

Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure

EF-Tidende nr. L 158 af 23/06/1990 s. 0059 - 0064
den finske specialudgave...: kapitel 6 bind 3 s. 0053
den svenske specialudgave...: kapitel 6 bind 3 s. 0053

RAADETS DIREKTIV

af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (90/314/EOEF)

RAADET FOR DE EUROPÆISKE

FAELLESSKABER HAR -

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

under henvisning til forslag fra Kommissionen (1),

i samarbejde med Europa-Parlamentet (2),

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg (3), og

ud fra følgende betragtninger:

En af Fællesskabets vigtigste maalsætninger er gennemførelsen af det indre marked, som turismen er en væsentlig del af;

medlemsstaternes lovgivning om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, er forskellig på mange punkter, og praksis på dette område viser betydelige afvigelser, hvilket medfører hindringer for den frie udveksling af tjenesteydelser med hensyn til pakkerejser og konkurrenceforvridninger mellem rejsearrangørerne i forskellige medlemsstater;

indførelsen af fælles regler for pakkerejser vil kunne bidrage til, at disse hindringer fjernes, og til, at der skabes et fælles marked for tjenesteydelser og saaledes gøre det muligt for rejsearrangørere at tilbyde rejser i andre medlemsstater, og for forbrugerne at købe pakkerejser overalt i Fællesskabet på sammenlignelige vilkår;

i punkt 36, litra b), i bilaget til Rådets resolution af 19. maj 1981 om Det Europæiske Økonomiske Fællesskabs andet program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning (4) opfordres Kommissionen til at beskæftige sig bl.a. med turisme og eventuelt fremsætte passende forslag under hensyntagen til deres betydning for forbrugerbeskyttelsen og den indflydelse, som de eksisterende forskelle i medlemsstaternes lovgivning har på det fælles markeds funktion;

i resolution af 10. april 1984 om en fællesskabspolitik på turistområdet udtrykker Rådet sin tilfredshed over Kommissionens initiativ med hensyn til at henlede opmærksomheden på turismens betydning (5) og tager Kommissionens første retningslinjer for en fællesskabspolitik på turistområdet til efterretning;

i punkt 37 i Kommissionens meddelelse til Rådet om et nyt fremstød på det forbrugerpolitiske område, som Rådet godkendte ved sin resolution af 6. maj 1986 (6), foreslår Kommissionen bl.a. en harmonisering af lovgivningen vedrørende pakkerejser;

turismen spiller en stadig større rolle i medlemsstaternes erhvervsliv; pakkerejserne udgør en betydelig del af turismen; væksten og produktiviteten i medlemsstaternes pakkerejsebranche vil blive stimuleret, hvis der vedtages et mindstemaal af fælles regler for at give denne branche en fællesskabsdimension; dette vil ikke alene være til fordel for de EF-borgere, der deltager i pakkerejser, som gennemføres på grundlag af disse regler, men vil ligeledes tiltrække turister fra tredjelande, som ønsker at nyde godt af garanterede normer for pakkerejser;

reglerne om forbrugerbeskyttelse er forskellige fra en medlemsstat til en anden, og dette afholder forbrugerne i en medlemsstat fra at købe pakkerejser i en anden medlemsstat;

dette forhold afholder på særdeles effektiv måde forbrugerne fra at købe pakkerejser uden for deres egen medlemsstat; dette gør sig stærkere gældende end ved køb af andre tjenesteydelser, fordi de særlige forhold omkring tjenesteydelser i forbindelse med pakkerejser generelt forudsætter forudbetaling af store beløb og tjenesteydelser i en anden medlemsstat end forbrugerens bopælsland;

forbrugeren bør være omfattet af den i dette direktiv omhandlede beskyttelse, uanset om han er direkte kontraherende part, har fået rejsen overdraget eller tilhører en gruppe, på hvis vegne en anden har indgået en kontrakt om en pakkerejse;

rejsearrangørere og formidlere bør være forpligtet til at drage omsorg for, at de oplysninger, der anføres i beskrivelser af de pakkerejser, som de henholdsvis arrangerer og

sælger, ikke er vildledende, og at de brochurer, der stilles til rådighed for forbrugerne, indeholder klare og præcise oplysninger;

forbrugerne bør have en kopi af de bestemmelser i kontrakten, der gælder for pakkerejsen; dette kan opnås ved, at der stilles krav om, at kontraktens bestemmelser skal udformes skriftligt eller i en anden for forbrugerne klar og tilgængelig form, samt at forbrugerne skal have udleveret en kopi heraf;

en forbruger boer under visse omstaendigheder have ret til at overdrage den bestilte pakkerejse til tredjemand; den pris, der er fastsat i kontrakten, boer i princippet ikke kunne aendres, medmindre kontrakten udtrykkeligt giver mulighed for saavel prisforhoejelse som prisnedsaettelse; denne mulighed boer dog vaere underkastet visse betingelser;

forbrugerne boer under visse omstaendigheder have ret til at haeve indgaaede kontrakter om pakkerejser foer afrejsen;

forbrugernes rettigheder i tilfaelde af, at en arrangoer af pakkerejser aflyser en rejse foer den aftalte afrejsedato, boer fastlaegges noej;

en rejsearrangoer boer have visse forpligtelser over for forbrugerne, hvis det efter afrejsen konstateres, at en vaesentlig del af de kontraktmaessige ydelser ikke leveres, eller hvis en rejsearrangoer konstaterer, at han ikke vil vaere i stand til at levere en vaesentlig del af ydelserne;

den rejsearrangoer og/eller formidler, der er part i kontrakten, skal over for forbrugeren vaere ansvarlig for, at de kontraktmaessige forpligtelser opfyldes; rejsearrangoeren og/eller formidleren er desuden ansvarlig for skader, der paafoeres forbrugeren som foelge af manglende eller mangelfuld opfyldelse af kontrakten, medmindre den konstaterede manglende eller mangelfulde opfyldelse af kontrakten hverken kan tilskrives en fejl fra deres eller en anden tjenesteyders side;

naar rejsearrangoeren og/eller formidleren ifalder ansvar som foelge af manglende eller mangelfuld praestation af de ydelser, som indgaar i pakkerejsen, boer ansvaret kunne begrænses i overensstemmelse med de internationale konventioner, som gaelder for saadanne ydelser, bl.a. Warszawa-konventionen af 1929 om international luftbefordring, Berner-konventionen af 1961 om befordring paa jernbaner, Athen-konventionen af 1974 om soetransport og Pariser-konventionen af 1962 om hotelejerens ansvar; med hensyn til andre end legemlige skader boer ansvaret ligeledes kunne begrænses i henhold til kontrakten om pakkerejsen, forudsat at denne begrænsning ikke er urimelig;

der boer traeffes visse foranstaltninger med henblik paa underretning af forbrugeren og behandling af klager;

for baade forbrugerne og pakkerejsebranchen vil det vaere en fordel, hvis rejsearrangoererne og/eller formidlerne forpligtes til at dokumentere, at de er daekket af en garanti i tilfaelde af insolvens eller konkurs;

med henblik paa forbrugerbeskyttelse boer medlemsstaterne kunne vedtage eller opretholde strengere bestemmelser vedroerende pakkerejser -

UDSTEDT FOELGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Dette direktiv har til formaal at tilnaerme medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, der saelges eller udbydes til salg paa Faellesskabets omraade.

Artikel 2

I dette direktiv forstaas ved:

1) Pakkerejse: en paa forhaand fastlagt kombination af mindst to af nedenstaaende elementer, der saelges eller udbydes til salg til en samlet pris, og naar ydelsen har en varighed paa over 24 timer eller omfatter en overnatning:

a) transport

b) indkvartering

c) andre turistmaessige ydelser, som udgoer en vaesentlig del af pakkerejsen, men som ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering.

Saerskilt fakturering af de enkelte elementer af en bestemt pakkerejse fritager ikke rejsearrangoeren eller formidleren for forpligtelserne i henhold til dette direktiv.

2) Rejsearrangoer: en person, der jaevnligt arrangerer pakkerejser og saelger eller udbyder disse til salg enten direkte eller gennem en formidler.

3) Formidler: en person, der saelger eller udbyder en pakkerejse tilrettelagt af rejsearrangoeren til salg.

4) Forbruger: en person, der koeber eller erklærer sig villig til at koebe en pakkerejse (»hovedkontrahenten«), eller enhver person, i hvis navn hovedkontrahenten forpligter sig til at koebe pakkerejsen (»de oevrige modtagere«), eller enhver person, til hvilken hovedkontrahenten eller en af de oevrige modtagere overdrager pakkerejsen (»overtageren«).

5) Kontrakt: en aftale, der omfatter forbrugeren og rejsearrangoeren og/eller formidleren.

Artikel 3

1. Enhver beskrivelse af en pakkerejse, som forbrugeren faar af rejsearrangoeren eller formidleren, prisen paa rejsen og alle de andre betingelser, der gaelder for kontrakten, maa ikke indeholde vildledende oplysninger. 2. Hvis der stilles en brochure til raadighed for forbrugeren, skal den let laeseligt, klart og praecist angive prisen samt indeholde de relevante oplysninger vedroerende:

- a) rejsemaalet, de anvendte befordringsmidler samt disses karakteristika og kategori
 - b) indkvarteringsform, indkvarteringsstedets beliggenhed, kategori eller standard, vaesentligste karakteristika samt godkendelse og turistmaessige klassificering i henhold til den paagaeldende vaertsmedlemsstats regler
 - c) inkluderede maaltider (meal plan)
 - d) rejseruten
 - e) generelle oplysninger om de betingelser vedroerende pas og visa, der gaelder for statsborgere i den eller de paagaeldende medlemsstater, samt de sundhedsmæssige formaliteter, som skal opfyldes i forbindelse med rejsen og opholdet
 - f) det beloeb eller den procentdel af prisen, der skal forudbetales, samt hvorledes restbeloebet skal betales
 - g) om der for at gennemfoere pakkerejsen kraeves et mindsteantal af deltagere, og i saa fald hvornaar forbrugeren senest skal underrettes i tilfaelde af aflysning.
- Oplysningerne i brochuren er bindende for rejsearrangoeren eller formidleren, medmindre
- aendringer i disse oplysninger klart er blevet meddelt forbrugeren, inden kontrakten er underskrevet; dette forhold skal udtrykkeligt naevnes i brochuren
 - aendringerne foretages paa et senere tidspunkt efter aftale mellem aftalepartnerne.

Artikel 4

1.
 - a) Rejsearrangoeren og/eller formidleren giver skriftligt eller paa en anden dertil egnet maade, inden kontrakten indgaas, forbrugeren generelle oplysninger om de betingelser vedroerende pas og visa, der gaelder for statsborgere i den eller de paagaeldende medlemsstater, herunder om fristerne for at opnaa disse, samt om de sundhedsmæssige formaliteter, som skal opfyldes i forbindelse med rejsen og opholdet.
 - b) Rejsearrangoeren og/eller formidleren skal skriftligt eller paa en anden dertil egnet maade i god tid inden rejsens begyndelse give forbrugeren foelgende oplysninger:
 - i) tidspunkt og sted for mellemlandinger og skift af befordringsmiddel samt naermere oplysninger om f.eks. kabine/koeje paa skib eller sove- eller liggevognskupe i tog
 - ii) navn, adresse og telefonnummer paa rejsearrangoerens og/eller formidlerens lokale repraesentant, eller hvis en saadan ikke findes, navn, adresse og telefonnummer paa lokale organer, som vil kunne bistaa forbrugeren, hvis han kommer i vanskeligheder.
Findes der ikke saadanne repraesentanter eller organer, skal forbrugeren under alle omstaendigheder have et telefonnummer, han kan anvende i noedstilfaelde, eller andre noedvendige oplysninger, saaledes at han kan kontakte rejsearrangoeren og/eller formidleren
 - iii) oplysninger om, hvorledes mindreaarige, der rejser og opholder sig i udlandet, kan kontaktes direkte, eller hvorledes den lokale repraesentant kan kontaktes
 - iv) oplysninger om muligheden for at tegne en fakultativ forsikring, der daekker udgifterne, hvis forbrugeren afbestiller rejsen, eller en rejseforsikring, der daekker udgifterne ved hjemtransport i tilfaelde af ulykke eller sygdom.
2. Medlemsstaterne paaser, at kontrakten udformes i overensstemmelse med foelgende principper:
 - a) alt efter, hvilken pakkerejse der er tale om, skal kontrakten mindst indeholde de bestemmelser, der omhandles i bilaget
 - b) alle bestemmelser i kontrakten udformes skriftligt eller paa anden for forbrugeren klar og tilgaengelig maade og skal meddeles ham, inden kontrakten indgaas; forbrugeren faar udleveret en kopi af kontrakten
 - c) bestemmelserne i litra b) maa ikke forhindre, at der kan reserveres eller underskrives en kontrakt paa et sent tidspunkt eller i sidste oejeblik.
3. Hvis forbrugeren er forhindret i at deltage i pakkerejsen, kan han - efter at have underrettet rejsearrangoeren eller formidleren i rimelig tid inden afrejsen - overdrage den bestilte rejse til en person, der opfylder alle noedvendige betingelser for at deltage i rejsen. Den person, som overdrager pakkerejsen, og den person, som overtager den, er over for rejsearrangoeren eller den kontraherende formidler solidarisk forpligtet til at betale restbeloebet samt eventuelle ekstraudgifter som foelge af rejsens overdragelse.

4. a) De i kontrakten fastsatte priser kan ikke ændres, medmindre kontrakten udtrykkeligt aabner mulighed for saavel prisforhoejelse som prisnedsaettelse og fastlaegger den praecise beregningsmetode for en saadan aendring, idet aendringen udelukkende maa foretages paa baggrund af aendringer i:
- transportomkostninger, herunder braendstofpriser
 - skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, saasom lufthavns-, havne, landings- eller startafgifter
 - valutakurser, som anvendes i forbindelse med den paagaeldende pakkerejse.
- b) Den i kontrakten fastsatte pris kan ikke forhoejes inden for de sidste 20 dage foer det aftalte rejsetidspunkt.

5. Hvis rejsearrangoeren inden afrejsen i vaesentlig grad aendrer kontrakten paa et vaesentligt punkt, saasom prisen, skal han hurtigst muligt underrette forbrugeren herom, saa denne faar mulighed for at traeffe de relevante beslutninger, som f.eks.

- at haeve kontrakten uden at paadrage sig ansvar
 - eller at acceptere en tillaeagskontrakt, der opregner de foretagne aendringer og disses betydning for prisen.
- Forbrugeren skal saa hurtigt som muligt meddele rejsearrangoeren eller formidleren sin beslutning.

6. Hvis forbrugeren haeber kontrakten efter stk. 5, eller hvis rejsearrangoeren aflyser pakkerejsen inden det aftalte afrejsetidspunkt uanset aarsag, medmindre denne kan tilregnes forbrugeren, har forbrugeren ret til:

- a) enten at deltage i en pakkerejse af tilsvarende eller hoejere kvalitet, hvis rejsearrangoeren og/eller formidleren kan tilbyde ham dette. Hvis erstatningspakkerejsen er af ringere kvalitet, skal rejsearrangoeren tilbagebetale prisforskellen til forbrugeren
- b) eller hurtigt at faa tilbagebetalt samtlige beloeb, han har betalt i henhold til kontrakten.

I saa fald skal han om fornoedent have erstatning fra enten rejsearrangoeren eller formidleren for manglende opfyldelse af kontrakten i henhold til den paagaeldende medlemsstats lovgivning medmindre:

- i) aflysningen skyldes, at antallet af tilmeldte til pakkerejsen er mindre end det af rejsearrangoeren kraevende minimum, og forbrugeren underrettes skriftligt herom inden for den i rejsebeskrivelsen angivne tidsfrist, eller
- ii) aflysningen skyldes force majeure (dog bortset fra overbooking), hvorved der forstaas usaedvanlige og uforudsigelige omstaendigheder, som den, der paaberaaber sig dem, ikke har nogen indflydelse paa, og som han ikke har mulighed for at afvaerge, ogsaa selv om han udviser den stoerst mulige paapasselighed.

7. Hvis en vaesentlig del af de af kontrakten omfattede ydelser ikke leveres efter forbrugers afrejse, eller hvis rejsearrangoeren konstaterer, at han ikke vil vaere i stand til at levere en vaesentlig del af disse ydelser, traeffter han vederlagsfrit for forbrugeren passende alternative foranstaltninger til, at denne kan fortsaette pakkerejsen, og refunderer i givet fald forskellen mellem vaerdien af de aftalte og de ydede tjenester til forbrugeren.

Hvis der ikke kan traeffes saadanne foranstaltninger eller forbrugeren af gyldige grunde ikke kan acceptere dem, soerger rejsearrangoeren uden pristillaeg for transport af forbrugeren med et tilsvarende transportmiddel til afrejsestedet eller til et andet mellem parterne aftalt returrejsested, og yder i givet fald forbrugeren erstatning.

Artikel 5

1. Medlemsstaterne traeffter de noedvendige foranstaltninger til at sikre, at den rejsearrangoer og/eller formidler, der er part i kontrakten, over for forbrugeren er ansvarlig for, at de kontraktmaessige forpligtelser opfyldes, uanset om disse forpligtelser paahviler rejsearrangoeren/ formidleren selv eller andre tjenesteydere, og uden at indskraenke rejsearrangoerens og/eller formidlerens ret til at soege sig fyldestgjort hos saadanne andre tjenesteydere.

2. Med hensyn til de skader, der paafoeres forbrugeren som foelge af manglende eller mangelfuld opfyldelse af kontrakten, traeffter medlemsstaterne de noedvendige foranstaltninger til at sikre, at rejsearrangoeren og/eller formidleren er ansvarlig, medmindre denne manglende eller mangelfulde opfyldelse hverken kan tilskrives en fejl fra deres eller en anden tjenesteyders side, fordi

- den konstaterede manglende opfyldelse af kontrakten kan tilskrives forbrugeren
- den manglende opfyldelse kan tilskrives en tredjepart, som ikke har forbindelse med leveringen af de i kontrakten omhandlede tjenesteydelser, og er af uforudselig eller uafvendelig karakter
- den manglende opfyldelse skyldes force majeure, som defineret i artikel 4, stk. 6, litra b), nr. ii), eller en begivenhed, som hverken rejsearrangoeren og/eller formidleren eller tjenesteyderen trods den noedvendige agtpaaagivenhed kunne forudse eller foregribe.

I de tilfaelde, der er naevnt i foerste afsnit, andet og tredje led, skal rejsearrangoeren og/eller den kontraherende formidler tage skridt til hurtigt at komme den forbruger, der er i vanskeligheder, til undsaetning.

Med hensyn til den skade, der er resultatet af manglende eller mangelfuld opfyldelse af aftalen om præstation af de tjenesteydelser, der indgaar i pakkerejsen, kan medlemsstaterne tillade, at erstatningen begrænses i overensstemmelse med de internationale konventioner, som gælder for saadanne tjenesteydelser.

Med hensyn til andre end legemlige skader, der er et resultat af manglende eller mangelfuld opfyldelse af aftalen om præstation af de tjenesteydelser, der indgaar i pakkerejsen, kan medlemsstaterne tillade, at erstatningen begrænses i henhold til kontrakten. Denne begrænsning maa ikke vaere urimelig.

3. Stk. 1 og 2 kan ikke fraviges ved en saerlig klausul herom i kontrakten, jf. dog stk. 2, fjerde afsnit.

4. Forbrugeren skal saa hurtigt som muligt skriftligt eller paa en anden dertil egnet maade goere den paagaeldende tjenesteyder samt rejsearrangoeren og/eller formidleren opmaerksom paa enhver mangel ved opfyldelsen af kontrakten, som han konstaterer paa stedet.

Denne forpligtelse skal klart og praecist fremgaa af kontrakten.

Artikel 6

Hvis der fremsaettes klager, skal rejsearrangoeren og/eller formidleren eller dennes eventuelle repraesentant paa stedet bestraebe sig mest muligt paa hurtigt at finde passende loesninger.

Artikel 7

Den rejsearrangoer og/eller formidler, der er part i kontrakten, skal godtgoere, at han stiller tilstraekkelig garanti til i tilfaelde af insolvens eller konkurs at sikre tilbagebetaling af erlagte beloeb og hjemtransport af forbrugeren.

Artikel 8

Medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser til beskyttelse af forbrugerne paa det omraade, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 9

1. Medlemsstaterne traeffe de noedvendige foranstaltninger for at efterkomme dette direktiv senest den 31. december 1992. De underretter straks Kommissionen herom.

2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om de vigtigste love og administrative bestemmelser, som de vedtager paa det omraade, der er omfattet af dette direktiv. Kommissionen sender disse tekster til de oevrige medlemsstater.

Artikel 10

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.
Udfaerdiget i Luxembourg, den 13. juni 1990.
Paa Raadets vegne
D. J. O'MALLEY

Formand

- (1) EFT nr. C 96 af 12. 4. 1988, s. 5.
- (2) EFT nr. C 69 af 20. 3. 1989, s. 120, og EFT nr. C 149 af 18. 6. 1990.
- (3) EFT nr. C 102 af 24. 4. 1989, s. 27.
- (4) EFT nr. C 165 af 23. 6. 1981, s. 24.
- (5) EFT nr. C 115 af 30. 4. 1984, s. 1.
- (6) EFT nr. C 118 af 7. 3. 1986, s. 28.

BILAG

Oplysninger, der skal indgaa i kontrakten, naar de har betydning for den paagaeldende pakkerejse:

- a) rejsemaalet eller rejsemaalene og, naar hele opholdet ikke foregaar paa et enkelt sted, varighed og tidspunkt for hver del af opholdet;
- b) de anvendte befordringsmidler, disses karakteristika og kategori, dato, tidspunkt og sted for afrejse og hjemkomst;
- c) naar pakkerejsen omfatter indkvartering, indkvarteringsstedets beliggenhed, turistmaessige kategori eller standard, hovedkarakteristika, overensstemmelse med den paagaeldende vaertsmedlemsstats regler samt antallet af inkluderede maaltider (meal plan);
- d) om der kraeves et mindste antal deltagere, for at pakkerejsen gennemfoeres, og i saa fald seneste dato for, hvornaar forbrugeren i tilfaelde af aflysning skal underrettes;
- e) rejseruten;
- f) besoeg, udflugter eller andre ydelser, der er inkluderet i den samlede pris, der er aftalt for pakkerejsen;
- g) navn og adresse paa rejsearrangoeren, formidleren og eventuelt forsikringsselskabet;
- h) pakkerejsens pris samt oplysning om, at prisen eventuelt kan aendres i medfoer af artikel 4, stk. 4, og om eventuelle skatter, afgifter eller gebyrer for tjenesteydelser (som f.eks. lufthavns- eller havneskatter eller landings- og startafgifter og opholdsafgifter), naar saadanne udgifter ikke er inkluderet i pakkerejsens pris;
- i) en oversigt over, hvornaar og hvordan rejsen skal betales;
- j) ethvert saerligt oenske, som forbrugeren har givet udtryk for over for rejsearrangoeren eller formidleren ved bestillingen af rejsen, og som de begge har accepteret;
- k) forbrugere ns klagefrist i tilfaelde af manglende eller ufuldstaendig opfyldelse af kontrakten.