervssiden. Overordnet set, er det DRF's opfattelse, at lovforslaget indeholder en lang række fornuftige, hensigtsmæssige og ikke mindst tiltrængte ændringer i gældende retstilstand

Som det fremgår af høringssvaret er der imidlertid også en række områder med tvivl om, hvordan de enkelte bestemmelser skal forstås og anvendes i praksis. For en god ordens skyld og under hensyn til høringssvarets omfang vil vi i de afsluttende bemærkninger kort ridse de punkter op, der for DRF's vedkommende er de absolut vigtigste i lovforslaget.

Vedrørende lejlighedsvis og erhvervsrejser

Det glæder os derfor at se, at det fremover bliver muligt for erhvervsdrivende at aftale, at et køb af en rejse ikke er omfattet af lovens regler, og vi forudsætter at kravet om en generel aftale gøres let at håndtere i praksis.

Samtidig er det ud fra konkurrencemæssige synspunkter yderst positivt, at man nu indsnævrer anvendelsesområdet for organisationer og institutioner, der tidligere ikke har været underlagt reglerne under hensyn til den hidtidige fortolkning af begrebet lejlighedsvist.

Nedenfor følger de forhold, der bekymrer os mest i lovforslaget, og hvor der efter vores opfattelse er et ubetinget behov for at afklare og behandle disse problemstillinger yderligere i bemærkningerne.

Vedrørende gebyrfri afbestilling

Det er for det første af afgørende betydning, at den gebyrfrie afbestillingsret bliver afgrænset tidsmæssigt som foreslået ovenfor i vores bemærkninger i relation til, at de 14 dage, der gælder efter den nuværende § 9 stk. 3, ikke længere fremgår af lovforslagets bestemmelse. Derudover er det vigtigt, at den rejsendes personlige forhold udelukkende kan defineres af de offentlige myndigheder eller lignende objektive instanser.

Vedrørende reklamation

Lovforslaget medfører, at den nuværende praksis, hvor en rejsendes manglende reklamation medfører, at denne mister retten til at gøre mangelsbeføjelser gældende, ikke kan opretholdes. Henset til at reklamationspligten er altafgørende for, at en rejsearrangør har mulighed for at afhjælpe, er det uhyre vigtigt at man i bemærkningerne adresserer dette forhold, så man ikke risikerer at gøre pligten illusorisk.

Det bør derfor fremgå af bemærkningerne, at det som udgangspunkt kun er i de situationer, hvor en reklamation alligevel ikke ville have medført, at rejsearrangøren kunne have afhjulpet manglerne, at manglende eller for sen reklamation ikke får økonomiske konsekvenser for den rejsende.

Vedrørende den rejsendes egen afhjælpning

Det er helt nødvendigt, at anvendelsesområdet for den rejsendes adgang til selv at foretage afhjælpning på rejsearrangørens regning bliver endnu tydeligere afgrænset.

Det bør derfor fremgå, at bestemmelsen udelukkende omhandler udgifter til en ikke blot nødvendig og korrekt, men også tilstrækkelig afhjælpning, så den rejsende ud fra principperne i tabsbegrænsningspligten kun er berettiget til at foretage en tilstrækkelig og nødvendig afhjælpning.

Samtidig bør det understreges i bemærkningerne, at der som udgangspunkt er tænkt på alvorlige og akut opståede mangler og i øvrigt på situationer, der har kriselignende karakter.

Vedrørende tilbudte alternative rejseydelser

Når den rejsende indrømmes en adgang til at afvise rejsearrangørens afhjælpning, er der tale om en meget byrdefuld beføjelse. Derfor skal det tydeliggøres, at denne beføjelse er en absolut undtagelse, der kun finder anvendelse i situationer, hvor de tilbudte alternativer åbenlyst er af betragtelig ringere kvalitet eller lavere værdi end det aftalte.

Det bør desuden fremgå, at det ikke er den rejsendes subjektive vurdering af, hvorvidt denne mener at være blevet korrekt afhjulpet, men derimod en vurdering foretaget på et objektivt grundlag.

Endelig nævnes den situation, hvor den rejsende vælger ikke at hæve aftalen, selvom der ikke kan tilbydes alternative arrangementer eller hvor den rejsende har været berettiget til at afvise de tilbudte alternativer. I den forbindelse anføres det, at den rejsende har krav på hjemtransport, selvom aftalen ikke er ophævet.

Bemærkningerne bør derfor adressere det forhold, at den beskrevne situation ganske enkelt ikke giver mening, idet en fastholdelse af aftalen altid vil indebære, at rejsearrangøren forsat har en hjemtransportforpligtelse for den rejsende.

Vedrørende modregning

For at undgå de praktiske udfordringer, der er i dag gør sig gældende i adgangen til at foretage modregning i udbetalte beløb, bør der indføres bestemmelser om, at pligtsubjekterne efter de øvrige regelsæt om passagerbefordring ligeledes er forpligtet til at udbetale kompensation og/eller erstatning uden ugrundet ophold.

For at undgå dobbeltudbetaling er det vigtigt, at der indføres bestemmelser, hvorefter den rejsende har pligt til at oplyse, hvorvidt denne har fået udbetalinger efter andre regelsæt for samme hændelse samt sanktioner for tilsidesættelse heraf.

Endelig bør der indføres regler, der sikrer en klar prioritering af, hvilket pligtsubjekt, der er nærmest til at forestå den pågældende udbetaling ud fra principperne om, at det er den direkte skadevoldende part, der er primær ansvarlig for udbetaling.

Vedrørende regres

For at forhindre overkompensation, og delvist imødegå de udfordringer, der er beskrevet i ovenstående afsnit om modregning og samtidig sikre en mere ligelig fordeling af de økonomiske risici mellem rejsearrangøren og pakkerejsens øvrige underleverandører, bør regresadgangen beskrives mere detaljeret.

Det bør derfor fremgå tydeligt i bemærkningerne, at en rejsearrangør med hjemmel i § 39 kan påberåbe sig de relevante internationale konventioner og EU retsakter, når denne foretager regres efter § 39.

I den forbindelse bør det fremgå, at rejsearrangøren kan gøre krav, denne er pålagt efter lovforslagets bestemmelser, gældende overfor den skadevoldende underleverandør ud fra det forhold, at kravet er påregneligt efter de almindelige erstatningsretlige regler.

Vedrørende ændringer begrundet i forbrugeraftaleloven

Kravet om at rejsearrangøren skal udlevere al materiale til aftalen om pakkerejsen på dansk vil i høj grad udgøre en barriere for grænseoverskridende handel og synes i øvrigt at stride imod direktivets formål.

Det er DRF's opfattelse at denne foreslåede bestemmelse ikke er et direktivbestemt og imperativt krav. DRF foreslår derfor, at man modererer bestemmelsens udgangspunkt, således at en rejsearrangør fremover gerne må udlevere materiale på andet sprog uden den rejsendes udtrykkelige samtykke, men den rejsende vil forsat have et krav på at få udleveret materialet på dansk, hvis denne anmoder herom.

Som en afsluttende bemærkning på høringssvaret skal vi blot gøre opmærksom på, at såfremt nogle af ovenstående forslag og betragtninger måtte give anledning til uddybende bemærkninger, er Justitsministeriet naturligvis mere end velkommen til at kontakte os i den henseende.

Med venlig hilsen

DANMARKS REJSEBUREAU FORENING



Jakob Hahn
Afdelingschef



Nils Hornemann
Juridisk Konsulent