

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
Janne Pedersen	30.08.2013	13/4004 - 2		
Epost:				
janne.pedersen@forbrukerradet.no				

Forslag til nytt Europaparlaments- og rådsdirektiv om pakkereiser m.v.

Vi viser til brev fra Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet av 18.07.13.

Forbrukerrådet er positiv til kommisjonens målsetning om en klargjøring og harmonisering av regelverket for pakkereiser og andre reiseprodukter. Vi har også forståelse for at det europeiske regelverket bør tilpasses en økende handel av reiseprodukter over internett og over landegrensene. Vi ser imidlertid at man i iveren etter forenkling og tilrettelegging for slik handel, ikke i tilstrekkelig grad har lyktes i å ivareta forbrukernes interesser. Dette er et syn som vi deler med den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC.

I Norge ble det med virkning fra 1. januar 2007 foretatt regelendringer i pakkereiseloven for å tilpasse loven til en virkelighet der et flertall velger å kjøpe reiser på nettet. Den norske pakkereiseloven er derfor tilrettelagt for en slik virksomhet i dag. Norge er også et av de landene i Europa der flest handler over internett, og reiser ligger helt på topp blant de produktene vi handler på nettet. Norge har derfor bred erfaring med hvilke problemstillinger som oppstår ved handel av reiseprodukter over internett. Gjennom Transportklagenemnda har Forbrukerrådet også lang erfaring fra behandling av enkeltsaker etter den nåværende pakkereiseloven.

Vår erfaring er at dagens norske regelverk fungerer godt i praksis, også på handel over nettet. Vi er derfor bekymret over at kommisjonen med henvisning til internetthandel og handel over landegrensene, foreslår et regelverk som etter vårt syn vil føre til en innskrenkning i rekkevidden av pakkereisebegrepet og samtidig en begrensning av forbrukerne rettigheter ved at det skilles mellom pakkereise og såkalte assisted travel arrangements. Vi kan også vanskelig se at den argumentasjonen som kommisjonen legger til grunn for sitt forslag korresponderer med det regelverket som foreslås. Vår bekymring forsterkes av at det foreslåtte direktivet er basert på prinsippet om full harmonisering, hvilket innebærer at norsk regelverk må tilpasses et eventuelt EU-regelverk uten mulighet til å beholde et sterkere vern for norske forbrukere. Ulempen ved dette forsterkes av at norske forbrukere i liten grad handler reiseprodukter over landegrensene. Vi ønsker derfor i utgangspunktet at det ikke velges en fullharmonisering av regelverket, alternativt at deler av regelverket unntas fra fullharmonisering slik at vi kan beholde eksisterende regler.

Vi går nedenfor inn på enkeltheter i det foreslåtte regelverket som etter vårt syn vil gi et svakere vern for forbrukerne enn dagens regelverk eller på annen måte slå uheldig ut.



Artikkel 3 – definisjonen av pakkereise og avgrensningen mot såkalte assisterte reisearrangement (assisted travel arrangements).

Den nye definisjonen av pakkereise i forslagets artikkel 3 dekker langt på vei de tilfeller av salg av reiseprodukter som går inn under definisjonen av pakkereise etter Pakkereiseloven. Det er derfor i utgangspunktet positivt at det europeiske regelverket tilnærmer seg den definisjonen som vi har i Norge. Vi ser imidlertid at pakkereisebegrepet i det foreslåtte direktivet innskrenker definisjonen av pakkereise i forhold til Pakkereiseloven ved at kjøpet må skje gjennom *samme booking prosess*. Dette utelukker online kjøp av reiseprodukter der man eksempelvis benytter separate booking prosesser på samme nettside. Slike kjøp vil slik vi ser det falle utenfor begrepet pakkereise og i stedet omfattes av definisjonen assisted travel arrangements der det skal være et sterkt begrenset ansvar for selger.

Online kjøp av reiseprodukter der kunden setter sammen pakken selv, men innenfor samme tidsrom, til samme tur og der alt skjer i løpet av ett enkelt besøk på nettsiden er etter dagens norske regelverk å regne som en pakkereise selv om de enkelte reiseproduktene faktureres separat og booking skjer gjennom enkeltstående bookingprosesser. Slik vi ser det vil disse formene for kjøp av reiseprodukter falle utenfor pakkereisebegrepet slik det nå foreslås. Dette vil også bety at mange av de kjøpene som blir foretatt på flyselskaps nettsider i dag der man kjøper tilleggsprodukter til flyreisen eksempelvis hotell eller leiebil i separate bookingprosesser, vil falle utenfor pakkereisebegrepet.

Forbrukerrådet mener det er sterkt uheldig å innskrenke pakkereisebegrepet ved en utelukkelse av disse formene for salg av reiseprodukter. Dette vil bety en begrensning av forbrukers rettigheter ved kjøp av reiseprodukter i forhold til dagens løsning og vil også bety at en rekke konflikter ikke vil kunne henvises til Transportklagenemnda – pakkereise slik det er tilfelle i dag, hvilket er en svekkelse av forbrukervernet på området.

Artikkel 11 om ansvar for gjennomføring av pakkereise

Kommisjonen foreslår å endre regelverket slik at bare en av partene på selgersiden skal stå ansvarlig for gjennomføring av reisen overfor forbruker.

En av de absolutte fordelene ved dagens lovverk er at selger og arrangør er likestilt og solidarisk ansvarlig overfor forbruker for gjennomføring av reisen. Forbruker vil i dag kunne velge hvilket selskap en klage eller et krav skal rettes mot og denne valgfriheten mener vi det er svært viktig å ta vare på. For forbruker er det i de fleste tilfeller naturlig og fordelaktig å forholde seg til den som har solgt reisen og som kundeforholdet er etablert i forhold til. De foreslåtte endringene vil medføre at kunden må forholde seg til bakenforliggende arrangør som det ikke i utgangspunktet er etablert et kundeforhold til. Vi finner det svært uheldig at kommisjonen på denne måten begrenser forbrukers mulighet til å holde både selger og arrangør av en pakkereise ansvarlig.

De foreslåtte endringene vil bety at nettselskap som i dag selger reiseprodukter som mellommann og som har fullt ansvar overfor kunden for forsinkelser, kanselleringer og mangler, for fremtiden kun vil ha ansvar for feil ved bookingen. En slik innskrenkning vil ha en svært praktisk og negativ betydning for forbruker. Mange av sakene som i dag klages inn for Transportklagenemnda vedrører store nettselskap som Ticket og Travellink som i mange tilfeller opptrer som mellommann ved salg av reiseprodukter. Klager til nemnda viser at dagens regler fungerer godt og at det er behov for et regelverk der forbruker kan holde selger ansvarlig uavhengig av hvilken rolle vedkommende opptrer i. Dagens praksis viser også at det ikke er problematisk å opprettholde et solidarisk ansvar for selger (mellommann) og arrangør. Vi har derfor vanskelig for å se behovet for de foreslåtte endringene.



De foreslåtte reglene er også uheldige fordi selgere av reiseprodukter vil få ulikt ansvar avhengig av hvilken rolle de opptrer i og hvilke produkter de selger. Samme nettselskap vil ha en ulik rolle og ulikt ansvar avhengig av om de har satt sammen kombinasjonen av reiseprodukter selv, eller om de selger en ferdiglaget pakke for en underleverandør. For forbrukeren vil det være vanskelig å forstå denne forskjellen og å ha en klar forståelse av selgers rolle og ansvar i de ulike tilfellene. Vi kan derfor ikke se at den foreslåtte endringen vil bidra til en forbedring og forenkling av regelverket slik kommisjonen har som målsetning.

Ovenstående forsterkes av at de nye bestemmelsene i seg selv er uklare med hensyn til hvem som skal regnes som arrangør og hvem som regnes som selger (mellommann). Av denne grunn har kommisjonen funnet det nødvendig med et eget regelsett for avklaring av roller, noe som etter vårt syn ikke bidrar til ytterligere klarhet. Dessverre vil en uklarhet omkring hvem som skal ha gjennomføringsansvar i det konkrete tilfellet åpne for muligheten av at partene på selgersiden fraskriver seg ansvar overfor forbruker og henviser til den annen part som ansvarlig. Dette er en rettslig situasjon som man bør søke å unngå i forbrukerforhold dersom man ønsker å beholde et godt vern for forbruker.

Vi vil også påpeke at en begrensning av mellommanns ansvar ved forbrukerkjøp er i strid med utviklingen innen forbrukerretten i de senere år og vi ser det som et klart tilbakeskritt dersom reglene blir vedtatt.

Spesielt om sanksjoner ved brudd på plikter ift. assisted travel arrangements

Forutsatt at skillet mellom pakkereise og assisted travel arrangements opprettholdes, mener vi det er positivt at det er gitt regler om informasjonsplikt for selskapet, om garanti for refusjon og insolvens, ansvar for feil ved bookingen og kontaktpunkter for klagehåndtering (Kapittel V og IV, artiklene 15, 16, 17 og 19). På den annen side mener vi det er uheldig at direktivet ikke sier noe om konsekvensene av manglende overholdelse av disse forpliktelsene. Dette er en betydelig svakhet ved forslaget og det vil derfor være viktig at myndighetene gjør det klart hvilke sanksjoner brudd på regelverket vil ha. Vår anbefaling er at alle reiseprodukter som omfattes av direktivet også bør omfattes av mandatet til Transportklagenemnda – pakkereise. Vi legger til grunn at selskapets manglende oppfyllelse av sine forpliktelser med hensyn til informasjon og garantistillelse, bør medføre at reiseproduktet likestilles med pakkereise og at selskapets ansvar likestilles med selger av pakkereise.

Artikkel 8 om prisendring

Vi finner det positivt at det foreslås å sette en maksimal grense for forhåndsavtalt prisendring, men mener at denne er satt for høyt. En prisøkning på 10 % vil i svært mange tilfeller utgjøre en betydelig økonomisk belastning for forbruker, spesielt der det er tale om pakkereiser i et høyt prisenivå og/eller der det er mange deltakere i en pakkereise slik at denne utgjør en stor samlet verdi. Vi mener derfor at grensen for en prisøkning bør settes lavere og til et maksimum av 5 %, selv om dette vil være lavere enn dagens pakkereiselov. Svært mange tilbydere av pakkereiser vil velge å lage standardavtaler basert på artikkel 8 der man reserverer seg for prisendringer. Det er derfor viktig å unngå å legitimere avtaler som potensielt kan slå svært urimelig ut for forbruker.

Utgangspunktet må være at en forhåndsavtalt pris er bindende for den profesjonelle parten, slik at det bare i særskilte tilfeller kan aksepteres en prisøkning, og da ikke i en slik størrelse at dette blir en økonomisk belastning for kunden. I den norske pakkereiseloven er det tatt inn en bestemmelse som hensyntar belastningen prisendringen får for kunden. Vi anbefaler at en liknende bestemmelse tas inn i artikkel 8.



Artikkel 10 om heving av avtalen

Den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUC påpeker i brev til sine medlemmer at det bør gis anledning for forbruker til vederlagsfritt å heve avtalen ved tilfeller av sykdom som hindrer at forbrukeren kan benytte seg av reisen. Ifølge art 10. 1 har forbrukeren anledning til å heve avtalen i slike tilfeller, men mot å betale et passende vederlag. BEUC ønsker å likestille dette med force majeure-tilfellene i artikkel 10. 2, og Forbrukerrådet støtter forslaget. Vi mener dette bør ses i sammenheng med en forholdsvis utstrakt rett for selger til å endre og kansellere reisen, inkludert muligheten for å reservere seg med hensyn til pris. Av hensyn til balansen i kontraktsforholdet foreslår vi derfor at det tas inn en bestemmelse om force majeure ved sykdom på forbrukers side i artikkel 10.

Vi håper at Barne- likestillings og utviklingsdepartementet har anledning til å ta med våre betraktninger i sitt hørings svar til kommisjonen og at det er forståelse for behovet for å opprettholde et godt forbrukervern på dette området.

Vennlig hilsen
FORBRUKERRÅDET

Anne Haabeth Rygg
Underdirektør offentlige tjenester og samferdsel

Janne Pedersen
Politisk Rådgiver

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.