

Frumvarp til laga

um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Frá ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra.

I. KAFLI

Almenn ákvæði.

1. gr.

Markmið.

Markmið laga þessara er að tryggja neytendavernd við kynningu, gerð og efndir samninga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

2. gr.

Gildissvið.

Lög þessi gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna.

Lög þessi gilda ekki um ferðir:

- a. sem vara í styttri tíma en sólarhring, nema næturgisting sé innifalin,
- b. sem eru tilfallandi, ekki í hagnaðarskyni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp ferðamanna,
- c. sem keyptar eru í tengslum við atvinnurekstur kaupanda á grundvelli almenns samnings.

3. gr.

Frávik.

Heimilt er að víkja frá ákvæðum laga þessara til hagsbóta fyrir ferðamenn.

4. gr.

Orðskýringar.

1. *Ferðatengd þjónusta*:
 - a. flutningur farþega,
 - b. gisting, sem hvorki er órjúfanlegur hluti af flutningi farþega né til búsetu,
 - c. leiga á skráningarskyldum ökutækjum,
 - d. önnur þjónusta við ferðamenn sem ekki er órjúfanlegur hluti ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið.
2. *Pakkaferð*: Samsetning a.m.k. tveggja mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar ef:
 - a. þær eru settar saman af einum og sama seljanda, þ.m.t. að beiðni ferðamanns eða í samræmi við val hans, áður en einn samningur er gerður um alla þjónustuna, eða

- b. Þjónustan, óháð því hvort gerðir eru aðskildir samningar við hvern þjónustu-veitanda, er:
1. keypt og valin á sama stað áður en ferðamaður samþykkir að greiða fyrir hana,
 2. boðin til sölu, seld eða krafist greiðslu fyrir hana á heildarverði,
 3. auglýst eða seld sem pakkaferð eða með hætti sem gefur slíkt til kynna,
 4. sett saman eftir að samningur er gerður og seljandi veitir ferðamanni rétt til að velja mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu, eða
 5. keypt af mismunandi seljendum með hjálp samtengdra bókunarferla á netinu þar sem seljandinn, sem fyrsti samningurinn er gerður við, sendir nafn, greiðslu-upplýsingar og tölvupóstfang ferðamannsins til annars eða annarra seljenda og samningur er gerður við þá innan 24 klst. frá staðfestingu bókunar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.
- Það telst ekki pakkaferð ef aðeins ein tegund ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið 1. tölul. er samsett með einum eða fleiri tegundum ferðatengdrar þjónustu skv. d-lið 1. tölul. ef sú þjónusta:
- a. nemur minna en 25% af virði samsettu þjónustunnar og er ekki mikilvægur þáttur hennar eða auglýst sem slík, eða
 - b. er valin og keypt eftir að veiting ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið 1. tölul. er hafin.
3. *Samningur um pakkaferð*: Samningur um pakkaferð í heild eða, ef gerðir eru aðskildir samningar, allir samningar sem ná yfir ferðatengda þjónustu sem er innifalin í pakkaferðinni.
 4. *Upphaf pakkaferðar*: Þegar framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem er innifalin í pakkaferð hefst.
 5. *Samtengd ferðatilhögun*: A.m.k. tvær mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu sem keyptar eru vegna sömu ferðar en mynda ekki pakkaferð, enda séu gerðir aðskildir samningar við hvern ferðaðþjónustuveitanda fyrir sig, og seljandinn hefur milligöngu um:
 - a. að ferðamenn velji og greiði sérstaklega fyrir hverja tegund ferðatengdrar þjónustu við einstaka heimsókn eða samskipti á sölustað hans, eða
 - b. með markvissum hætti, öflun a.m.k. einnar tegundar ferðatengdrar þjónustu til viðbótar frá öðrum seljanda, þar sem samningur við þann seljanda er gerður innan 24 klst. frá staðfestingu bókunar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.

Það telst ekki samtengd ferðatilhögun ef aðeins er keypt ein tegund ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið 1. tölul. og ein eða fleiri tegundir ferðatengdrar þjónustu skv. d-lið 1. tölul. ef sú þjónusta nemur minna en 25% af samanlögðu virði þjónustunnar og er ekki mikilvægur þáttur ferðarinnar eða auglýst sem slík.
 6. *Ferðamaður*: Sérhver aðili sem óskar eftir að gera samning eða hefur rétt til að ferðast á grundvelli samnings sem fellur undir gildissvið laga þessara.
 7. *Seljandi*: Einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, sem vegna hlutaðeigandi viðskipta kemur fram í atvinnuskyni og gerir samninga við ferðamenn, svo og hver sá sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, hvort sem seljandi kemur fram sem skipuleggjandi, smásali, seljandi sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun eða sem ferðaðþjónustuveitandi.
 8. *Skipuleggjandi*: Seljandi sem setur saman og selur eða býður til sölu pakkaferðir, annaðhvort milliliðalaust eða fyrir tilstilli annars seljanda eða ásamt öðrum seljanda,

eða sá seljandi sem sendir gögn um ferðamann áfram til annars seljanda í samræmi við 5. tölul. b-liðar 2. tölul.

9. *Smásali*: Seljandi, annar en skipuleggjandi, sem selur eða býður til sölu pakkaferðir sem skipuleggjandi setur saman.
10. *Varanlegur miðill*: Tæki sem gerir ferðamanni eða seljanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, óbreyttar þannig að hann geti afritað þær og flett upp í þeim í hæfilegan tíma.
11. *Óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður*: Aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana.
12. *Sölustaður*: Fast húsnæði, færanlegt athafnasvæði, símaþjónusta eða vefsetur fyrir smásölu eða álíka söluaðila á netinu, þ.m.t. þegar smásöluvefsetur eða söluaðilar á netinu eru kynntir ferðamönnum á einum sölustað.
13. *Heimflutningur*: Flutningur ferðamanns til baka til brottfararstaðar eða annars staðar sem samið er um.

II. KAFLI

Upplýsingaskylda og efni samnings um pakkaferð.

5. gr.

Upplýsingaskylda fyrir samningsgerð.

Áður en samningur um pakkaferð er gerður skal seljandi veita ferðamanni staðlaðar upplýsingar sem birtar eru í reglugerð og, eftir því sem við á, upplýsingar skv. 6. gr.

Tilkynna skal ferðamanni tímanlega og með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti um allar breytingar sem verða á upplýsingum sem seljandi hefur sett fram.

Þegar pakkaferð er keypt af mismunandi seljendum með hjálp samtengdra bóknarferla á netinu, sbr. 5. tölul. b-liðar 2. tölul. 4. gr., skulu allir seljendur veita upplýsingar skv. 1. mgr.

Ráðherra kveður í reglugerð á um þær stöðluðu upplýsingar sem veita skal ferðamanni fyrir samningsgerð sem og upplýsingar sem veita skal við kaup á pakkaferð í gegnum síma.

6. gr.

Upplýsingar sem ber að veita fyrir samningsgerð.

Seljandi skal veita ferðamanni upplýsingar um eftirfarandi, eftir því sem við á:

- a. megineinkenni hinnar ferðatengdu þjónustu:
 1. ákvörðunarstað, ferðaáætlun, lengd dvalar og fjölda gistinátta; ef ekki er búið að ákveða nákvæma tímasetningu ferðar við gerð samnings skal skipuleggjandi, og eftir atvikum smásali, upplýsa ferðamann um áætlaðan brottfarar- og heimkomutíma,
 2. samgöngutæki og eiginleika þeirra,
 3. gististað og eiginleika og gæðaflokk gistingar,
 4. innifaldar máltíðir,
 5. heimsóknir, skoðunarferðir eða aðra innifalda þjónustu,
 6. hvort hluti ferðatengdrar þjónustu sé aðeins veitt hópi og þá áætlaða stærð hópsins,
 7. tungumál sem notað er við veitingu þjónustu, og
 8. hvort ferð henti fyrir hreyfihamlaða og upplýsingar um, að beiðni ferðamanns, hvort ferð henti með tilliti til þarfa hans,
- b. heiti, heimilisfang, símanúmer og netfang skipuleggjanda og ef við á smásala,

- c. heildarverð pakkaferðar, þ.m.t. öll opinber gjöld og hvers kyns viðbótarkostnað eða, ef ekki er með góðu móti hægt að reikna út viðbótarkostnað fyrir fram, upplýsingar um þann viðbótarkostnað sem ferðamaður kann að þurfa að greiða,
- d. fyrirkomulag á greiðslum, m.a. eftir því sem við á, innborgun, eftirstöðvar og fjárhagslegar tryggingar sem ferðamaður kann að þurfa að leggja fram,
- e. þann lágmarksfjölda þátttakenda sem þarf til að af pakkaferð verði og þann frest sem skipuleggjandi hefur til að aflýsa ferð, sbr. 16. gr.,
- f. almennar upplýsingar um nauðsyn vegabréfa og vegabréfsáritana, m.a. hversu langan tíma getur tekið að fá vegabréfsáritun, auk upplýsinga um heilbrigðisráðstafanir með tilliti til áfangastaðar,
- g. upplýsingar um að ferðamaður geti fallið frá samningi fyrir upphaf pakkaferðarinnar gegn greiðslu þóknunar, sbr. 15. gr.,
- h. upplýsingar um valfrjálsar eða skyldubundnar tryggingar.

Upplýsingar skv. a-lið, c–e-lið og g-lið 1. mgr. skulu vera hluti samnings um pakkaferð og skal þeim ekki breytt nema samningsaðilar samþykki annað fyrirkomulag sérstaklega.

7. gr.

Samningur um pakkaferð.

Samningur um pakkaferð skal vera skýr, á skiljanlegu og greinargóðu máli og innihalda upplýsingar skv. 6. gr. ásamt upplýsingum um:

- a. sérkröfur ferðamanns sem skipuleggjandi hefur samþykkt,
- b. að skipuleggjandi sé ábyrgur fyrir framkvæmd allrar ferðatengdrar þjónustu sem kveðið er á um í samningi, sbr. 17. gr., og skyldugur til að veita aðstoð skv. 4. mgr. 19. gr.,
- c. þann aðila sem fer með framkvæmd reglna um vernd gegn ógjaldfærni,
- d. nafn, heimilisfang, símanúmer og netfang tengiliðar skipuleggjanda eða annars sambærilegs aðila sem ferðamaður getur leitað til vegna framkvæmdar pakkaferðar eða annarra atriða samkvæmt lögum þessum,
- e. skyldu ferðamanns til að tilkynna um vanefndir á framkvæmd pakkaferðar skv. 18. gr.,
- f. hvernig megi komast í beint samband við barn eða þann aðila sem ber ábyrgð á því á dvalarstað þegar ólögráða barn ferðast án foreldris eða annarra forráðamanna, á grundvelli samnings um pakkaferð sem inniheldur gistingu,
- g. meðferð kvartana og upplýsingar um kæruleiðir utan dómstóla, ef við á,
- h. rétt ferðamanns til að framselja öðrum ferðamanni samning um pakkaferð skv. 11. gr.

Skipuleggjandi eða smásali skal láta ferðamanni í té eintak af samningi um pakkaferð eða staðfestingu á honum á varanlegum miðli. Ferðamaður á rétt á eintaki af samningi um pakkaferð á pappír ef samningurinn var gerður í viðurvist beggja samningsaðila.

Sé samningur um pakkaferð gerður utan fastrar starfsstöðvar skal láta ferðamanni í té eintak eða staðfestingu á samningi um pakkaferð á pappír eða, ef ferðamaður samþykkir, öðrum varanlegum miðli.

8. gr.

Samningar um pakkaferðir skv. 5. tölul. b-liðar 2. tölul. 4. gr.

Þegar gerður er samningur um pakkaferð skv. 5. tölul. b-liðar 2. tölul. 4. gr. skal seljandi, sem gögnin eru send til, tilkynna skipuleggjanda að samningur um pakkaferð sé kominn á. Seljandi skal þá láta skipuleggjanda í té nauðsynlegar upplýsingar svo hann geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögum þessum.

Jafnskjótt og skipuleggjandi hefur fengið upplýsingar um að samningur um pakkaferð sé kominn á skal hann láta ferðamanni í té upplýsingar skv. 1. mgr. 7. gr. á varanlegum miðli.

9. gr.

Gögn og upplýsingar sem veita ber ferðamanni áður en pakkaferð hefst.

Skipuleggjandi eða smásali skal tímanlega fyrir upphaf pakkaferðar láta ferðamanni í té kvittanir, inneignarmiða og farmiða, upplýsingar um áætlaða brottfarartíma og, eftir atvikum, frest til innritunar og áætlaðar tímasetningar fyrir viðkomu á leiðinni, samgöngutengingar og komur.

10. gr.

Nánar um skyldur seljanda.

Á seljanda hvílir sönnunarbyrði um að farið sé að kröfum laga þessara um upplýsingagjöf.

Hafi skipuleggjandi, eða eftir atvikum smásali, ekki veitt ferðamanni upplýsingar um viðbótargjöld eða kostnað skv. c-lið 1. mgr. 6. gr. skal ferðamaður ekki bera þessi gjöld eða kostnað.

III. KAFLI

Breytingar á samningi um pakkaferð fyrir brottför.

11. gr.

Framsal á samningi um pakkaferð.

Ferðamaður getur framselt samning um pakkaferð áður en ferð hefst til annars ferðamanns sem uppfyllir öll skilyrði viðkomandi samnings, hafi hann tilkynnt skipuleggjanda eða smásala það með hæfilegum fyrirvara á varanlegum miðli. Tilkynning sem er send eigi síðar en sjö dögum áður en ferð hefst telst alltaf vera með hæfilegum fyrirvara.

Framseljandi og framsalshafi bera sameiginlega óskipta ábyrgð á greiðslu eftirstöðva pakkaferðar og hvers kyns kostnaðar sem hlýst af framsali. Skipuleggjandi eða smásali skal tilkynna framseljanda um raunverulegan kostnað vegna framsalsins, sem skal vera hæfilegur og sanngjarn, og leggja fram gögn því til staðfestingar. Skipuleggjandi eða smásala er aðeins heimilt að krefjast greiðslu sem svarar til raunverulegs kostnaðar sem hann verður fyrir vegna framsalsins.

12. gr.

Verðbreytingar.

Verð það sem sett er fram í samningi um pakkaferð skal haldast óbreytt nema því aðeins að það sé skýrt tekið fram að verð geti breyst og nákvæmlega sé tilgreint hvernig breytt verð skuli reiknað út. Þá eru verðhækkunar aðeins heimilær ef ferðamanni er í samningi um pakkaferð gefinn sambærilegur réttur til verðlækkunar.

Verðbreytingar eru aðeins heimilær vegna breytinga á:

- a. verði farþegaflutninga vegna breytinga á eldsneytisverði eða öðrum aflaggjöfum,
- b. sköttum eða gjöldum sem lögð eru á þá ferðatengdu þjónustu sem samningur tekur til,
- c. gengi erlendra gjaldmiðla sem máli skipta fyrir efni samnings.

Skipuleggjandi eða smásali skal tilkynna ferðamanni um allar verðhækkunar með skýrum og greinargóðum hætti, ásamt rökstuðningi fyrir hækkuninni og útreikningi, á varanlegum miðli, eigi síðar en 20 dögum áður en ferð hefst.

Hækkun á verði pakkaferðar samkvæmt þessari grein telst veruleg breyting, sbr. 14. gr., nemi hún 8% eða meira af því verði sem fram kemur í samningi um pakkaferð.

Fari ferðamaður fram á lækkun á verði pakkaferðar er skipuleggjanda eða smásala heimilt að krefjast greiðslu raunkostnaðar sem hann verður fyrir vegna vinnu við útreikning á verðbreytingu.

13. gr.

Tilkynningarskylda vegna breytinga á samningi um pakkaferð.

Skipuleggjanda eða smásala er ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða.

Skipuleggjandi eða smásali skal án tafar tilkynna ferðamanni á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt og á varanlegum miðli um:

- a. fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð og áhrif þeirra á verð pakkaferðar,
- b. hæfilegan frest sem ferðamaður hefur til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð,
- c. afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins,
- d. ef við á, þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðinn.

Ferðamaður getur afpantað pakkaferð, sbr. 14. gr., ef breyting á samningi um pakkaferð felur í sér verulegar breytingar á megininkennum ferðatengdrar þjónustu, ef skipuleggjandi getur ekki uppfyllt sérkröfur ferðamanns skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. eða ef verð pakkaferðar er hækkað um meira en 8%.

14. gr.

Afsláttur, endurgreiðsla og úrbætur vegna verulegra breytinga á samningi um pakkaferð.

Afpanti ferðamaður pakkaferð skv. 13. gr. á hann rétt á fullri endurgreiðslu innan 14 daga eða að þiggja í staðinn aðra pakkaferð sambærilega að gæðum eða betri, ef skipuleggjandi getur boðið slík skipti.

Ferðamaður á rétt á verðlækkun samþykki hann breytingar á pakkaferð skv. 13. gr. og þær leiða til þess að pakkaferðin verður lakari að gæðum, eða ef pakkaferð sem boðin er í staðinn fyrir keypta ferð er ódýrari. Verði ferðin dýrari greiðir ferðamaður mismuninn.

IV. KAFLI

Afpöntun og aflýsing pakkaferðar.

15. gr.

Afpöntun pakkaferðar.

Ferðamaður getur afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala.

Sé ekki kveðið á um staðlaða þóknun vegna afpöntunar í samningi um pakkaferð skal þóknunin samsvara tekjumissi skipuleggjanda eða smásala.

Skipuleggjandi eða smásali á ekki rétt á greiðslu þóknunar af hendi ferðamanns ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar, eða verðhækkunar umfram 8%, sbr. 12. gr.

Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta við aðstæður skv. 3. mgr.

Skipuleggjandi eða smásali skal endurgreiða ferðamanni greiðslur sem honum ber skv. 1.–3. mgr. innan 14 daga frá afpöntun.

16. gr.

Aflýsing pakkaferðar.

Skipuleggjandi eða smásali getur aflýst pakkaferð gegn fullri endurgreiðslu til ferðamanns og án greiðslu frekari skaðabóta ef

- a. fjöldi skráðra þátttakenda er minni en sá lágmarksfjöldi sem tilgreindur er í samningi og skipuleggjandi tilkynnir ferðamanni um aflýsingu ferðarinnar innan þess frests sem tilgreindur er, þó ekki síðar en:
 1. 20 dögum fyrir upphaf ferðarinnar ef hún tekur lengri tíma en sex daga,
 2. sjö dögum fyrir upphaf ferðarinnar ef hún tekur tvo til sex daga,
 3. 48 klst. fyrir upphaf ferðarinnar ef hún tekur styttri tíma en tvo daga,
 eða
- b. skipuleggjandi eða smásali getur ekki efnt samninginn vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hann tilkynnir ferðamanninum um án ótilhlýðilegs dráttar fyrir upphaf ferðarinnar.

Skipuleggjandi eða smásali skal endurgreiða ferðamanni greiðslur sem honum ber innan 14 daga frá aflýsingu.

V. KAFLI

Framkvæmd pakkaferðar.

17. gr.

Ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar.

Skipuleggjandi og smásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda.

Hafi ferðamaður kvartanir, sérstakar beiðnir eða skilaboð er varða framkvæmd pakkaferðar getur hann komið þeim á framfæri við smásalann sem pakkaferðin var keypt hjá og skal hann framsenda þau til skipuleggjanda. Ferðamaður getur einnig haft beint samband við skipuleggjanda meðan á pakkaferð stendur.

18. gr.

Tilkynning um vanefndir og úrbótaskylda skipuleggjanda.

Ferðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð.

Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir.

Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.

Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót á þeim á kostnað skipuleggjanda eða smásala.

Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.

19. gr.

Heimflutningur og skylda til að veita aðstoð.

Ef samningur um pakkaferð felur í sér flutning farþega skal skipuleggjandi eða smásali sjá ferðamanni fyrir heimflutningi í þeim tilvikum sem ferðamaður riftir samningi um pakkaferð skv. 20. gr.

Þegar óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður koma í veg fyrir heimflutning farþega skal skipuleggjandinn eða smásalinn útvega ferðamanni gistingu af sambærilegum gæðum, ef unnt er, og tilgreint er í samningi um pakkaferð, í allt að þrjár nætur, nema ferðamaður eigi betri rétt samkvæmt öðrum lögum.

Takmörkun 2. mgr. um gistingu í þrjár nætur gildir ekki um fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklinga og aðstoðarmenn þeirra, þungaðar konur og fylgdarlaus, ólögráða börn eða þá sem þarfnast sértækrar lækniástoðar hafi skipuleggjanda eða smásala verið tilkynnt um sérstakar þarfir þeirra ekki skemur en 48 klst. áður en pakkaferð hófst.

Þarfnist ferðamaður aðstoðar varðandi upplýsingar um heilbrigðisþjónustu eða önnur opinber yfirvöld, um fjarskipti eða við að finna aðra ferðatilhögun, skal skipuleggjandi eða smásali aðstoða ferðamanninn eins fljótt og auðið er. Skipuleggjandi getur krafist ferðamanninn um greiðslu sem svarar til þess kostnaðar sem skipuleggjandi verður fyrir við að veita aðstoðina ef ferðamaðurinn hefur af ásetningi eða vanrækslu sjálfur valdið þeim aðstæðum sem kalla á aðstoð skipuleggjandans.

20. gr.

Riftun samnings um pakkaferð.

Ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi, getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og, eftir því sem við á, krafist endurgreiðslu og skaðabóta, sbr. 22. gr.

21. gr.

Afsláttur.

Ferðamaður á rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns.

22. gr.

Skaðabætur.

Ferðamaður á rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

- a. sök ferðamannsins,
- b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,
- c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

Skipuleggjandi eða smásali getur í samningi um pakkaferð takmarkað skaðabætur sem honum ber að greiða skv. 1. mgr. í samræmi við takmarkanir sem kveðið er á um í öðrum lögum eða alþjóðasamningum sem gilda um einstaka ferðatengda þjónustu sem er hluti pakkaferðar.

VI. KAFLI
Samtengd ferðatilhögun.

23. gr.

Upplýsingaskylda áður en samtengd ferðatilhögun kemst á.

Seljandi sem hefur milligöngu um sölu samtengdrar ferðatilhögunar skal, áður en ferðamaður er bundinn af samningi sem leiðir til þess að um samtengda ferðatilhögun er að ræða, eða samsvarandi tilboði, veita ferðamanni staðlaðar upplýsingar sem birtar eru í reglugerð um að:

- a. hann njóti ekki þeirra réttinda sem lög þessi kveða á um að gildi aðeins um pakkaferðir,
- b. hver þjónustuveitandi sé aðeins ábyrgur fyrir framkvæmd sinnar þjónustu samkvæmt samningi,
- c. hann njóti tryggingaverndar skv. 24. gr.

Upplýsingaskylda skv. 1. mgr. nær einnig til seljenda með staðfestu utan EES-svæðisins ef markaðssókn þeirra beinist á einhvern hátt að íslenskum aðilum.

Ef samningur milli ferðamanns og seljanda, sem hefur ekki milligöngu um samtengda ferðatilhögun, leiðir af sér samtengda ferðatilhögun, skal sá seljandi tilkynna seljandanum, sem hefur milligöngu um samtengdu ferðatilhögunina, um að viðkomandi samningur hafi verið gerður.

Hafi seljandi sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun ekki fullnægjandi tryggingu skv. VII. kafla eða hafi hann ekki veitt þær upplýsingar sem kveðið er á um í 1. mgr. gilda ákvæði 11. gr., IV. kafla og V. kafla um þá ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samtengdu ferðatilhöguninni.

Ákvæði laga um neytendasamninga gilda um samtengda ferðatilhögun eftir því sem við á.

VII. KAFLI

Tryggingar.

24. gr.

Tryggingarskylda.

Sala pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar er tryggingar- og leyfisskyld. Um leyfisveitingar fer samkvæmt lögum um Ferðamálastofu.

Skipuleggjandi eða smásali sem býður til sölu eða selur pakkaferðir til ferðamanna hér á landi skal hafa tryggingu fyrir endurgreiðslu þeirra greiðslna sem greiddar hafa verið fyrir pakkaferð sem ekki er framkvæmd í samræmi við samning og til heimflutnings ferðamanns sé farþegaflutningur hluti pakkaferðar, komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala.

Hafi skipuleggjandi eða smásali gilda tryggingu í öðru EES-ríki og leggur fram fullnægjandi staðfestingu þess efnis telst tryggingarskylda samkvæmt lögum þessum uppfyllt.

Trygging skal gilda á meðan leyfi til reksturs samkvæmt lögum um Ferðamálastofu er í gildi og skal vera tiltæk í allt að sex mánuði eftir brottfall leyfis eða eftir að starfsemi er hætt.

Seljendur sem hafa milligöngu um sölu samtengdrar ferðatilhögunar skulu hafa tryggingu fyrir endurgreiðslu allra greiðslna sem þeir taka við frá ferðamönnum ef ferðatengd þjónusta sem er hluti af samtengdri ferðatilhögun er ekki veitt vegna gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar seljanda. Ef seljandi samtengdrar ferðatilhögunar er einnig ábyrgur fyrir farþegaflutningi skal tryggingin einnig ná til heimflutnings ferðamanns.

Trygging getur verið:

1. Fé sem er lagt inn í viðurkenndan banka eða sparisjóð á reikning í nafni Ferðamálastofu.
2. Ábyrgð viðskiptabanka eða sparisjóðs eða vátrygging hjá vátryggingafélagi. Skulu þessir aðilar hafa starfsleyfi á Evrópska efnahagssvæðinu og jafnframt leggja fram yfirlýsingu um að gildissvið og fjárhæð tryggingar sé í samræmi við lög þessi.
3. Önnur trygging sem Ferðamálastofa metur fullnægjandi. Leggja skal fram yfirlýsingu um að gildissvið og fjárhæð slíkrar tryggingar sé í samræmi við lög þessi.

Ferðamálastofu er heimilt að innheimta gjöld af tryggingarskyldum aðilum til að standa undir kostnaði af umsýslu og útreikningi tryggingarfjárhæðar. Fjárhæð gjaldanna skal ákveðin í reglugerð ráðherra skv. 1. mgr. 26. gr.

25. gr.

Umfang tryggingar.

Trygging skv. 24. gr. skal ná til allrar ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samningi um pakkaferð og er ekki veitt sökum gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala. Trygging skal einnig ná til heimflutnings ferðamanns ef farþegaflutningur er hluti af samningi um pakkaferð og til gistingar fram að heimflutningi.

Ferðamanni skal gert kleift að ljúka pakkaferð í samræmi við upphaflegan samning. Skal þá trygging skv. 24. gr. notuð til að greiða þann hluta ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samningi um pakkaferð og mundi annars ekki verða veitt. Í þeim tilvikum á ferðamaður ekki rétt til frekari greiðslna.

Endurgreiða skal allar greiðslur fyrir pakkaferð sem ekki verður farin vegna gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala. Á það einnig við um fyrirframgreiðslur, hvort sem endanlegur samningur um pakkaferð hefur komist á eða ekki, enda sé sýnt fram á greiðslurnar með fullnægjandi hætti.

26. gr.

Fjárhæð tryggingar.

Ráðherra kveður í reglugerð á um útreikning tryggingarfjárhæðar, bókhald og reikningskil seljenda til að aðskilja sölu pakkaferða frá annarri starfsemi, gögn sem nauðsynleg eru til að meta fjárhæð tryggingar, og önnur atriði sem varða framkvæmd ákvæða þessa kafla.

Ferðamálastofu er heimilt að krefjast hærri trygginga en um getur í reglugerð skv. 1. mgr. í þeim tilfellum þegar um sérstaklega áhættusaman rekstur er að ræða, eiginfjárstaða skipuleggjanda eða smásala er neikvæð samkvæmt ársreikningi, tímabundin aukning verður í umsvifum eða líkur eru á að fjárhæð tryggingar muni ekki nægja komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala.

Ferðamálastofu er heimilt að lækka tímabundið tryggingarfjárhæð vegna tímabundins samdráttar í rekstri. Skipuleggjandi skal senda Ferðamálastofu rökstudda beiðni um tímabundna lækkun.

Skylt er að tilkynna Ferðamálastofu ef fyrirsjáanlegt er að tryggingarskyld umsvif verði umtalsvert meiri á yfirstandandi ári en gögn sem lágu til grundvallar ákvörðun um fjárhæð tryggingar gáfu til kynna. Í slíkum tilvikum er Ferðamálastofu heimilt að hækka fjárhæð tryggingar. Sé um tímabundin aukin umsvif að ræða er heimilt að undanskilja þá tímabundnu veltu frá tryggingarskyldu við útreikning á fjárhæð tryggingar næsta árs.

27. gr.

Uppgjör trygginga.

Komi til rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots skipuleggjanda eða smásala eða seljanda sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun skal Ferðamálastofa birta áskorun um kröfulýsingu í Lögbirtingablaði og jafnframt á annan áberandi hátt eins og heppilegt þykir hverju sinni. Kröfulýsingar skulu vera skriflegar og berast Ferðamálastofu eða umsjónarmanni innan 60 daga frá birtingu áskorunar. Með kröfulýsingum skulu fylgja fullnægjandi gögn til sönnunar um kröfuna, svo sem kvittanir fyrir greiðslu eða millifærslu.

Ferðamálastofu er heimilt að tilnefna umsjónarmann til að sjá um uppgjör trygginga. Umsjónarmaður skal hafa með höndum umsýslu vegna heimflutnings farþega þegar það á við. Kostnaður við störf umsjónarmanns skal greiddur af tryggingu skipuleggjanda.

VIII. KAFLI

Ýmis ákvæði.

28. gr.

Ábyrgð á skekkjum í bókunum.

Seljandi ber ábyrgð á hvers konar skekkjum eða tæknilegum vanköntum í bókunarkerfi sem rekja má til hans og ef seljandinn hefur samþykkt að sjá um bókun pakkaferðar eða ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af samtengdri ferðatilhögun ber hann einnig ábyrgð skekkjum í bókunarferlinu.

Seljandi ber ekki ábyrgð skv. 1. mgr. ef rekja má skekkjur í bókun til ferðamannsins eða þær verða vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

29. gr.

Sérstakar skyldur smásala þegar skipuleggjandi er með staðfestu utan Evrópska efnahagssvæðisins.

Ef skipuleggjandi er með staðfestu utan Evrópska efnahagssvæðisins skal smásali með staðfestu í ríki innan Evrópska efnahagssvæðisins bera skyldur skipuleggjanda skv. V. og VII. kafla nema hann sýni fram á að skipuleggjandinn fullnægi ákvæðum þeirra.

30. gr.

Reglugerðarheimild.

Ráðherra er heimilt að setja reglugerð um nánari framkvæmd laga þessara, þar á meðal um útreikning tryggingarfjárhæðar og staðlaða upplýsingaskyldu.

IX. KAFLI

Eftirlit og gildistaka.

31. gr.

Eftirlit og ákvarðanir Neytendastofu.

Neytendastofa annast eftirlit með ákvæðum I.–VI. og VIII. kafla laga þessara og reglna settra á grundvelli þeirra. Ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um málsmeðferð Neytendastofu.

Ákvæði VIII. kafla laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um heimildir Neytendastofu til upplýsingaöflunar, haldlagningar gagna og afhendingar upplýsinga til stjórnvalda annarra ríkja og um þagnarskyldu.

Neytendastofa getur gripið til aðgerða gegn aðilum sem brjóta gegn ákvæðum II.–VI. kafla og VIII. kafla laga þessara eftir því sem við getur átt. Ákvæði IX. kafla laga um eftirlit

með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um heimildir Neytendastofu til aðgerða sem geta falið í sér bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnu skilyrði.

Ákvörðunum sem Neytendastofa tekur á grundvelli laga þessara verður skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála sem starfar á grundvelli 4. gr. laga um Neytendastofu.

Ákvörðun Neytendastofu verður ekki borin undir dómstóla fyrr en úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála liggur fyrir.

Nú vill aðili ekki una úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála og getur hann þá höfðað mál fyrir dómstólum til ógildingar á ákvörðun Neytendastofu. Mál skal höfðað innan sex mánaða frá því að aðili fékk vitneskju um úrskurð áfrýjunarnefndar. Málshöfðun frestar ekki réttaráhrifum úrskurðar nefndarinnar né heimild til aðfarar.

32. gr.

Viðurlög og úrræði.

Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á aðila sem brýtur gegn ákvæðum I.–VI. og VIII. kafla laga þessara, og eftir atvikum reglum settum á grundvelli þeirra, eða ákvörðunum Neytendastofu. Stjórnvaldssektir sem lagðar eru á aðila geta numið frá 100 þús. kr. til 20 millj. kr.

Ákvarðanir um stjórnvaldssektir teknar af Neytendastofu eru aðfararhæfar. Sectir renna í ríkissjóð að frádregnum kostnaði við innheimtuna. Séu stjórnvaldssektir ekki greiddar innan mánaðar frá ákvörðun Neytendastofu skal greiða dráttarvexti af fjárhæð sektarinnar. Um ákvörðun og útreikning dráttarvaxta fer eftir lögum um vexti og verðtryggingu. Stjórnvaldssektum verður beitt óháð því hvort lögbrot eru framin af ásetningi eða gáleysi.

Ef ekki er farið að ákvörðun sem tekin hefur verið samkvæmt lögum þessum getur Neytendastofa ákveðið að sá eða þeir sem ákvörðunin beinist að greiði dagsektir þar til farið verður að henni. Ákvörðun um dagsektir skal tilkynnt bréflaga á sannanlegan hátt þeim sem hún beinist að. Dagsektir geta numið frá 50 þús. kr. til 500 þús. kr. á dag.

Ákvörðun um dagsektir má skjóta til áfrýjunarnefndar neytendamála innan fjórtán daga frá því að hún er kynnt þeim er hún beinist að. Dagsektir reiknast ekki fyrr en frestur er liðinn. Ef ákvörðun er skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála falla dagsektir ekki á fyrr en niðurstaða hennar liggur fyrir.

33. gr.

Eftirlit og ákvarðanir Ferðamálastofu.

Ferðamálastofa annast eftirlit með ákvæðum VII. kafla.

Ferðamálastofa getur krafði leyfisskylda aðila um þau gögn sem stofnunin telur nauðsynleg til að leggja mat á fjárhæð tryggingar skv. VII. kafla.

Ferðamálastofa getur lagt dagsektir á aðila sem fara ekki að ákvæðum VII. kafla eða ákvörðunum Ferðamálastofu.

Ákvörðun um dagsektir skal tilkynna bréflaga á sannanlegan hátt þeim sem hún beinist að. Dagsektir geta numið frá 50 þús. kr. til 500 þús. kr. á dag.

Ákvörðun um dagsektir má skjóta til ráðherra innan fjórtán daga frá því að hún er kynnt þeim sem hún beinist að. Dagsektir reiknast ekki fyrr en frestur er liðinn.

Dagsektir eru aðfararhæfar að liðnum kærufresti en kæra til ráðherra frestar aðför uns endanleg niðurstaða liggur fyrir. Málshöfðun fyrir almennum dómstólum frestar ekki aðför.

Ákvörðunum Ferðamálastofu sem teknar eru á grundvelli VII. kafla laga þessara má skjóta til ráðherra innan fjögurra vikna frá því hún er kynnt þeim sem hún beinist að. Málskot til ráðherra frestar ekki gildistöku ákvörðunar.

Ferðamálastofu er heimilt að afhenda stjórnvöldum annarra ríkja og taka á móti frá stjórnvöldum annarra ríkja gögnum og upplýsingum sem nauðsynlegar eru við framkvæmd VII. kafla. Ferðamálastofu er jafnframt heimilt að birta á vef sínum lista yfir leyfisskylda aðila með fullnægjandi tryggingar skv. VII. kafla.

34. gr.

Innleiðing á tilskipun.

Lög þessi fela í sér innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 frá 25. nóvember 2015 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB og niðurfellingu á tilskipun ráðsins 90/314/EBE, eins og hún var tekin upp í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 187/2017 frá 22. september 2017 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn.

35. gr.

Gildistaka.

Lög þessi öðlast gildi 1. júlí 2018. Frá sama tíma falla úr gildi lög um alferðir, nr. 80/1994.

36. gr.

Breyting á öðrum lögum.

Við gildistöku laga þessara verður eftirfarandi breyting á lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016: E-liður 3. mgr. 1. gr. laganna orðast svo: samninga um pakkaferðir skv. 2. tölul. 4. gr. laga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun; þó gilda ákvæði 4. mgr. 5. gr., 1. mgr. 12. gr. og 26. gr. um samninga um pakkaferðir eftir því sem við á.

Ákvæði til bráðabirgða.

Fjárhæðir trygginga sem ákvarðaðar hafa verið fyrir árið 2018 á grundvelli laga um skipan ferðamála, nr. 73/2005, haldast óbreyttar nema því aðeins að heimildir laga þessara um hækkun eða lækkun tryggingarfjárhæðar eigi við.

G r e i n a r g e r ð .

1. Inngangur.

Frumvarp þetta er samið í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu með aðstoð starfshóps sem í voru fulltrúar ráðuneytisins, Ferðamálastofu og Neytendastofu. Frumvarpið felur í sér innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB og niðurfellingu á tilskipun ráðsins 90/314/EBE. Vinna við innleiðingu tilskipunarinnar hófst í innanríkisráðuneytinu en með forsetaúrskurði um skiptingu stjórnarmálefna milli ráðuneyta í Stjórnarráði Íslands, nr. 1/2017, frá 11. janúar 2017, voru neytendamál færð frá innanríkisráðuneyti til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins.

Samhliða frumvarpi þessu er lagt fram frumvarp til laga um Ferðamálastofu og um brottfall laga um skipan ferðamála, nr. 73/2005.

2. Tilefni og nauðsyn lagasetningar.

2.1. Innleiðing tilskipunar.

Með frumvarpinu er lagt til að tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, verði innleidd í íslenskan rétt. Tilskipunin var samþykkt í Evrópusambandinu 25. nóvember 2015 og var tekin upp í EES-samninginn með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 187/2017, frá 22. september 2017, um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn. Samningsskuldbindingar Íslands samkvæmt EES-samningnum leggja þær skyldur á ríkið að efni tilskipunarinnar verði tekið upp í landsrétt hér á landi.

2.2. Mat á leið til innleiðingar.

Frumvarp þetta felur í sér ný heildarlög sem munu gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Það felur því í sér að lög um alferðir, nr. 80/1994 mun falla úr gildi við gildistöku frumvarpsins verði það að lögum. Með lögum um alferðir, nr. 80/1994, var innleidd í íslenskan rétt tilskipun ráðsins 90/314/EBE um ferðapakka. Við mat á því með hvaða hætti skyldi innleiða tilskipun (ESB) 2015/2302 hér á landi var skoðað hvort rétt væri að leggja til breytingar á lögum um alferðir eða leggja til að tilskipunin yrði innleidd með nýjum heildarlögum. Ákveðið var að fara síðari leiðina af nokkrum ástæðum. Skv. 4. gr. tilskipunarinnar felur hún í sér fulla samræmingu (e. full harmonisation) reglna er taka til pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar. Það felur í sér að einstökum aðildarríkjum er ekki heimilt að viðhalda í sinni löggjöf strangari eða slakari reglum en kveðið er á um í tilskipuninni. Mikilvægt er því að öll efnisatriði tilskipunarinnar séu innleidd með skýrum hætti en sérstaklega er tekið fram í einstaka ákvæðum tilskipunarinnar og viðeigandi köflum greinargerðarinnar hvaða ákvæði það eru sem veita svigrúm við innleiðingu. Tilskipun (ESB) 2015/2302 felur í sér töluverðar breytingar frá eldri tilskipun og er í hinni nýrri kveðið með mun nákvæmari hætti á um réttindi ferðamanna og skyldur seljenda. Gildissvið tilskipunarinnar er rýmra en hinnar eldri og skilgreiningar eru ítarlegri og skýrari. Eldri tilskipunin veitti töluvert svigrúm við innleiðingu hennar í landsrétt sem er ekki til staðar samkvæmt tilskipun (ESB) 2015/2302. Þá hefur einnig verið horft til þess að nýlegar tilskipanir á sviði neytendamála hafa verið innleiddar hér á landi með nýjum heildarlögum, t.d. tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2008/48/EB um lánsamninga fyrir neytendur, sem innleidd var með lögum um neytendalán, nr. 33/2013, og tilskipun 2011/83/ESB um réttindi neytenda, sem innleidd var með lögum um neytendasamninga nr. 16/2016. Af framangreindu leiddi að rétt þykir að leggja til að tilskipunin verði innleidd með nýjum heildarlögum er gildi um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

2.3. Endurskoðun Evrópulöggjafar um pakkaferðir.

Samkvæmt sáttmála um starfshætti Evrópusambandsins (Treaty on the Functioning of the European Union, TFEU) skal sambandið stuðla að öflugri neytendavernd og efla og viðhalda samræmdum innri markaði þar sem viðskipti yfir landamæri eru frjáls og réttindi neytenda eru samræmd og tryggð. Eldri tilskipun, 90/314/EBE, um ferðapakka veitti töluvert svigrúm til innleiðingar hennar í landsrétt sem hefur leitt til þess að réttindi neytenda í tengslum við pakkaferðir hafa ekki verið með samræmdum hætti á öllum innri markaðnum sem hefur leitt til brotackenndrar framkvæmdar.

Frá gildistöku tilskipunar 90/314/EBE árið 1990, sem innleidd var með lögum um alferðir sem hafa verið í gildi hér á landi frá 1994, hafa orðið margvíslegar breytingar á viðskiptaumhverfi ferðamála og möguleikum neytenda til að eiga viðskipti rafrænt. Efni

eldri tilskipunarinnar miðaðist að flestu leyti við hefðbundnar pakkaferðir sem settar voru saman fyrir fram og boðnar til sölu af söluaðilum á föstum starfsstöðvum, jafnan ferðaskrifstofum. Þannig miðaðist m.a. upplýsingaskylda tilskipunarinnar mjög við það að á þeim tíma voru ferðamönnum veittar upplýsingar um viðkomandi ferðir í skriflegum upplýsingabæklingum. Með örum tækniframförum síðustu ára hafa möguleikar ferðamanna til að setja saman sínar eigin pakkaferðir aukist verulega en slíkar ferðir falla alla jafnan utan gildissviðs eldri tilskipunar og laga um alferðir, bæði hvað varðar réttindi ferðamanna og vernd þeirra gegn gjaldþroti seljanda. Nú eru í boði ótal margir möguleikar á ferðum sem markaðssettar eru gagnvart neytendum og rétt þykir að kaupendur slíkra ferða njóti þeirra réttinda og verndar sem felast í tilskipun (ESB) 2015/2302.

Mikil þróun hefur orðið í ferðamálum undanfarin ár. Ferðamarkaðurinn hefur stækkað gríðarlega og á það ekki bara við hér á landi heldur einnig annars staðar í heiminum. Líklegt er að sú þróun haldi áfram og að sívaxandi fjöldi fólks ferðist á milli landa. Ferðamarkaðurinn er mikilvægur fyrir viðskipti yfir landamæri innan EES og við undirbúning tilskipunar (ESB) 2015/2302 kom fram að ónýtt tækifæri væru til staðar til að efla viðskipti yfir landamæri vegna pakkaferða. Mikilvæg atriði til að auka þau eru lögð til í tilskipun (ESB) 2015/2302 sem snúa að aukinni einsleitni svo aðilar á öllum markaðnum keppi á sama grundvelli og aukið traust á tryggingarkerfum milli landa sem gagnkvæmri viðurkenningu á tryggingarkerfum sem lögð er til í tilskipuninni er ætlað að mæta.

3. Meginefni frumvarpsins.

3.1. Almenn um efni tilskipunar (ESB) 2015/2302.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 skiptist í átta kafla. Í aðfaraorðum hennar kemur fram það markmið með endurskoðun reglna um pakkaferðir að færa regluverkið til nútímans þannig að það taki mið af þeim fjölbreyttu viðskiptaháttum sem nú tíðkast þegar ferðatengd þjónusta er keypt eða boðin til kaups. Söluaðferðir hafa breyst mikið og nú fara flest viðskipti með pakkaferðir fram í gegnum netið. Skilgreiningar í 3. gr. tilskipunarinnar taka mið af þessari þróun en undir pakkaferðir falla nú ferðir sem settar eru saman á fjölbreyttari hátt en áður og einnig fellur nú svokölluð samtengd ferðatilhögun undir efni tilskipunarinnar en það er samsett ferð sem leiðir til þess að tveir eða fleiri aðskildir samningar um ferðatengda þjónustu verða til. Í 2. kafla tilskipunarinnar eru ítarlegar reglur um upplýsingaskyldu seljanda fyrir samningsgerð, um upplýsingar sem fram eiga að koma í samningi um pakkaferð og um eðli þeirra upplýsinga, þ.e. að þær séu óaðskiljanlegur hluti af samningi um pakkaferð sem verði ekki breytt nema með samþykki beggja samningsaðila. Í 3. kafla tilskipunarinnar er fjallað um breytingar á pakkaferð áður en ferð hefst og um möguleika ferðamanns til að framselja ferð. Í 4. kafla er fjallað um framkvæmd pakkaferðar og um réttindi ferðamanns og skyldur skipuleggjanda og smásala á meðan á ferð stendur. Í 5. kafla er fjallað um vernd gegn ógjaldfærni og sett fram sú meginregla að skipuleggjendur og smásalar skuli vera með tryggingu sem á hverjum tíma tryggir endurgreiðslu allra greiðslna sem þeir hafa tekið við ef ferðatengd þjónusta er ekki veitt og heimflutning farþega, eigi það við, komi til rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots. Útfærsla tryggingarkerfisins er falin hverju og einu aðildarríki og eru mismunandi leiðir farnar milli landa. Í 6. kafla tilskipunarinnar er fjallað um samtengda ferðatilhögun, um tryggingarskyldu vegna slíkra ferða og um upplýsingaskyldu seljanda. Almenn ákvæði eru í 7. kafla tilskipunarinnar og í 8. kafla eru gildisstökuákvæði.

Verður nú vikið að nokkrum veigamiklum atriðum frumvarpsins og jafnframt reifaðar breytingar frá ákvæðum gildandi laga um alferðir.

3.2. Skilgreiningar.

Í 4. gr. eru helstu hugtök skilgreind. Skilgreining á pakkaferð er í 2. tölul. 4. gr. og er hún töluvert breytt frá núgildandi skilgreiningu í 2. gr. laga um alferðir. Samkvæmt frumvarpinu er pakkaferð samsetning a.m.k. tveggja mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar sem getur verið sett saman á mismunandi hátt. Í fyrsta lagi getur verið um hefðbundna pakkaferð að ræða eins og hún er skilgreind í 2. gr. laga um alferðir, þ.e. ferð sem er samsett af seljanda áður en einn samningur er gerður um alla þjónustuna. Í öðru lagi getur pakkaferð verið samsetning tveggja eða fleiri tegunda ferðatengdrar þjónustu sem er keypt á sama stað og hún var valin áður en greitt er fyrir, ef hún er boðin til sölu á heildarverði, ef hún er auglýst sem pakkaferð, ef hún er sett saman eftir að samningur er gerður í þeim tilfellum sem seljandi veitir ferðamanni möguleika á að velja mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu sem munu mynda pakkaferðina, eða ef hún er keypt af mismunandi seljendum í gegnum samtengda bókunarferla á netinu og kaupum er lokið innan 24 klukkustunda eftir að fyrstu kaup ferðatengdrar þjónustu voru gerð. Þannig er nú ekki nauðsynlegt að um einn og sama seljanda sé að ræða heldur er hægt að kaupa pakkaferð af fleiri en einum seljanda ef upplýsingar um ferðamann eru sendar með ákveðnum hætti á milli þeirra. Af breyttri skilgreiningu sést að mun fleiri ferðir munu falla undir gildissvið laganna sem pakkaferðir en áður hefur verið en gildandi lög um alferðir taka að jafna aðeins til ferða sem hafa verið samsettar fyrir fram.

Ferðamaður getur eftir sem áður verið hvort sem er einstaklingur eða lögaðili sem gerir samning sem fellur undir gildissvið laganna. Þannig ná lögin ekki eingöngu til neytenda heldur einnig til lögaðila. Hugtakið farkaupi er notað í lögum um alferðir. Hugtakið getur verið villandi þar sem sá sem á rétt til að ferðast á grundvelli samnings um pakkaferð og getur átt réttindi á grundvelli laganna þarf ekki að vera sá sem keypti viðkomandi ferð heldur sá sem ferðast á grundvelli samningsins. Í tilskipuninni er notað hugtakið ferðamaður (e. traveller) og er í þessu frumvarpi lagt til að það hugtak verði notað þar sem telja verður hugtakið ferðamaður skýrara og nær almennri málnotkun en það hugtak sem notað hefur verið í lögum um alferðir.

Samtengd ferðatilhögun er nýmæli sem felur í sér að a.m.k. tvenns konar ferðatengd þjónusta er keypt vegna sömu ferðar en úr verður ekki pakkaferð, og gerðir eru aðskildir samningar við hvern þjónustuveitanda fyrir sig, ef seljandinn hefur milligöngu um að ferðamaður velji og greiði sérstaklega fyrir hverja tegund ferðatengdrar þjónustu við einstaka heimsókn á sölustað seljanda, eða ef hann með markvissum hætti hefur milligöngu um öflun að minnsta kosti einnar tegundar ferðatengdrar þjónustu til viðbótar frá öðrum seljanda þar sem samningur er gerður innan 24 klukkustunda frá staðfestingu bókunar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar. Sá munur er á pakkaferð og samtengdri ferðatilhögun að skipuleggjandi eða smásali er ábyrgur fyrir veitingu allrar ferðatengdrar þjónustu þegar um pakkaferð er að ræða en í tilviki samtengdrar ferðatilhögunar ber hver seljandi aðeins ábyrgð á þeirri ferðatengdu þjónustu sem hann er skuldbundinn til að veita. Þannig er ekki einn aðili ábyrgur fyrir allri ferðatengdu þjónustunni þegar um samtengda ferðatilhögun er að ræða eins og á við um pakkaferðir. Seljandi sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun er hins vegar tryggingarskyldur að því marki sem hann tekur við greiðslum vegna ferðarinnar. Í því felst aukin neytendavernd umfram það ef þjónustan er keypt algerlega aðskilin þannig að kaupin falli utan gildissviðs þessara laga.

3.3. Réttindi ferðamanns.

Í samræmi við aðrar nýlegar tilskipanir á sviði neytendaréttar er nú kveðið með ítarlegum hætti á um upplýsingaskyldu seljanda fyrir samningsgerð, hvaða upplýsingar skuli vera í samningi og hvaða upplýsingar skulu vera órjúfanlegur hluti samnings um pakkaferð.

Hér fyrir aftan er umfjöllun um valkvæð ákvæði tilskipunarinnar og hver þeirra lagt er til að verði nýtt.

Réttindi ferðamanna að öðru leyti eru sett fram með ítarlegri og skýrari hætti en í gildandi lögum um alferðir. Allar helstu reglur þeirra laga um réttindi ferðamanns meðan á ferð stendur halda þó gildi sínu en í frumvarpinu er kveðið með ítarlegri hætti á um verðbreytingar, um aðrar breytingar á samningi, hvenær ferðamaður á rétt á að afpanta ferð og undir hvaða kringumstæðum skipuleggjandi eða smásali getur aflýst ferð án greiðslu sérstakra skaðabóta. Á ferðamanni hvílir rík tilkynningarskylda um atriði sem mega betur fara í pakkaferð og á skipuleggjanda og smásala hvílir skylda til að bregðast við þeim tilkynningum og veita ferðamanni aðstoð í þeim tilvikum sem hann óskar.

3.4. Tryggingar.

Ákvæði um tryggingar vegna sölu alferða eru nú í V. kafla laga um skipan ferðamála, nr. 73/2005. Með frumvarpinu er lagt til að þessi ákvæði verði færð úr lögum um skipan ferðamála enda taka ákvæðin aðeins til sölu pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar. Eftir sem áður verður sala slíkra ferða leyfis skyld og fer um leyfisveitingar og skilyrði fyrir þeim samkvæmt lögum um Ferðamálastofu.

Að mestu má segja að tryggingaverndin sé óbreytt frá ákvæðum gildandi laga, þ.e. trygging skal ná yfir endurgreiðslu á öllum greiðslum sem skipuleggjandi eða smásali hefur tekið við vegna ferðatengdrar þjónustu sem verður ekki veitt og til heimflutnings farþega ef farþegaflutningur er hluti af pakkaferð, komi til greiðslustöðvunar eða gjaldþrots skipuleggjanda eða smásala. Útfærsla tryggingaverndarinnar er síðan falin einstökum aðildarríkjum. Tilskipunin kveður hins vegar á um þá nýjung að aðildarríki skuli viðurkenna tryggingarkerfi hvert annars. Er það gert í þeim tilgangi að auka viðskipti yfir landamæri og að kaupendur geti þannig treyst því að skipuleggjandi sem er með tryggingu í sínu staðfesturíki uppfylli skilyrði tilskipunarinnar hvað varðar tryggingavernd óháð því hvar á innri markaðnum hann býður ferðir til sölu. Í þessu skyni er einnig sett á fót net tengiliða sem geta skipst á upplýsingum er varða tryggingar. Sá tengiliður hér á landi verður Ferðamálastofa sem fer með eftirlit og framkvæmd reglna um tryggingar vegna pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar.

Unnið hefur verið að því í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu undanfarið að leita leiða til að breyta því hvernig tryggingarfjárhæð er reiknuð út. Markmið þeirrar vinnu hefur verið að reyna að koma til móts við minni aðila sem selja pakkaferðir innanlands en þó þannig að tryggingarskyldu tilskipunarinnar sé fullnægt. Núgildandi reiknireglur í 17. gr. laga um skipan ferðamála og reglugerð um bókhald og reikningsskil ferðaskrifstofa, nr. 1100/2005, geta leitt til nokkuð hárra tryggingarfjárhæða. Ekki hefur tekist að ljúka þeirri vinnu svo vel sé og eru því með frumvarpinu ekki lagðar til breytingar á reiknireglunni. Sú vinna mun þó halda áfram í framangreindum tilgangi. Rétt þykir því að leggja til í þessu frumvarpi að farin verði sú leið að ráðherra ákveði með reglugerð hvernig tryggingarfjárhæðin skuli reiknuð út. Í lögunum komi þannig fram hversu víðtæk tryggingaverndin skuli vera, um eftirlits- og valdheimildir Ferðamálastofu við framkvæmd reglna um tryggingar og reglur um uppgjör trygginga komi til greiðslustöðvar eða gjaldþrots skipuleggjanda eða seljanda. Að öðru leyti mun verða kveðið á um framkvæmdina í reglugerð. Hins vegar

eru í frumvarpinu tillögur að breytingum sem fela m.a. í sér frekari heimildir Ferðamálastofu til að ákvarða breytta tryggingarfjárhæð og skyldu skipuleggjenda og smásala til að tilkynna til Ferðamálastofu ef breyting verður á tryggingarskyldum umsvifum frá því sem lá til grundvallar við ákvörðun um fjárhæð tryggingar. Þessar tillögur komu fram í sameiginlegum tillögum Ferðamálastofu og Samtaka ferðaþjónustunnar sem sendar voru ráðuneytinu á síðasta ári.

3.5. Svigrúm við innleiðingu.

Tilskipunin veitir á tilteknum stöðum ákveðið svigrúm við innleiðingu sem taka hefur þurft afstöðu til hvernig beri að nýta. Við það mat var að meginstefnu horft til þess að framkvæmd laganna þyrfti að vera með sem einföldustum hætti þannig að réttarstaða bæði seljenda og kaupenda sé skýr. Þá var jafnframt horft til þess að farin skyldi sú leið sem alla jafna væri minnst íþyngjandi fyrir atvinnulífið. Í frumvarpinu er því ekki lagt til að það hafi viðtækara gildissvið en leiðir beinlínis af tilskipuninni. Heimilt er að fella undir reglur tilskipunarinnar staka ferðatengda þjónustu og ferðir sem taka skemmri tíma en 24 klukkustundir en það er ekki gert.

Þannig er lagt til að svo önnur ferðatengd þjónusta skv. d-lið 1. tölul. 4. gr. geti myndað pakkaferð eða samtengda ferðatilhögun þurfi hún að nema a.m.k. 25% af virði samsettu þjónustunnar en heimild til að fastsetja hlutfallið kemur fram í 18. tölul. inngangsorða tilskipunarinnar. Með því að fastsetja hlutfallið fæst aukinn skýrleiki og fyrirsjáanleiki bæði fyrir ferðamenn og seljendur.

Samkvæmt 2. málsl. 1. mgr. 13. gr. tilskipunarinnar er aðildarríkjum heimilt að láta smásala bera skyldur skipuleggjanda eftir því sem við á, t.d. ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar. Ferðamaður getur þá hvort sem er leitað til smásala eða skipuleggjanda hafi hann athugasemdir við framkvæmd pakkaferðar. Skv. 12. gr. laga um alferðir bera ferðaheildsali og ferðasmásali sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð gagnvart ferðamanni á því að staðið sé við framkvæmd samnings, hvort sem hún er í höndum þeirra sjálfra eða annarra þjónustuaðila. Skv. 2. gr. laganna er ferðaheildsali sá sem setur saman alferð og býður hana til sölu, hvort heldur beint eða gegnum ferðasmásala. Ferðasmásali er sá sem býður til sölu alferð sem ferðaheildsali hefur sett saman. Þessar skilgreiningar laga um alferðir eru efnislega samsvarandi skilgreiningum frumvarpsins á skipuleggjanda og smásala þó þær séu orðaðar með ítarlegri hætti í frumvarpinu. Sú tillaga frumvarpsins að smásali sé sameiginlega ábyrgur með skipuleggjanda á framkvæmd pakkaferðar er því ekki breyting frá gildandi lögum.

Samkvæmt 5. mgr. 12. gr. tilskipunarinnar er aðildarríkjum heimilt að kveða á um að ferðamaður geti fallið frá samningi sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar innan 14 daga frá því samningur var gerður án þess að tilgreina sérstaka ástæðu eða greiða sérstaklega fyrir það. Ekki er lagt til að þessi heimild verði nýtt þar sem líklegt er að hún mundi verða íþyngjandi fyrir atvinnulífið auk þess sem reglur frumvarpsins um heimildir ferðamanna til að afpanta ferðir gegn greiðslu hæfilegrar þóknunar tryggja réttindi ferðamanna með fullnægjandi hætti.

Í 4. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar er heimild til að takmarka umfang skaðabóta sem ferðamaður kann að eiga rétt á við þrefalt virði pakkaferðar en slík takmörkun getur þó ekki gilt um líkamstjón eða tjón sem valdið er af ásetningi eða vanrækslu. Almenn tífðkast ekki í íslenskum lögum að takmarka umfang skaðabóta með þessum hætti enda getur það komið með ósanngjörnum hætti niður á tjónþola og ógerningur er að sjá fyrir þau tilvik þar sem reynt gæti á slíka reglu eða hver útkoma þeirra yrði. Er því lagt til að þessi heimild verði ekki nýtt og að um umfang skaðabóta fari eftir almennum reglum skaðabótaréttar.

3.6 Afstaða gagnvart öðrum lögum.

Í 5. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar kemur fram að efni hennar og þau réttindi sem ferðamönnum eru fengin hafi ekki áhrif á möguleg réttindi sem ferðamenn kunna að eiga samkvæmt öðrum lögum. Einnig kemur fram að skaðabótaréttur sem ferðamaður kann að eiga á grundvelli tilskipunarinnar og öðrum lögum skuli ekki leiða til þess að skaðabætur séu ofgreiddar þannig að ferðamaður fái greiddar bætur frá fleiri en einum aðila vegna eins og sama skaðabótaskylda atviksins. Þannig kunna ferðamenn að eiga rétt á skaðabótum eða annarri aðstoð samkvæmt reglugerð (EB) nr. 261/2004, um réttindi flugfarþega, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um innleiðingu fyrrnefndrar reglugerðar ESB í íslenskan rétt, í þeim tilvikum sem flugi er aflýst, tafir verða eða aðrar breytingar verða á flugáætlun. Skyldan samkvæmt reglugerðinni hvílir með skýrum hætti á flugrekanda samkvæmt þeirri reglugerð en hins vegar ber skipuleggjandi eða smásali einnig ábyrgð gagnvart ferðamanni á grundvelli tilskipunarinnar og lögnum. Þá kunna ferðamenn einnig að eiga réttindi samkvæmt Montreal-samningnum í þeim tilvikum sem ferðamenn verða fyrir tjóni af völdum flugrekanda, en efnisreglur sammingsins eru lögfestar í X. kafla laga um loftferðir, nr. 60/1998, sbr. lög nr. 88/2004. Greiði þannig flugrekandi ferðamanni bætur á grundvelli framangreindra réttarheimilda á ferðamaður ekki frekari rétt gagnvart skipuleggjanda eða smásala enda eiga reglur tilskipunarinnar ekki að leiða til ofgreiðslu bóta. Ekki er talin þörf á að þetta atriði komi sérstaklega fram í frumvarpinu enda verður að telja það almenna reglu að tjónþoli eigi rétt á réttum bótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og eigi ekki rétt á ofgreiðslu bóta.

Með sama hætti er ekki lagt til að sérstaklega verði kveðið í frumvarpinu á um þá reglu sem fram kemur 22. gr. tilskipunarinnar að skipuleggjandi geti krafist hvern þann um greiðslu kostnaðar sem skipuleggjandi eða smásali hafa þurft að greiða ef sök fyrir því megi finna hjá þriðja aðila. Almennar reglur kröfuréttar og skaðabótaréttar veita nægilega tryggingu fyrir því að skipuleggjandi eða smásali geti sett fram slíka kröfu séu efni til.

3.7. Markmið sem stefnt er að.

Markmið frumvarpsins er að innleiða tilskipun (ESB) 2302/2015 í íslenskan rétt með fullnægjandi hætti svo markmið tilskipunarinnar um aukna neytendavernd skili sér til íslenskra neytenda. Það er jafnframt markmið frumvarpsins að tilskipunin sé innleidd á þann hátt að það íþyngi starfandi fyrirtækjum ekki um of. Ljóst er þó, líkt og vikið hefur verið að, að tilskipunin hefur rýmra gildissvið en eldri tilskipun og felur í sér nokkrar nýjungar sem aðilar sem falla undir lögina þurfa að laga sig að. Þannig má segja að markmið frumvarpsins sé að tryggja að íslenskir neytendur njóti sömu réttinda við kaup á pakkaferð eða samtengdri ferðatilhögun og neytendur annars staðar á Evrópska efnahagssvæðinu og jafnframt að íslensk fyrirtæki búi við sömu samkeppnisskilyrði og gilda annars staðar innan EES og geti þannig í auknum mæli markaðssett sig og aflað viðskipta yfir landamæri.

3.8. Samanburður við önnur lönd.

Við vinnslu frumvarpsins hafa drög að norsku lagafrumvarpi til innleiðingar á tilskipun (ESB) 2015/2302 verið höfð til hliðsjónar. Samkvæmt þeim drögum er lagt til að Norðmenn fari svipaða leið og lögð er til í þessu frumvarpi, þ.e. að sett verði ný heildstæð löggjöf. Þá hefur einnig verið litið til danskra laga um innleiðingu á tilskipuninni (Lov om pakkereser og sammensatte rejsearrangementer). Lög til innleiðingar á tilskipuninni hafa ekki verið sett í Svíþjóð þegar frumvarp þetta er lagt fram á Alþingi en tillögur að lagafrumvarpi til innleiðingar og öðru frumvarpi sem tekur til ferðatrygginga eru komnar fram í sænska þinginu.

Afar mismunandi er með hvaða hætti aðildarríki munu uppfylla kröfur tilskipunarinnar um tryggingavernd. Í mörgum ríkjum verða ekki miklar breytingar á kerfinu með nýju tilskipuninni en tryggingarskylda vegna pakkaferða hefur verið í gildi frá því eldri tilskipun tók gildi árið 1990 og í sumum ríkjum í mun lengri tíma. Algengustu leiðirnar eru einhvers konar útfærsla á tryggingarfé sem hver ferðaskipuleggjandi þarf að reiða fram og er útreikningur fjárhæðar alla jafna byggður á veltu undangengins árs en mismunandi með hvaða hætti og hversu hátt hlutfall af veltu miðað er við. Tryggingasjóðir eru svo í nokkrum löndum og er fyrirkomulag þeirra með nokkuð mismunandi hætti en ferðaskipuleggjendur greiða þá ákveðið gjald í sjóðinn og er gjaldið alla jafna veltutengt.

Í Noregi er starfræktur tryggingasjóður en þar þurfa skipuleggjendur einnig að leggja fram ábyrgð sem er oftast í formi bankaábyrgðar. Sjóðurinn, sem er einkaréttarlegur aðili, ábyrgist svo allar greiðslur til ferðamanna sem ekki fást greiddar úr tryggingu viðkomandi skipuleggjanda. Tryggingarfjárhæðin og greiðslur í sjóðinn eru reiknaðar út með tilliti til veltu, þess tíma sem líður milli þess sem skipuleggjandi tekur við fullum greiðslum og brottfarardeggi, umfangi fyrirframgreiðslna og fjölda ferðamanna sem njóta tryggingaverndar. Þá gilda sérreglur um skipuleggjendur sem bjóða aðeins upp á ferðir innanlands í Noregi.

Í Danmörku er einnig tryggingasjóður og allir skipuleggjendur þurfa að vera aðilar að sjóðnum. Skipuleggjendur þurfa að leggja fram ábyrgð eða tryggingu og líkt og í Noregi ábyrgist sjóðurinn að allar kröfur fáist greiddar ef tryggingin dugar ekki til. Tryggingarfjárhæðin og greiðslur í sjóðinn taka aðeins mið af veltu undangengins árs.

Í Finnlandi er nokkurs konar sambland af tryggingum einstakra skipuleggjenda auk skattgreiðslna sem eru hlutfall af tryggingarfjárhæð sem tekur aðallega mið af veltu undangengins árs og áætlun fyrir yfirstandandi ár. Dugi trygging ekki til verði skipuleggjandi gjaldþrota er ríkisábyrgð á kröfum sem fást ekki greiddar.

4. Samræmi við stjórnarskrá og alþjóðlegar skuldbindingar.

Efni frumvarpsins gefur ekki sérstaka ástæðu til að ætla að það fari gegn ákvæðum stjórnarskrár Íslands, nr. 33/1944. Samþykkt frumvarpsins mun hafa í för með sér aukna neytendavernd og aukna upplýsingaskyldu seljenda. Þau markmið og þær aðferðir sem lagðar eru til í frumvarpinu rúmast innan þess ramma sem Alþingi hefur til að setja reglur um atvinnustarfsemi.

Tilskipun (ESB) 2015/2302 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun hefur verið tekin upp í EES-samninginn og er Ísland skuldbundið til að taka efni hennar upp í íslenskan rétt. Lagt er til að tilskipunin verði innleidd með aðlögunaraðferðinni svo hægt sé að nýta það svigrúm sem tilskipunin veitir við aðlögun efnis hennar að íslenskum aðstæðum. Þó verður að hafa í huga að tilskipunin kveður á um fulla samræmingu og því er ekki heimilt að leggja á aðila sem falla undir gildissvið frumvarpsins ríkari eða vægari kröfur en tilskipunin kveður efnislega á um.

5. Samráð.

Frumvarpið er samið með aðstoð starfshóps sem í voru fulltrúar frá Ferðamálastofu og Neytendastofu. Í júní 2017 var haldinn kynningarfundur fyrir haghafa í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu þar sem efni tilskipunarinnar var kynnt. Nokkrar af tillögum frumvarpsins um útfærslu á tryggingum vegna pakkaferða koma úr sameiginlegum tillögum Ferðamálastofu og Samtaka ferðaþjónustunnar sem sendar voru ráðuneytinu vorið 2017. Drög að frumvarpi þessu voru birt almenningi og haghöfum til umsagnar í samráðsgátt stjórnvalda og barst ein umsögn frá Samtökum ferðaþjónustunnar. Í umsögninni bentu

samtökin í fyrsta lagi á að hugtakið „öðru hverju“ í b-lið 2. mgr. 2. gr. frumvarpsins um gildissvið þess væri of loðið og að skilgreina þyrfti það nánar. Að mati ráðuneytisins er nauðsynlegt að það sé metið hverju sinni hvort ferð falli undir gildissvið laganna. Ekki er mögulegt að fastsetja tiltekinn fjölda ferða sem skipuleggjandi býður upp á á hverju ári heldur þarf að meta hvert tilvik fyrir sig. Þó er lagt til að orðið „tilfallandi“ verði notað frekar en „öðru hverju“. Þá má áreita að öll þrjú skilyrði b-liðar 2. mgr. 2. gr. þurfa að vera uppfyllt svo ferð falli utan gildissviðs laganna. Í öðru lagi bentu samtökin á að orðalagið „ekki órjúfanlegur“ í d-lið 1. tölul. 4. gr. sé flókið og betra væri að nota „samtengdur“. Ráðuneytið er ósammála þessu og bendir á að „órjúfanlegur“ er notað bæði í b- og d-lið 1. tölul. 4. gr. Af því leiðir að túlka ber hugtakið með sambærilegum hætti. Í skýringum við b-lið 1. tölul. 4. gr. eru dæmi um það þegar gisting er órjúfanlegur hluti af flutningi farþega og veitir það leiðsögn um hvernig beri að túlka hugtakið í d-lið 1. tölul. 4. gr. Að mati ráðuneytisins er „órjúfanlegur“ sterkara hugtak en „samtengdur“ og betur í samræmi við efni tilskipunarinnar að nota það. Í þriðja lagi bentu samtökin á að tilteknar upplýsingar sem ber að veita fyrir samningsgerð feli í sér gæðastaðal og gangi lengra en tilskipunin kveður á um. Ráðuneytið bendir á að ekki er verið að vísa til gæðastaðla heldur til flokkunar bílaleigubíla eftir eiginleikum og gistingar eftir stjórnuflokkun hvers ríkis. Rétt er þó hvað varðar bílaleigubíla að nægilegt sé að miða við að fram komi eiginleikar þeirra sem feli þá í sér t.d. fjölda sæta. Í fjórða lagi leggja samtökin áherslu á samráð við gerð reglugerðar um útreikning tryggingarfjárhæðar sem ráðuneytið mun verða við.

6. Mat á áhrifum.

Frumvarpið felur í sér nýja heildstæða löggjöf um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun og kemur í stað laga um alferðir. Það felur í sér skýrari reglur um réttindi ferðamanna og skyldur skipuleggjenda en voru í eldri lögum auk þess sem gildissviðið er rýmra. Fleiri ferðir munu þannig falla undir gildissvið laganna en nú falla undir gildissvið laga um alferðir. Þeir sem nú eru með ferðaskrifstofu- og ferðaskipuleggjendaleyfi munu verða fyrir áhrifum verði frumvarpið samþykkt og þá sérstaklega ferðaskrifstofur. Sala alferða er leyfis skyld og verður það áfram og þurfa seljendur að hafa ferðaskrifstofuleyfi samkvæmt lögum um Ferðamálastofu. Um 330 aðilar hafa nú ferðaskrifstofuleyfi. Þar sem fleiri ferðir munu falla undir gildissvið laganna en áður má gera ráð fyrir því að nokkur fjöldi seljenda sem nú selja ferðir sem falla utan gildissviðs laga um alferðir en munu falla undir gildissvið nýju laganna muni þurfa að sækja um leyfi til sölu pakkaferða hjá Ferðamálastofu og munu einnig verða tryggingarskyldir hvað varðar þá sölu. Seljendur pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar munu þurfa að kynna sér efni laganna og vera upplýstir um hvers lags ferðir þeir bjóða til sölu til að geta uppfyllt upplýsingaskyldu sína samkvæmt lögnum. Í fyrstu mun slík yfirferð leiða til einhvers kostnaðar í starfsemi þeirra aðila en á móti kemur að einnig verða stöðluð upplýsingablöð gefin út sem seljendur skulu styðjast við.

Frumvarpið tekur til allra fyrirtækja sem starfa á markaði fyrir pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Frumvarpið felur í sér aukna neytendavernd sem allir sem falla undir lögina þurfa að uppfylla og því ekki líkur á að frumvarpið sem slíkt muni fækka aðilum á markaði þótt það leggi á þá að nokkru auknar skyldur t.d. varðandi upplýsingagjöf. Eftirspurn eftir ferðum og ferðatengdri þjónustu hefur stöðugt aukist síðustu ár og ekki líkur á að viðsnúningur verði á því þó nokkuð hafi hægt á vexti ferðaþjónustunnar síðustu missiri en ekki er talið að samþykkt frumvarpsins muni hafa mikil áhrif á þá þróun.

Frumvarpið mun auðvelda ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum að veita þjónustu yfir landamæri vegna gagnkvæmrar viðurkenningar á tryggingarkerfum sem tilskipunin sem

frumvarpið innleiðir felur í sér og því getur mögulegt sölusvæði þeirra stækkað. Tilskipunin felur í sér samræmdar reglur fyrir alla aðila innan EES og gagnkvæm viðurkenning tryggingarkerfa mun auka samkeppni fyrirtækja yfir landamæri auk þess sem það felur í sér hvata til að búa til hagstætt tryggingarkerfi.

Frumvarpið tekur með almennum hætti til allra þeirra sem selja ferðir sem falla undir gildissvið þess og því er ekki ætlað að hafa sérstök áhrif á eitt kyn umfram önnur.

Verði frumvarpið óbreytt að lögum mun það hafa nokkur útgjöld í för með sér fyrir ríkisaðila. Stjórnvöld sem hafa skilgreint hlutverk á grundvelli þess eru Ferðamálastofa og Neytendastofa. Ferðamálastofa hefur farið með framkvæmd reglna um tryggingar vegna pakkaferða og svo mun verða áfram. Neytendastofa hefur haft almennt eftirlit með framkvæmd laga um alferðir og það hlutverk mun verða óbreytt. Viðbúið er að fyrstu missiri eftir samþykkt frumvarpsins muni koma til kostnaður hjá þessum stjórnvöldum við kynningu á efni laganna og almenns eftirlits með því að seljendur séu að uppfylla upplýsingaskyldu sína. Áætlað er að sá kostnaður verði óverulegur og rúmist innan fjárheimilda stofnananna. Vegna rýmra gildissviðs laganna má gera ráð fyrir því að eftirlit Neytendastofu verði umfangsmeira en það hefur verið en gert er ráð fyrir því að kostnaður vegna þess rúmist innan fjárheimilda Neytendastofu.

Viðbúið er að vegna rýmra gildissviðs laganna samanborið við eldri lög munu fleiri aðilar verða leyfis skyldir og tryggingarskyldir vegna sölu á pakkaferðum og samtengdri ferðatilhögun. Gert er ráð fyrir að kostnaði vegna aukinnar umsýslu leyfa og tryggingareftirlits hjá Ferðamálastofu verði mætt með hagræðingu og skipulagsbreytingum innan stofnunarinnar og að kostnaður sem hlýst af samþykkt frumvarpsins muni því rúmast innan fjárheimilda Ferðamálastofu. Einnig má gera ráð fyrir auknum tekjum vegna fleiri leyfa.

Um einstakar greinar frumvarpsins.

Um 1. gr.

Í 1. gr. frumvarpsins eru sett fram markmið þess. Markmið með nýrri tilskipun um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun er að tryggja neytendavernd við kynningu og gerð samninga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun og tryggja neytendavernd meðan á ferð stendur. Markmið með frumvarpinu er einnig að greiða fyrir viðskiptum yfir landamæri og veita þannig íslenskum neytendum fleiri valkosti og auka samkeppni.

Um 2. gr.

Í þessari grein er gildissvið frumvarpsins afmarkað. Það er sett fram á sama hátt og gildissvið 2. gr. tilskipunar (ESB) 2015/2302 og eru ekki fleiri samningar felldir undir gildissvið frumvarpsins en leiðir af tilskipuninni. Í 1. mgr. kemur fram að lögin gildi um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur selja, bjóða til sölu eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna. Líkt og með aðra löggjöf á sviði neytendaréttar er upplýsingaskylda seljenda fyrir samningsgerð mikilvægur þáttur og ítarleg ákvæði þar um í frumvarpinu. Þannig er gildissvið laganna ekki afmarkað við samninga um kaup heldur einnig um upplýsingar sem veittar eru fyrir kaup og sem liggja til grundvallar kaupunum. Um skilgreiningu á pakkaferð og samtengdri ferðatilhögun, og þannig hvers konar kaup falla þar undir, vísast til skilgreininga í 4. gr. frumvarpsins.

Í 2. mgr. ákvæðisins er gildissvið laganna þrengt nokkuð. Samkvæmt a-lið munu þau ekki gilda um ferðir sem taka skemmri tíma en 24 klst., nema næturgisting sé hluti ferðar. Skv. b-lið 2. mgr. munu þau ekki gilda um ferðir sem seljandi setur saman eða selur öðru hverju, ekki í hagnaðarskygni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp. Í þessu felst að sala ferða er

ekki aðalatvinnugrein seljanda og ferðin er ekki seld í hagnaðarskyni, að hún er ekki boðin almenningi til sölu og að aðeins er um tilfallandi ferðir að ræða. Hér undir geta t.d. fallið skólaferðalög, ferðalög íþróttafélaga, félagasamtaka og aðrar álíka ferðir að því gefnu að fyrrnefnd þrjú skilyrði séu uppfyllt.

Samkvæmt c-lið 2. mgr. munu lögin ekki gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem er keypt á grundvelli almenns samnings í tengslum við atvinnurekstur kaupanda. Undir þennan lið geta t.d. fallið rammisamningar sem fyrirtæki gera í tengslum við ferðir starfsmanna sinna. Ekki er nauðsynlegt að kaupandi á grundvelli laganna sé einstaklingur til að hann fái notið þeirra réttinda sem kveðið er á um og þannig getur kaupandi einnig verið lögaðili en sá einstaklingur sem á rétt til að ferðast á grundvelli þess samnings getur notið réttinda laganna séu tilfallandi ferðir keyptar.

Um 3. gr.

Lagt er til að heimilt verði að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í ákvæðinu felst einnig að óheimilt verði að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru óhagstæðari fyrir ferðamann en leiða mundi af ákvæðum laganna. Samsvarandi útfærsla er í 4. gr. laga um neytendalán, nr. 33/2013. Í 3. gr. laga um neytendasamninga, nr. 16/2016, er hins vegar farin sú leið að tiltaka sérstaklega að lögin séu ófrávíkjanleg. Að mati atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins er rétt að leggja áherslu á að seljanda er heimilt að veita ferðamanni betri rétt en hann á en að það leiðir hins vegar af öðrum ákvæðum laganna að þau kveða á um lágmarksskyldur sem ekki er heimilt að víkjast undan.

Um 4. gr.

Í greininni eru settar fram orðskýringar á lykilhugtökum laganna samkvæmt 3. gr. tilskipunarinnar, en ekki er nauðsynlegt að taka allar skilgreiningar tilskipunarinnar upp í frumvarpið.

Í 1. tölul. er ferðatengd þjónusta skilgreind. Hún getur verið flutningur á farþegum, gisting, sem er ekki órjúfanlegur hluti af flutningi farþega og er ekki til búsetu, leiga á skráningarskyldum ökutækjum eða önnur þjónusta sem er ekki órjúfanlegur hluti af framangreindum þjónustupáttum. Varðandi það skilyrði að gisting sé ekki órjúfanlegur hluti af flutningi farþega þarf að horfa til farþegaflutnings með ferjum, lestum eða eftir öðrum leiðum þar sem ferðast er yfir a.m.k. eina nótt og því gisting innifalin. Slík ferð mundi ekki teljast fela í sér bæði flutning á farþegum og gistingu heldur aðeins flutning á farþegum og vera því ein tegund ferðatengdrar þjónustu og mundi því ein og sér ekki mynda pakkaferð. Það er mjög opið hvað getur fallið undir aðra þjónustu skv. d-lið 1. tölul. Um getur verið að ræða ýmiss konar afþreyingu, heilsu meðferðir, aðgöngumiða á ýmiss konar viðburði, skipulagðar ferðir og margt fleira. Í 2. mgr. 2. tölul. þar sem pakkaferð er skilgreind er það skilyrði sett að þjónusta skv. d-lið 1. tölul. myndar aðeins pakka að því gefnu að sú ferðatengda þjónusta nemi a.m.k. 25% af heildarvirði pakkaferðarinnar eða sé mikilvægur þáttur ferðar eða að ferð sé auglýst sem pakkaferð og innihaldi þá ferðatengdu þjónustu sem auglýst er. Hið sama á við þegar önnur ferðatengd þjónusta skv. d-lið 1. tölul. er keypt sem hluti af samtengdri ferðatilhögun sem skilgreind er í 5. tölul.

Í 2. tölul. er skilgreining á pakkaferð. Skilgreiningin er nokkuð víðtækari en núgildandi skilgreining í 2. gr. laga um alferðir og er skilgreiningin sett fram þannig að hún tekur mið af því hvernig ferð er boðin og seld ferðamanni. Þannig er það skilyrði fyrir því að ferð sé pakkaferð að hún sé samsett af a.m.k. tveimur mismunandi tegundum ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar. Samkvæmt a-lið 2. tölul. er það pakkaferð ef ferðin er sett saman af

einum og sama seljanda, hvort sem er fyrir fram eða eftir sérstakri beiðni ferðamanns áður en einn samningur er gerður um alla ferðina. Þetta er hin klassíska pakkaferð sem féll undir gildissvið laga um alferðir. Samkvæmt b-lið 2. tölul. getur pakkaferð einnig verið samsett á annan hátt líkt og fram kemur í ákvæðinu, óháð því hvort gerður er einn eða fleiri samningar um þá ferðatengdu þjónustu sem pakkaferðin felur í sér. Í fyrsta lagi geta mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu verið keyptar á sama stað og valdar áður en ferðamaður samþykkir að greiða og þetta á bæði við um það þegar ferðamaður fer í persónu á skrifstofu seljanda og þegar verslað er í gegnum netið í einu og sama bókunarferlinu allan tímann. Að þjónusta sé keypt á sama stað felur þannig bæði í sér að þjónusta sé keypt í persónu og einnig að hún sé keypt af sama seljanda í einu bókunarferli. Í öðru lagi er það pakkaferð ef samsetning mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu er auglýst, seld eða krafist greiðslu fyrir hana á heildarverði. Í þriðja lagi er það pakkaferð ef samsetningin er auglýst eða seld sem pakkaferð eða með hætti sem gefur til kynna að um pakkaferð sé að ræða. Í fjórða lagi ef ferðin er sett saman eftir að samningur er gerður og seljandi veitir rétt til að velja mismunandi tegundir af ferðatengdri þjónustu. Hér getur t.d. verið um gjafabréf að ræða þar sem hægt er að setja ferðina saman eftir að gjafabréf er keypt. Í fimmta lagi getur samsetning ferðatengdrar þjónustu myndað pakkaferð ef þjónustan er keypt af mismunandi seljendum í gegnum samtengda bókunarferla á netinu þar sem fyrsti seljandinn sendir upplýsingar um kaupanda; nafn, greiðsluupplýsingar og tölvupóstfang, til síðari seljanda sem gerir samning við kaupanda um ferðatengda þjónustu innan 24 klst. frá staðfestingu frá fyrri seljanda. Þá myndar samsetning ferðatengdrar þjónustu ekki pakkaferð ef önnur ferðatengd þjónusta er valin og keypt eftir að veiting ferðatengdrar þjónustu sem felur í sér farþegaflutning, gistingu eða leigu á skráningarskyldum ökutækjum, er hafin, og jafnframt ef önnur ferðatengd þjónusta nemur minna en 25% af heildarvirði pakkaferðar og er ekki mikilvægur þáttur pakkaferðar eða auglýst sem slík, líkt og vikið hefur verið að.

Samkvæmt 3. tölul. er samningur um pakkaferð skilgreindur sem samningur um pakkaferð í heild eða, ef gerðir eru aðskildir samningar um ferðatengda þjónustu, allir samningar sem ná yfir ferðatengda þjónustu sem er innifalin í pakkaferðinni. Líkt og vikið hefur verið að er það ekki skilyrði pakkaferðar að um einn og sama samninginn sé að ræða. Þá er upphaf pakkaferðar skilgreint í 4. tölul. en sú skilgreining hefur þýðingu fyrir nokkur ákvæði laganna sem taka mið af því hvenær pakkaferð hefst og því lagt til að hún verði tekin upp í lögin.

Í 5. tölul. er skilgreining á samtengdri ferðatilhögun. Við mat á því hvort ferð falli undir það að vera samtengd ferðatilhögun ber fyrst að skoða hvort ferðin falli undir skilgreiningu á pakkaferð. Geri hún það ekki, en feli hins vegar í sér a.m.k. tvær tegundir ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar, getur verið um samtengdra ferðatilhögun að ræða. Til að svo sé þarf að vera um sömu ferð að ræða, aðskildir samningar gerðir við hvern þjónustuveitanda fyrir sig og einn seljandi hafi milligöngu um að ferðatengd þjónusta sé valin og hver þjónustuveitandi fyrir sig fái greitt sérstaklega.

Í 13. tölul. aðfararorða tilskipunarinnar er fjallað um það hvenær kaup á annarri ferðatengdri þjónustu innan 24 klst. frá þeirri fyrstu, geti falið í sér samtengda ferðatilhögun. Þar sem um mismunandi seljendur er að ræða og gerðir eru aðskildir samningar um hverja tegund ferðatengdrar þjónustu er mikilvægt að áréttta að ekki er um að ræða almenn tilboð til að kaupa tiltekna þjónustu heldur þarf tilboðinu að vera beint að ferðamanninum með markvissum hætti (e. in a targeted manner). Auglýsingar sem birtast á vefsíðum seljenda í gegnum Google (Google ads) og taka mið af netnotkun viðkomandi aðila (cookies) mundu þannig almennt falla utan við ákvæðið. Má því ætla að raunverulegt tilboð sem ferðamaður

getur gengið beint að geti fallið þar undir enda má þá ætla að til staðar sé samningssamband milli seljendanna en það er þó ekki nauðsynlegt.

Í 6. tölul. er skilgreining á ferðamanni en það er sérhver aðili sem óskar eftir að gera samning eða hefur rétt til að ferðast á grundvelli samnings sem fellur undir gildissvið laganna. Ekki er nauðsynlegt að kaupandi sé einstaklingur en eðli málsins samkvæmt getur ferðamaður aðeins verið einstaklingur.

Í 7., 8. og 9. tölul. eru skilgreiningar á seljanda, skipuleggjanda og smásala. Seljandi er víðtækasta skilgreiningin og geta bæði skipuleggjendur og smásalar fallið undir að vera seljendur. Skipuleggjandi og smásali svara til ferðaheildsala og ferðasmásala samkvæmt lögum um alferðir. Þeir aðilar sem hafa haft ferðaskrifstofuleyfi samkvæmt lögum um skipan ferðamála og hafa selt alferðir munu í flestum tilfellum falla undir skilgreiningu á skipuleggjanda. Um leyfisveitingar fer samkvæmt lögum um Ferðamálastofu en frumvarp til þeirra laga er lagt fram samhliða frumvarpi þessu.

Skilgreining á varanlegum miðli í 10. tölul. er samhljóma skilgreiningu í 8. tölul. 2. gr. laga um neytendasamninga, nr. 16/2016, og t-lið 5. gr. laga um neytendalán, nr. 33/2013.

Í 11. tölul. eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður skilgreindar sem aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þeim fyrir sig, og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í eldri tilskipun var beinlínis vísað til „force majeure“-aðstæðna og rétt er að túlka ákvæðið með það hugtak í huga.

Í 12. tölul. er sölustaður skilgreindur en hann getur bæði verið efnislegur sölustaður, þ.e. húsnæði, hvort sem það er fast eða færanlegt, en einnig netsíður. Í 13. tölul. er síðan heimflutningur skilgreindur sem flutningur ferðamanns til baka til brottfararstaðar eða annars staðar sem samið er um.

Um 5. gr.

Í 5. gr. frumvarpsins koma fram meginreglur um upplýsingaskyldu seljanda áður en samningur er gerður. Greinin felur í sér innleiðingu á hluta af 5. gr. tilskipunarinnar.

Mikilvægur liður í aukinni neytendavernd sem felst í frumvarpinu er aukin upplýsingaskylda seljenda. Þegar vísað er til seljanda í II. kafla frumvarpsins falla bæði skipuleggjendur og smásalar undir þá skyldu. Í reglugerð sem ráðherra setur skv. 4. mgr. 5. gr. frumvarpsins munu koma fram staðlaðar upplýsingar sem seljendum ber að láta ferðamanni í té. Stöðluðu upplýsingarnar veita ferðamanni upplýsingar um hvers konar ferð hann er að kaupa og að ferðin falli undir gildissvið laganna sem leiðir af sér að ferðamaður á réttindi samkvæmt lögunum sem hann hefði ella ekki átt ef ekki væri um pakkaferð að ræða. Fyrirmynd staðlaðra upplýsinga eru í viðauka við tilskipun (ESB) 2015/2302.

Um 6. gr.

Í 6. gr. frumvarpsins kemur fram hvaða upplýsingar seljanda ber að veita ferðamanni fyrir samningsgerð. Með greininni eru innleiddir staflíðir 1. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar og með 2. mgr. 6. gr. frumvarpsins er innleitt ákvæði 1. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar. Þau atriði sem talin eru upp í a–h-lið eru ófrávíkjanleg og er seljanda ávallt skylt að veita ferðamanni þessar upplýsingar. Að auki verða tilteknar upplýsingar, svo sem getið er um í 2. mgr., hluti af samningi um pakkaferð komist hann á í kjölfarið. Bæði skipuleggjandi og smásali eru ábyrgir fyrir því að ferðamanni séu veittar upplýsingarnar en það þarf hins vegar aðeins að veita honum þær einu sinni.

Um 7. gr.

Í 7. gr. frumvarpsins er fjallað um samning um pakkaferð, hvaða upplýsingar skuli koma fram í honum og um helstu eiginleika þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er hluti af samningi en upplýsingar skv. 6. gr. skulu einnig koma fram í samningi um pakkaferð. Greinin felur í sér innleiðingu á 7. gr. tilskipunarinnar að undanskilinni 3. mgr. 7. gr. sem lagt er til að verði innleidd sem 8. gr. frumvarpsins.

Í c-lið 1. mgr. er vísað til þess aðila sem fer með framkvæmd reglna um vernd gegn ógjaldfærni en um það gilda ákvæði VII. kafla frumvarpsins um tryggingar. Sá aðili er Ferðamálastofa. Í d-lið ákvæðisins kemur fram að veita skuli upplýsingar um tengilið skipuleggjanda eða annars sambærilegs aðila sem ferðamaður getur leitað til vegna framkvæmdar pakkaferðar eða annarra atriða samkvæmt lögum þessum. Þetta felur í sér að ferðamaður á alltaf að geta haft samband við aðila sem er ábyrgur fyrir framkvæmd pakkaferðar til að koma að ábendingum eða kvörtunum sé ferð ekki í samræmi við samning og ferðamaður á rétt til að bætt verði úr ágöllum. Í g-lið kemur fram að ferðamanni skuli veittar upplýsingar um meðferð kvartana hjá seljanda og um kæruleiðir utan dómstóla ef við á. Á vegum Neytendasamtakanna og Samtaka ferðaþjónustunnar er starfrækt úrskurðarnefnd ferðamála sem ferðamenn geta leitað til vegna framkvæmdar á pakkaferð sem keypt hefur verið af seljanda sem er meðlimur Samtaka ferðaþjónustunnar.

Í 3. mgr. ákvæðisins kemur fram að ef samningur um pakkaferð er gerður utan fastrar starfsstöðvar skuli láta ferðamanni í té eintak eða staðfestingu á samningi um pakkaferð á pappír eða öðrum varanlegum miðli ef ferðamaður samþykkir það. Hugtakið „utan fastrar starfsstöðvar“ ber hér að skýra með sama hætti og það er skilgreint í 6. tölul. 2. gr. laga um neytendalán, nr. 16/2016. Þar kemur fram að samningur utan fastrar starfsstöðvar sé samningur sem er gerður þegar bæði seljandi og neytandi eru viðstaddir samtímis, utan fastrar starfsstöðvar seljanda, svo sem á heimili neytanda eða vinnustað hans, samningur sem er gerður þegar neytandi leggur fram tilboð við svipaðar aðstæður og á heimili eða vinnustað, samningur sem er gerður á fastri starfsstöð seljanda eða með fjarskiptaaðferð strax eftir að haft var persónulegt og beint samband við neytanda utan fastrar starfsstöðvar seljanda, þegar seljandi og neytandi eru viðstaddir samtímis í eigin persónu, eða samningur sem er gerður í skemmtiferð sem seljandi skipuleggur í því augnamiði að kynna og selja neytanda vörur eða þjónustu.

Um 8. gr.

Með 8. gr. frumvarpsins er innleidd 3. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar. Ákvæðið tekur til tiltekinna pakkaferða þar sem samningur kemst á með þeim hætti að upplýsingar um ferðamann eru sendar á milli samtengdra bókkunarferla frá einum seljanda til annars. Ákvæðið kveður á um skyldur seljenda innbyrðis og um upplýsingaskyldu gagnvart ferðamanni.

Um 9. gr.

Í 9. gr. frumvarpsins er kveðið á um þær upplýsingar og þau gögn sem láta ber ferðamanni í té áður en ferð hefst. Greinin felur í sér innleiðingu á 5. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar. Í ákvæðinu er ekki tiltekið sérstaklega á hvers konar formi upplýsingar skuli vera veittar. Algennt er orðið að ferðagögn séu að öllu leyti rafræn og má ætla að flestir ferðamenn óski eftir þeim upplýsingum og gögnum sem kveðið er á um í 9. gr. með rafrænum hætti. Hins vegar er rétt að veita ferðamanni umbeðin gögn á pappír sé sérstaklega óskað eftir því og er þá sérstaklega horft til þess að þau gögn sem kveðið er á um í ákvæðinu eru mikilvæg ferðagögn, svo sem farmiðar og upplýsingar um brottfarartíma.

Um 10. gr.

Í 10. gr. frumvarpsins er lagt til að innleidd verði 2. mgr. 6. gr. og 8. gr. tilskipunarinnar. Ákvæðið kveður á um almenna sönnunarbyrði seljanda um að farið sé að ákvæðum laganna og að ferðamaður verði aðeins krafinn um greiðslu kostnaðar sem honum hefur sannanlega verið gerð grein fyrir.

Um 11. gr.

Í 11. gr. frumvarpsins er kveðið á um heimildir til framsals á samningi um pakkaferð og sameiginlega og óskipta ábyrgð (in solidum) framseljanda og framsalshafa á greiðslu eftirstöðva pakkaferðar eftir framsal. Er með ákvæðinu innleidd 9. gr. tilskipunarinnar. Ákvæði um framsal pakkaferða er nú í 6. gr. laga um alferðir. Ekki er um eiginlega efnisbreytingu á rétti til framsals pakkaferðar að ræða en þó er kveðið á um að tilkynning sem send er meira en sjö dögum áður en ferð hefst teljist alltaf vera með hæfilegum fyrirvara.

Um 12. gr.

Í 12. gr. frumvarpsins er fjallað um verðbreytingar. Með ákvæðinu eru innleiddar 1.–3. mgr. 10. gr. tilskipunarinnar.

Í 1. mgr. er sett fram sú meginregla að verð það sem sett er fram í samningi um pakkaferð skuli haldast óbreytt nema því aðeins að það sé skýrt tekið fram að verð geti breyst, nákvæmlega sé tilgreint hvernig breytt verð skuli reiknað út og verðhækkanir séu aðeins heimilar ef ferðamanni er veittur sambærilegur réttur til verðlækkunar. Í 2. mgr. eru svo taldar með tæmandi hætti upp þær aðstæður sem réttlætt geta verðhækkun að því gefnu að slíkt ákvæði hafi verið í samningi og eru þær efnislega þær sömu og í 1. mgr. 7. gr. laga um alferðir. Í 3. mgr. kemur síðan fram að tilkynna skuli ferðamanni um allar verðhækkanir með skýrum og greinargóðum hætti eigi síðar en 20 dögum áður en ferð hefst. Í þessu felst að síðustu 20 daga áður en ferð hefst er óheimilt að hækka verðið þrátt fyrir að þær aðstæður sem fram koma í 2. mgr. eigi við.

Um 13. gr.

Í 13. gr. frumvarpsins kemur fram tilkynningarskylda seljanda vegna breytinga á samningi um pakkaferð. Með 13. gr. frumvarpsins eru innleiddar 1.–3. mgr. 11. gr. tilskipunarinnar.

Meginreglan er að skipuleggjanda eða smásala er óheimilt að gera breytingar á samningi um pakkaferð nema heimild til slíkra breytinga komi skýrt fram í samningi. Á það jafnt við um verðbreytingar skv. 12. gr., en heimild til slíkra breytinga þarf að koma fram í samningi, og aðrar breytingar á samningi skv. 13. gr. Ferðamaður á að geta gengið að því vísu að ferð sú sem hann kaupir muni ekki taka miklum breytingum frá kaupum enda kunna slíkar breytingar að hafa verulegt óhagræði í för með sér fyrir ferðamann. Ef gerðar eru verulegar breytingar á samningi um pakkaferð hefur ferðamaður rétt til að afpanta ferðina og um afpöntun og endurgreiðslu í kjölfar afpöntunar fer skv. 14. gr. Ferðamaður getur einnig afpantað pakkaferð ef skipuleggjandi getur ekki uppfyllt sérkröfur ferðamanns eða ef verð pakkaferðar er hækkað um meira en 8%, sbr. 12. gr.

Um 14. gr.

Með 14. gr. frumvarpsins eru innleiddar 4.–5. mgr. 11. gr. tilskipunarinnar. Ákvæðið kveður á um rétt ferðamanns sem afpantar pakkaferð vegna breytinga sem skipuleggjandi eða smásali hefur gert á ferðinni. Í 2. mgr. kemur fram að ferðamaður eigi rétt á verðlækkun

ef ferð rýrnar að gæðum vegna breytinga sem hafa verið gerðar á henni eða ef honum er boðin ódýrari ferð í staðinn. Að sama skapi ber ferðamanni að greiða mismuninn sé honum boðin dýrari ferð í staðinn sem hann ákveður að þiggja. Samsvarandi regla er í 9. gr. laga um alferðir.

Um 15. gr.

Í 15. gr. frumvarpsins er fjallað um heimildir ferðamanns til að afpanta pakkaferð eftir að samningur er gerður en áður en ferð hefst. Með 15. og 16. gr. frumvarpsins eru innleidd ákvæði 12. gr. tilskipunarinnar.

Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar sem tilgreind er í samningi um pakkaferð og tekur mið af því hversu löngum tíma fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætlaðs tekjumissis skipuleggjanda. Skv. 2. mgr. skal þóknunin samsvara tekjumissi skipuleggjanda eða smásala ef þóknunin er ekki sérstaklega tilgreind í samningi. Í 1. mgr. 5. gr. laga um alferðir er ákvæði um rétt seljanda til þóknunar frá kaupanda afpanti hann alferð áður en ferðin hefst. Ákvæði 15. gr. frumvarpsins eru því ekki nýmæli en hins vegar er kveðið skýrar á um útreikning á fjárhæð þóknunar sé fjárhæðin ekki tilgreind sérstaklega í samningi um pakkaferð.

Samkvæmt 3. mgr. ákvæðisins getur ferðamaður afpantað pakkaferð án greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd ferðar eða flutning farþega, eða þegar verðhækkun nemur meira en 8%, sbr. 12. gr. frumvarpsins. Óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geta t.d. verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttar eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða.

Um 16. gr.

Í 16. gr. frumvarpsins er fjallað um réttindi ferðamanns þegar skipuleggjandi eða smásali aflýsir pakkaferð. Með 15. og 16. gr. frumvarpsins eru innleidd ákvæði 12. gr. tilskipunarinnar.

Aflýsi skipuleggjandi eða smásali ferð ber eðli málsins samkvæmt að endurgreiða ferðamanni allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi og skv. 2. mgr. skal það gert innan 14 daga frá aflýsingu.

Um 17. gr.

Í V. kafla frumvarpsins er fjallað um framkvæmd pakkaferðar og í 17. gr. kemur fram sú meginregla að skipuleggjandi og smásali beri sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda. Kveðið er með sama hætti á um sameiginlega ábyrgð skipuleggjanda og smásala í 12. gr. laga um alferðir. Með 17. gr. frumvarpsins er innleidd 1. mgr. 13. gr. tilskipunarinnar.

Í 2. másl. 1. mgr. 13. gr. tilskipunarinnar kemur fram að aðildarríki geti látið smásala vera sameiginlega ábyrgan fyrir framkvæmd pakkaferðar ásamt skipuleggjanda og gildi þá ákvæði tilskipunarinnar sem taka til skipuleggjanda einnig um smásala. Þar sem í 12. gr. gildandi laga um alferðir er nú kveðið á um sameiginlega og óskipta ábyrgð skipuleggjanda og smásala (ferðaheildsala og ferðasmásala) er í þessu frumvarpi lagt til að þessi heimild verði nýtt. Er þannig vísað jöfnum höndum til skipuleggjanda og smásala. Í því felst aukin neytendavernd og skýrleiki og ferðamenn geta þá hvort sem er leitað til skipuleggjanda eða smásala.

Um 18. gr.

Í 18. gr. frumvarpsins er kveðið á um skyldu ferðamanns til að tilkynna skipuleggjanda eða smásala um hverja þá vanefnd sem hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af pakkaferð. Jafnframt er í ákvæðinu kveðið á um úrbótaskyldu seljanda og um rétt ferðamanns til að ráða sjálfur bót á þeim vanefndum sem eru á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu og krefja síðar skipuleggjanda eða smásala um kostnað vegna þeirra úrbóta. Með 18. gr. frumvarpsins eru innleidd ákvæði 2.–5. mgr. 13. gr. tilskipunarinnar.

Um 19. gr.

Í 19. gr. frumvarpsins er kveðið á um skyldu skipuleggjanda eða smásala til að sjá fyrir heimflutningi í þeim tilvikum sem ferðamaður riftir samningi með lögmætum hætti þegar um verulega vanefnd er að ræða, sbr. 20. gr. frumvarpsins. Jafnframt er í ákvæðinu mælt fyrir um skyldu skipuleggjanda eða smásala til að veita ferðamanni aðstoð í þeim tilvikum sem hann óskar sérstaklega eftir því og jafnframt þegar röskun verður á ferð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Með 19. gr. frumvarpsins er innleidd 5.–8. mgr. 13. gr. tilskipunarinnar.

Skylda skipuleggjanda eða smásala til að sjá ferðamanni fyrir gistingu í þeim tilvikum sem heimflutningur ferðamanns tefst vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna takmarkast við þrjár nætur nema 3. mgr. eigi við. Í 3. mgr. er upptalning á viðkvæmum hópum sem eðlilegt er að skipuleggjandi eða smásali beri ríkari skyldur til að aðstoða að því gefnu að vitað hafi verið um ástand og sérstakar þarfir þeirra áður en ferð hófst. Um fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga og aðstoðarmenn þeirra er m.a. fjallað í 126. gr. b laga um loftferðir og reglugerð um flutning fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga með stórum flugvélum, nr. 474/2008. Í 2. gr. reglugerðarinnar eru skilgreiningar sem eðlilegt er að líta til við framkvæmd 19. gr. frumvarpsins.

Um 20. gr.

Í 20. gr. frumvarpsins er fjallað um heimild ferðamanns til að rifta samningi um pakkaferð ef verulegar vanefndir verða á framkvæmd samningsins. Ferðamaður á þá jafnframt rétt á afslætti af verði ferðarinnar sem svarar til þess hluta af ferðatengdri þjónustu sem ekki er veitt eða er verulega ábótavant. Verði ferðamaður fyrir tjóni vegna verulegra vanefnda á framkvæmd pakkaferðar á hann einnig rétt á skaðabótum. Með 20. gr. frumvarpsins er innleitt ákvæði 1. málsl. 6. mgr. 13. gr. tilskipunarinnar. Riftunarheimild ferðamanns er nú í 2. mgr. 11. gr. laga um alferðir.

Um 21. gr.

Í 21. gr. frumvarpsins kemur fram sú regla sem almennt gildir í kröfurétti um að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði ferðar ef vanefndir verða á framkvæmd hennar. Afslátturinn skal þá vera í samræmi við umfang þeirra vanefnda sem voru á framkvæmd samnings. Með ákvæðinu er innleitt ákvæði 1. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar.

Um 22. gr.

Í 22. gr. frumvarpsins er fjallað um skaðabætur sem ferðamaður á rétt á verði hann fyrir tjóni sem rekja má til vanefnda á framkvæmd samnings um pakkaferðir. Með ákvæðinu eru innleiddar 2. og 3. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar. Ákvæði um skaðabótaskyldu skipuleggjanda er nú í 13. gr. laga um alferðir en ákvæðið takmarkast við líkams- eða eignatjón. Ákvæði 22.

gr. frumvarpsins er ekki takmarkað á sama hátt og tekur því til hvers kyns tjóns sem skipuleggjandi eða smásali ber ábyrgð á og rekja má til vanefnda hans.

Skipuleggjandi eða smásali getur verið laus undan skaðabótaábyrgð ef hann sýnir fram á að vanefnd á framkvæmd samnings um pakkaferð sé sök ferðamanns, sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og eru ófyrirsjáanlegar eða óviðráðanlegar, eða ef vanefnd er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í síðastnefnda tilvikinu er um svokallaðar „force majeure“ aðstæður að ræða.

Um 23. gr.

Í 23. gr. kemur fram upplýsingaskylda seljanda sem hefur milligöngu um sölu á samtengdri ferðatilhögun. Með ákvæðinu er innleidd 19. gr. tilskipunarinnar.

Samtengd ferðatilhögun er skilgreind í 5. tölul. 4. gr. frumvarpsins. Sá grundvallarmunur er á pakkaferð og samtengdri ferðatilhögun að hver þjónustuveitandi er ábyrgur fyrir framkvæmd sinnar þjónustu þegar um samtengda ferðatilhögun er að ræða og þannig er enginn skipuleggjandi eða smásali sem er ábyrgur fyrir allri þeirri ferðatengdu þjónustu sem samningur um pakkaferð kveður á um. Réttindi ferðamanns eru því lakari þegar um samtengda ferðatilhögun er að ræða en hann nýtur þó verndar gagnvart gjaldþroti seljanda sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun hafi sá seljandi tekið við greiðslum. Oft kann þó greiðsla vegna samtengdrar ferðatilhögunar að vera greidd hverjum og einum þjónustuveitanda en það fer eftir eðli samnings hverju sinni.

Um 24. gr.

Í VII. kafla frumvarpsins er fjallað um tryggingar vegna rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots skipuleggjanda eða smásala. Með kaflanum eru innleidd ákvæði 17. og 19. gr. tilskipunarinnar sem kveða á um skyldur aðildarríkja til að tryggja að ferðamenn eigi tryggjar endurgreiðslur og heimflutning komi til rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots skipuleggjanda eða smásala pakkaferða eða seljanda sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun og tekur við greiðslum vegna þess. Jafnframt er kveðið á um að sala pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar sé leyfisskyld og að um leyfisveitingar fari samkvæmt lögum um Ferðamálastofu. Ekki er um efnisbreytingu að ræða hvað varðar pakkaferðir þar sem sala pakkaferða er nú þegar leyfisskyld skv. 8. gr. laga um skipan ferðamála. Sala á samtengdri ferðatilhögun er hins vegar nýjung í þessum lögum og sérstakt ákvæði um tryggingarskyldu seljanda samtengdrar ferðatilhögunar er í 5. mgr. Nær tryggingaverndin yfir allar greiðslur sem slíkir seljendur taka við.

Það er nýmæli í tilskipuninni og í frumvarpinu að aðilar með staðfestu utan EES-svæðisins þurfa einnig að vera með tryggingu beini þeir viðskiptum sínum að kaupendum í einhverju ríki innan EES-svæðisins. Er ákvæði 2. mgr. um tryggingarskyldu því orðað þannig að það tekur til allra aðila sem beina viðskiptum sínum að ferðamönnum hér á landi, óháð því hvar viðkomandi aðili hefur staðfestu. Í því felst aukin neytendavernd og jafnframt er með því reynt að jafna samkeppnisskilyrði aðila sem stunda markaðssókn á sama svæði þannig að tryggingarskylda nái yfir þá alla óháð staðfestu. Í tilskipuninni felst einnig nýmæli um gagnkvæma viðurkenningu á tryggingarkerfum annarra ríkja innan EES-svæðisins. Því er kveðið á um það í 3. mgr. að hafi skipuleggjandi eða smásali tryggingu í öðru EES-ríki teljist hann uppfylla tryggingarskyldu sína að því gefnu að hann sýni fram á það með fullnægjandi hætti.

Í 6. mgr. 24. gr. kemur fram í hvaða formi trygging getur verið. Um samhljóða ákvæði er að ræða og nú er í 3. mgr. 14. gr. laga um skipan ferðamála.

Í lokamálsgrein ákvæðisins er heimild fyrir Ferðamálastofu til að innheimta gjald af tryggingarskyldum aðilum vegna umsýslu og útreiknings tryggingarfjárhæðar. Heimildin er nú í 5. mgr. 18. gr. laga um skipan ferðamála. Lagt er til að hún orðist á einfaldari hátt en nú er en efnislegt inntak er þó óbreytt, þ.e. gjöldum samkvæmt ákvæðinu er ætlað að standa undir kostnaði við vinnu Ferðamálastofu við að yfirfara bókhaldsgögn ferðaskrifstofa svo mögulegt sé að ákvarða tryggingarfjárhæð og hefur Ferðamálastofa vegna þessa leitað aðstoðar endurskoðanda sem tryggingarskyldir aðilar standa straum af kostnaði vegna.

Um 25. gr.

Í 25. gr. frumvarpsins kemur fram til hvers trygging samkvæmt lögnum á að ná. Skv. 1. mgr. 17. gr. tilskipunarinnar skal trygging skipuleggjanda eða smásala tryggja endurgreiðslu á öllum greiðslum sem ferðamaður hefur greitt vegna ferðatengdrar þjónustu sem er ekki veitt sökum gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala. Tryggingin nær því ekki yfir þau tilvik þar sem ferðatengd þjónusta er ekki veitt af öðrum sökum en gjaldþroti eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala. Þannig nær trygging ekki yfir það þegar þjónustuveitandi ferðatengdrar þjónustu sem er hluti af pakkaferð verður gjaldþrota heldur ber þá skipuleggjandi eða smásali ábyrgð á því að bæta úr þeim vanefndum sem af því kunna að leiða.

Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skal ferðamanni gert kleift að ljúka pakkaferð í samræmi við upphaflegan samning ef möguleiki er á og skal þá tryggingin nýtt til að greiða fyrir þá ferðatengdu þjónustu sem hefði ella ekki verið veitt. Þegar ferðamaður getur þannig lokið ferð á hann ekki rétt til frekari greiðslna enda hefur þá ekki verið vanefnd á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu. Þá kemur fram í 3. mgr. að einnig skuli endurgreiða innborganir sem greiddar hafa verið á þeim tíma sem kemur til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar.

Um 26. gr.

Í 26. gr. frumvarpsins er fjallað um fjárhæð trygginga. Í 1. mgr. kemur fram að ráðherra skuli ákveða með reglugerð á hvaða hátt tryggingarfjárhæð skuli reiknuð út. Ekki er kveðið með skýrum hætti á um það í tilskipuninni hvernig trygging skuli vera eða í hvaða formi heldur aðeins kveðið á um að aðildarríkjum beri að tryggja að til staðar séu fullnægjandi tryggingar. Hvernig tryggingarfjárhæð er reiknuð út kann að breytast með breyttum viðskiptaháttum og breyttum ferðavenjum sem kunna að leiða til þess að þörf fyrir tryggingaverndina breytist. Líkt og vikið er að í kafla 3.4. í greinargerðinni hefur atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið unnið að því að móta og kanna möguleikann á að breyta þeirri reiknireglu sem nú er notast við. Að mati ráðuneytisins er útfærsla þessa slíkt atriði að rétt sé að ráðherra kveði á um það í reglugerð að teknu tilliti til þeirrar vinnu sem nú á sér stað.

Í 2. mgr. kemur fram heimild Ferðamálastofu til að krefja aðila um hærri tryggingar en um getur í reglugerð ráðherra í þeim tilfellum þegar um sérstaklega áhættusaman rekstur er að ræða, eiginfjárstaða skipuleggjanda eða smásala er neikvæð samkvæmt innsendum ársreikningi, tímabundin aukning verður í umsvifum eða að líkur eru á að fjárhæð tryggingar muni ekki duga komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar. Þessi atriði eru öll þess eðlis að eigi þau við þá er áhætta af rekstri meiri en ella. Eðlilegt er að eftirlitsstjórnvald geti í slíkum tilvikum kallað eftir hærri tryggingu og að sama skapi er Ferðamálastofu veitt heimild til að lækka tryggingarfjárhæð vegna tímabundins samdráttar í rekstri.

Í 4. mgr. er kveðið á um það nýmæli að aðila er skylt að tilkynna til Ferðamálastofu ef umsvif aukast umtalsvert og verða þannig meiri á yfirstandandi ári en gögn sem lágu til grundvallar ákvörðun um tryggingarfjárhæð gáfu til kynna. Skv. 3. mgr. er Ferðamálastofu

jafnframt heimilt að lækka tímabundið tryggingarfjárhæð vegna tímabundins samdráttar í rekstri. Er hér um tillögur að ræða sem fram komu í sameiginlegum tillögum Ferðamálastofu og Samtaka ferðaþjónustunnar til ráðuneytisins um breytingar á reglum er varða tryggingar. Í reglugerð sem ráðherra setur skv. 1. mgr. munu koma fram kröfur um hvaða upplýsingar og gögn skuli fylgja beiðnum um tímabundna lækkun tryggingarfjárhæðar og beiðnum um að undanskilja tímabundna aukna veltu frá útreikningi tryggingarfjárhæðar næsta árs.

Um 27. gr.

Í ákvæðinu er fjallað um uppgjör trygginga komi til þess að sækja þurfi í tryggingu vegna rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots skipuleggjanda eða smásala. Ákvæðið er efnislega samsvarandi við 19. og 20. gr. gildandi laga um skipan ferðamála. Þannig eru ekki lagðar til breytingar á fresti til að skila inn kröfulýsingum sem er 60 dagar.

Um 28. gr.

Í 28. gr. frumvarpsins er kveðið á um ábyrgð seljanda á hvers konar skekkjum eða tæknilegum vanköntum í bókunarkerfi hans og eftir atvikum skekkjum í bókunarferlinu. Þó ber seljandi ekki ábyrgð skv. 1. mgr. ákvæðisins ef skekkjur í bókun má rekja til ferðamanns eða þær verða vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Með 28. gr. frumvarpsins er innleidd 21. gr. tilskipunarinnar.

Um 29. gr.

Í 29. gr. frumvarpsins er kveðið á um ábyrgðarskiptingu skipuleggjanda og smásala þegar skipuleggjandi er með staðfestu utan EES-svæðisins. Í þeim tilvikum ber smásali skyldur skipuleggjanda nema hann sýni sérstaklega fram á að skipuleggjandi fullnægi ákvæðum V. og VII. kafla laganna um framkvæmd pakkaferðar og um tryggingarskyldu. Með ákvæðinu er 20. gr. tilskipunarinnar innleidd.

Um 30. gr.

Í 30. gr. frumvarpsins er heimild fyrir ráðherra til að setja reglugerð um nánari framkvæmd laganna, m.a. um staðlaða upplýsingaskyldu og birtingu samræmdra og staðlaðra skjala sem birt eru í viðauka við tilskipunina. Upptalning ákvæðisins er í dæmaskyni og því ekki tæmandi um heimildir ráðherra til að setja nánari reglur um framkvæmd laganna.

Um 31. gr.

Í 31. gr. frumvarpsins er lagt til að almennt eftirlit með ákvæðum frumvarpsins verði á höndum Neytendastofu. Í því felst eftirlit með ákvæði I.–VI. kafla og VIII. kafla. Stofnunin sinnir nú þegar eftirliti með lögum um alferðir, sbr. 17. gr. laganna. Eftir sem áður er gert ráð fyrir að ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nr. 57/2005, gildi um málsmeðferð hjá stofnuninni, upplýsingaöflun, haldlagningu gagna og afhendingu upplýsinga til stjórnvalda annarra ríkja auk þagnarskyldu.

Í 3. mgr. 31. gr. er kveðið á um þau úrræði sem Neytendastofa getur gripið til og er þar um að ræða sömu úrræði og stofnuninni eru falin í lögum nr. 57/2005 og henni eru nú þegar falin í eftirliti samkvæmt lögum um alferðir. Aðgerðir Neytendastofu geta falið í sér bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnum skilyrðum. Í 24. gr. tilskipunarinnar er aðildarríkjum gert að sjá til þess að viðunandi og skilvirkar leiðir séu til að tryggja að farið sé að ákvæðum tilskipunarinnar. Telja verður að þau úrræði sem Neytendastofu eru þegar falin uppfylli þær skyldur.

Ákvarðanir Neytendastofu eru kæránlegar til sérskipaðrar stjórnarsýslunefndar, áfrýjunarnefndar neytendamála, sbr. 4. gr. laga um Neytendastofu, nr. 62/2005, og verða ákvarðanir stofnunarinnar ekki bornar undir dómstóla fyrr en úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála liggur fyrir. Er það í samræmi við 1. mgr. 25. gr. laga nr. 57/2005.

Samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 er málskotsfrestur til áfrýjunarnefndar neytendamála fjórar vikur frá tilkynningu ákvörðunar. Vilji aðili ekki una úrskurði áfrýjunarnefndar skal mál til ógildingar hans höfðað fyrir dómstólum innan sex mánaða frá tilkynningu úrskurðarins. Þetta er í samræmi við 2. mgr. 25. gr. laga nr. 57/2005 og búa þar að baki réttaröryggissjónarmið.

Um 32. gr.

Í 32. gr. er kveðið á um viðurlög og úrræði Neytendastofu vegna brota gegn þeim ákvæðum frumvarpsins sem stofnuninni er falið eftirlit með. Í 25. gr. tilskipunarinnar er aðildarríkjum gert að setja reglur um viðurlög við brotum og skulu þau vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa varnaðaráhrif. Lagt er til að Neytendastofu verði falin sömu viðurlög og úrræði vegna brota gegn frumvarpi þessu og lögum nr. 57/2005, þ.e. annars vegar álagning stjórnvaldssekta og hins vegar dagsekta. Við ákvörðun um fjárhæðarmörk sekta var við vinnslu frumvarpsins litið til fjárhæðar sekta sem stofnunin getur ákvarðað samkvæmt lögum um neytendalán, nr. 33/2013, og lögum um fasteignalán til neytenda, nr. 118/2016. Við ákvörðun um fjárhæð sektar í hverju máli skal Neytendastofa m.a. taka tillit til alvarleika brots, hvað það hefur staðið lengi, samstarfsvilja hins brotlega og hvort um ítrekað brot er að ræða.

Sérstaklega er um það fjallað í 4. mgr. 32. gr. að frestur til kæru dagsektarákvörðunar til áfrýjunarnefndar er fjórtán dagar í stað almenns fjögurra vikna frests. Er það í samræmi við 1. mgr. 24. gr. laga nr. 57/2005.

Um 33. gr.

Í 33. gr. frumvarpsins er fjallað um eftirlitsheimildir og skyldur Ferðamálastofu skv. VII kafla. Samkvæmt frumvarpinu hefur Ferðamálastofa það hlutverk að hafa eftirlit með tryggingum seljenda pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar til endurgreiðslu komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar skipuleggjanda eða smásala. Ferðamálastofa sinnir nú þegar því eftirlitshlutverki samkvæmt lögum um skipan ferðamála, nr. 73/2005, og er því ekki lögð til breyting á því. Trygging fyrir endurgreiðslum komi til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar er eitt af skilyrðum leyfisveitingar samkvæmt lögum nr. 73/2005.

Með ákvæðinu er kveðið á um heimild Ferðamálastofu til að krefja aðila upplýsinga og gagna svo unnt sé að leggja mat á tryggingarfjárhæð. Þá er Ferðamálastofu veitt heimild til álagningar dagsekta fyrir brot gegn ákvæðum VII. kafla eða ákvörðunum Ferðamálastofu á grundvelli kaflans. Hingað til hefur Ferðamálastofu aðeins verið unnt að fella niður leyfi aðila til starfa séu skilyrði um tryggingar ekki uppfyllt en telja verður að heimild til álagningar dagsekta sé skilvirkara úrræði fyrir stofnunina. Lagt er til að fjárhæðarrámi dagsekta sem Ferðamálastofu er veittur verði hinn sami og Neytendastofu og kærufrestur hinn sami.

Ákvörðunum Ferðamálastofu má skjóta til ráðherra skv. 25. gr. laga nr. 73/2005. Um málsmeðferð fer samkvæmt stjórnarsýslulögum en lagt er til að kærufrestur verði styttri en sá þriggja mánaða kærufrestur sem kveðið er á um í 1. mgr. 27. gr. stjórnarsýslulaga. Lagt er til að kærufrestur vegna ákvarðana Ferðamálastofu sem teknar eru á grundvelli laganna verði fjórar vikur til samræmis við kærufrest vegna ákvarðana Neytendastofu.

Í 8. mgr. 33. gr. er kveðið á um heimild Ferðamálastofu til upplýsingagjafar og afhendingar gagna til handa stjórnvöldum annarra ríkja vegna framkvæmdar VII. kafla frumvarpsins. Þá er jafnframt kveðið á um heimild Ferðamálastofu til að birta á vef sínum lista yfir þá aðila sem uppfylla skyldu skv. VII. kafla. Um er að ræða skilyrði sem fram koma í 3. mgr. 18. gr. tilskipunarinnar.

Um 34. gr.

Ákvæðið þarfnast ekki skýringa.

Um 35. gr.

Ákvæðið þarfnast ekki skýringa.

Um 36. gr.

Í ákvæðinu er lögð til breyting á lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016. 27. gr. tilskipunarinnar felur í sér breytingu á tilskipun 2011/83/ESB sem innleidd var með lögum um neytendasamninga. Í 1. gr. laganna eru samningar á grundvelli nokkurra annarra laga undanskildir gildissviði þeirra. Skv. e-lið 1. gr. eru samningar á grundvelli laga um alferðir undanskildir gildissviði þeirra. Hér er lagt til að samningar um pakkaferðir falli að meginstefnu til utan gildissviðs laga um neytendasamninga en þó munu einstök ákvæði laganna sem vísað er til gilda um pakkaferðir eftir því sem við á. Eru það ákvæði um upplýsingaskyldu seljanda utan EES-svæðisins, um fjarsölusamninga sem gerðir eru með rafrænum hætti og um viðbótargjöld. Ákvæði laga um neytendasamninga gilda þó um samninga um samtengda ferðatilhögun, m.a. um upplýsingaskyldu seljanda.

Um ákvæði til bráðabirgða.

Ekki er gert ráð fyrir breytingum á tryggingarfjárhæðum fyrir yfirstandandi ár og munu þær því haldast óbreyttar þrátt fyrir samþykkt frumvarpsins.