



Bedre EU-beskyttelse ved pakkerejser

Hvordan fungerer det i praksis?

Faktablad | 1. juli 2018

Věra Jourová

Kommissær med ansvar for retlige anliggender, forbrugere og ligestilling mellem mænd og kvinder



Generaldirektoratet for Retlige Anliggender og Forbrugere



Klar beskyttelse giver bedre definerede rejsearrangementer

Fra den. 1. juli 2018 vil nye EU regler beskytte næsten 120 millioner rejsende, som køber sammensatte rejsearrangementer. Dette **formindsker forbrugernes tab med 430 millioner euro om året**:

- **En udvidelse af begrebet "pakke"**, så det klart omfatter skræddersyede sammensætninger af rejsearrangementer.
- **Klarere information til de rejsende** om, hvilken form for rejseprodukt de køber, og hvilken form for beskyttelse der følger med.
- **Det nye begreb "sammensatte rejsearrangementer"**, som gælder for løsere kombinationer af rejsetjenester, hvilket vil beskytte betalinger i tilfælde af, at forhandleren går konkurs.



Beskyttelse ved skræddersyede pakker

Thomas har bestilt en flybillet til Thailand direkte på luftfartsselskab X's hjemmeside. Da han foretog bestillingen, fik han et tilbud om indlogering på et hotel. Han valgte begge tjenester, og ved afslutningen af bestillingen på luftfartsselskabets hjemmeside skulle han betale en samlet pris for begge ydelser.

Hans ven James har købt en arrangeret pakke gennem rejsebureau Y, som omfatter indlogering på samme hotel og en flyrejse med samme luftfartsselskab.

Men da de ankommer, er hotellet under renovation, og de kan ikke få deres værelser.

Med reglerne fra 1990...

Med de gamle regler ville James kunne bede rejsebureau Y om at løse problemet. Det var derimod meget usikkert, om Thomas' rejse kunne betragtes som en pakke, og

derfor havde luftfartsselskab X ikke pligt til at hjælpe Thomas med at løse problemerne med hotellet.

Med de nye regler...

Nu betragtes både rejsebureau Y og luftfartsselskab X som arrangører af en pakkerejse, og de skal derfor på bestillingstidspunktet informere James og Thomas via en standardformular om, at rejsen eller ferien betragtes **som en pakke i henhold til EU's direktiv om pakkerejser**, og at X og Y har ansvaret for gennemførelsen af alle rejseydelserne i pakken.

James kan henvende sig til rejsebureau Y, og Thomas kan ligeledes bede luftfartsselskab X om at løse problemet, og sørge for at han indlogeres på et hotel som aftalt eller af højere standard.

Beskyttelse af sammensatte rejsearrangementer



Sammensatte rejsearrangementer er nu også omfattet af en beskyttelse, men den gælder dog kun i tilfælde af, at leverandøren af den første rejseydelse går konkurs, dvs. at de rejsende er garanteret pengene tilbage, og om nødvendigt, hjemtransport. Hvis den rejsendes navn, e-mailadresse og betalingsoplysninger videregives fra det første hjemmeside til det næste ("klik-selv-pakker"), gælder den fulde beskyttelse for pakkerejser.

Maria har købt et returbillet til New York på luftfartsselskab X's hjemmeside til sig selv og sin ledsager. Da bestillingen var bekræftet, fik hun en opfordring til at bestille et hotelværelse i New York gennem et link til et hjemmeside for bestilling af hoteller. Maria bestilte et hotelværelse på det foreslåede hjemmeside inden for 24 timer. Mens Maria og hendes ledsager er i New York, går luftfartsselskab X konkurs, og deres returrejse bliver aflyst, selvom Maria betalte for den på bestillingstidspunktet.

Med reglerne fra 1990...

Maria og hendes rejseledsager ville med kort varsel være nødt til selv at tilrettelægge hjemtransporten og betale for den og ville ikke have ret til at få pengene tilbage for de oprindelige billetter.

Med de nye regler...

Nu betragtes turen som et **sammensat rejsearrangement** og deres hjemtransport er dækket af den forsikring mod insolvens, som luftfartsselskab X har pligt til at tegne.

Når Maria modtager linket til bestilling af hotel, skal hun, ifølge det nye direktiv, klart og tydeligt informeres om, at flyrejsen og hotellet ikke udgør en pakke, og at luftfartsselskabet ikke vil hjælpe, hvis der opstår problemer i forbindelse med indlogeringen.

Yderligere beskyttelse af rejsende

Bedre afbestillingsrettigheder ved pakkerejser



Med reglerne fra 1990...

Antonio bestilte en rejse til Mallorca hos et rejseselskab, der arrangerede grupperejser, som inkluderede hotel, lokal transport og sportsaktiviteter. Senere på året startede han nyt job og besluttede sig for, at han ikke kunne tage med på rejsen. Ifølge de gamle regler var Antonios eneste mulighed at overdrage bestillingen til en anden person eller aflyse ferien uden nogen form for økonomisk kompensation.

Med de nye regler...

Antonio kan stadig overdrage sin rejse til en anden person. Men han har også ret til at afbestille ferien uden nogen særlig begrundelse mod at betale et rimeligt afbestillingsgebyr til rejseselskabet.



Rimelige og forudsigelige priser

Med reglerne fra 1990...

Susie har bestilt en pakkerejse til Japan med et rejseselskab. Da hun bestilte rejsen, fortalte rejseselskabet hende, at turen ville koste 1 700 euro. Selskabet skrev senere til hende, at prisen på grund af stigninger i benzinpriserne og ændringer i valutakurserne var steget til 1 850 euro. Ifølge de gamle EU-regler havde hun ret til at afbestille rejsen, hvis prisen steg betydeligt, men det stod ikke klart, hvornår dette var tilfældet.

Med de nye regler...

Hvis arrangøren af pakkerejsen ønsker at hæve prisen med mere end 8 % som i eksemplet, har Susie ret til at afbestille sin rejse uden omkostninger.

Yderligere fordele for virksomheder

Det nye direktiv gør konkurrencen på rejsemarkedet mere fair, samtidig med at omkostningerne ved overholdelse af reglerne er rimelige for alle. Det bliver lettere at handle på tværs af lande, da der fastsættes fælles EU-regler for pakkerejser vedrørende oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen, obligatorisk indhold i aftaler om pakkerejser, prisændringer, opsigelsesrettigheder og de rejsendes rettigheder, hvis der går noget galt. Det nye direktiv indfører også et system med **gensidig anerkendelse af beskyttelse i tilfælde af konkurs**, som suppleres af en mekanisme for struktureret samarbejde mellem medlemslandene.

Øget harmonisering og modernisering af oplysningskravene



Med reglerne fra 1990...

Det polske rejseselskab Adventure Tours var nødt til at tage højde for forskellige oplysningskrav i de forskellige medlemslande, da det overvejede at sælge pakkerejser til rejsende i andre medlemslande, bl.a. på nettet. Det var også nødt til at informere de rejsende om særlige visumkrav for deres medlemsland og om fristerne for ansøgning om visum. Adventure Tours skulle også sætte sig ind i de forskellige nationale regler om f.eks. indholdet af aftaler, ændringer af aftaler, herunder prisændringer, og de rejsendes rettigheder, hvis noget går galt.

Med de nye regler...

Nu kan Adventure Tours operere på basis af en ensartet og udtømmende liste over oplysningskravene forud for indgåelsen af aftalen og over indholdet af en pakkerejseaftale. Selskabet informerer de rejsende om deres rettigheder gennem standardiserede informationsmodeller, som findes i det nye direktiv, og om generelle visumkrav for rejsemålet. Der er ensartede regler om ændringer af aftaler, herunder prisændringer, og om de rejsendes rettigheder, hvis noget går galt. Det vil derfor være lettere for Adventure Tours at udvide sin forretning til andre lande.

Gensidig anerkendelse af beskyttelse i tilfælde af konkurs



Med reglerne fra 1990...

Det luxembourgske rejseselskab SunFun Travel solgte rejser med afgang fra lufthavne i Belgien, Frankrig, Holland og Tyskland, og ville gerne sælge sine pakkerejser til kunder i disse lande. SunFun Travels havde problemer med at få sin konkursbeskyttelsesordning, der var indgået i Luxembourg, accepteret af disse andre medlemslande. Det var derfor ikke lykkedes SunFun Travels at udvide sine aktiviteter uden for Luxembourg.

Med de nye regler...

Nu er det lettere for SunFun Travel at udvide sine aktiviteter uden for Luxembourg, idet medlemslandene anerkender andre medlemslandes konkursbeskyttelsesordninger. Tilsynsmyndighederne i andre medlemslande har ret til at få alle relevante oplysninger fra myndighederne i Luxembourg om SunFun Travels beskyttelse mod konkurs.