

## **ALLMÄNNA VILLKOR FÖR PAKETRESOR**

Dessa avtalsvillkor undertecknades 4.5.1995 och har förhandlats fram av Resebyråbranchens Förbund i Finland rf i samråd med konsumentombudsmannen. I villkoren har beaktats de lagbestämmelser som har förändrats efter detta.

### **1. Tillämpningsområde**

#### **1.1. Allmänna villkor för paketresor.**

Dessa avtalsvillkor gäller för sådana över tre dygn långa paketresor som anskaffats för huvudsakligen privat ändamål, som består av åtminstone transport och inkvartering och som säljs eller erbjuds till försäljning i Finland och för vilka researrangören har ett driftställe i Finland.

#### **1.2. Komplettering och precisering av de allmänna villkoren för paketresor**

Researrangören har rätt att komplettera och precisera de allmänna villkoren för paketresor med tillägsvillkor, som inte för resenären till nackdel får strida mot dessa allmänna villkor.

#### **1.3. Speciella villkor**

Researrangören har rätt att tillämpa speciella villkor avvikande från dessa avtalsvillkor, förutsatta att de speciella villkoren inte för resenären till nackdel strider mot lagen om paketresor, om tillämpningen av speciella villkor är motiverad på grund av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser för transportsättet (t ex boknings- och försäljningsvillkor på reguljärflyg) eller speciella förhållanden som råder på reseområdet.

### **2. Avtal om paketresa och ansvar för avtalets fullföljande**

**2.1. Researrangören ansvarar gentemot resenären för att paketresan motsvarar avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av näringsidkare som anlitas av researrangören för att kunna uppfylla avtalet (t ex transportbolag och hotell).**

**2.2. En förmedlare av paketresor ansvarar på samma sätt som researrangören för information som givits till resenären och för uppfyllandet av avtalet. Detta ansvar bortfaller emellertid för förmedlaren om resenären då han ingick avtalet är medveten om vem som är researrangör och att denne ensam är ansvarig för uppfyllandet av skyldigheterna i avtalet.**

**2.3. Resenären kan uppfylla sin skyldighet till delgivande enligt dessa avtalsvillkor genom att kontakta antingen researrangören eller förmedlaren.**

#### **2.4. Avtalets innehåll**

Resan omfattar de tjänster och arrangemang som avtalats mellan resenären och researrangören. Då man bedömer avtalets innehåll beaktas dokumenten gällande resan samt uppgifterna i researrangörens broschyr och annat material för marknadsföring.

## 2.5. Skyldighet att bistå

Om resenären under resan insjuknar, drabbas av olycksfall, blir offer för ett brott eller lider annan skada, skall researrangören bistå honom med att få sjukvård eller tidigare hemtransport eller med att utreda brottet eller skadan samt i andra nödvändiga åtgärder. Resenären ansvarar själv för kostnaderna för de specialarrangemang som researrangören vidtagit till följd av resenärens belägenhet.

Om en situation som avses i punkt 12.1.b. uppstår under resan, skall researrangören på motsvarande sätt bistå resenären och i mån av möjlighet försöka begränsa de skador och olägenheter som orsakas resenären.

## 3. Ingående av avtal och betalning av resans pris

3.1. Avtalet blir bindande för resenären när denne efter bokningen av resan, inom den tid som bestämts av researrangören, betalar den av denne fastställda anmälningsavgiften.

3.2. Slutbetalningen av priset skall betalas inom den tid som framgår av broschyren eller avtalats på annat sätt. När resenären har betalat resans pris, har han rätt att i god tid före avresedagen erhålla alla handlingar som berör resan.

## 4. Resenärens rätt att utan särskild orsak avbeställa resan

Resenären har rätt att utan särskild orsak avbeställa resan enligt följande:

4.1.a) Senast 28 dygn före avresetiden, genom att till researrangören betala en på förhand angiven expeditionsavgift.

b) Senare än 28 dygn men senast 14 dygn före avresetiden, genom att betala anmälningsavgiften.

c) Senare än 14 dygn men senast 48 timmar före avresetiden, genom att betala 50 % av resans pris.

d) Om resan avbeställs senare än 48 timmar före avresetiden, har researrangören rätt att uppbära hela priset för resan.

4.2. Om resan är prissatt så att en grupp bestående av två eller flera resenärer skall inkvarteras i samma rum eller lägenhet och någon av gruppens medlemmar avbeställer sin resa, har researrangören till följd av beställningen rätt att uppbära en skäligen extra avgift. Den person som avbeställt sin resa och de medlemmar i gruppen som deltar i resan är solidariskt ansvariga för att den extra avgiften betalas till researrangören.

4.3. Om resan inte avbeställs och resenären inte inom avtalad tid anländer till den avtalade avreseplatsen eller om han inte kan delta i resan därför att han på grund av orsaker för vilka han är ansvarig inte har de handlingar som behövs för resan – t ex saknar giltigt pass, visum, identitetsbevis eller vaccinationsintyg – har han inte rätt till återbetalning.

## 5. Resenärens rätt att avbeställa resan till följd av ett oöverstigligt hinder

5.1. Resenären har rätt att avbeställa resan och få resans pris återbetalt, med avdrag för expeditionsavgiften, om det vore oskäligt att kräva att han deltar i resan, därför att

a) han själv eller någon honom närstående person plötsligt drabbas av allvarlig sjukdom

eller allvarligt olycksfall eller avlider. Som närstående personer betraktas make/maka, sambo, barn, föräldrar, svärföräldrar, syskon, barnbarn, far- och morföräldrar eller det resällskap som resenären har bokat resan tillsammans med och som enligt avtalet skall inkvarteras i samma rum eller lägenhet som resenären, eller

b) resenären eller den medresenär, som han har bokat resan tillsammans med, råkar ut för någon annan oväntad och alvarlig händelse, som gör att det vore oskäligt att kräva att han deltar i resan. Som medresenärer betraktas resenärens barn eller föräldrar, eller andra personer som enligt avtalet skall inkvarteras i samma rum eller lägenhet som resenären ifråga. En oväntad och allvarlig händelse kan t ex vara betydande skada på egendom, t ex brand i den egna bostaden.

5.2. Resenären skall utan dröjsmål meddela researrangören att resan avbeställs. Grunden för hindret för avresan skall på tillförlitligt sätt styrkas med en utredning, t ex ett läkarintyg, ett protokoll över polisutredning, eller ett intyg från ett försäkringsbolag. Utredningen skall överlämnas till researrangören så snart som möjligt och senast inom två veckor efter det grunden för avbeställningen av resan uppstod, såvida det inte är oskäligt svårt för resenären att uppfylla denna tidsfrist.

5.3. Om resan är prissatt så att en grupp bestående av två eller flera personer inkvarteras i samma rum eller lägenhet och någon av gruppens medlemmar avbeställer sin resa på basis av ett oöverstigit hinder enligt punkt 5.1., har researrangören inte rätt att uppbära den i punkt 4.2. nämnda extra avgiften.

Researrangören har dock på grund av avbeställningarna rätt att göra ändamålsenliga ändringar i den övriga gruppens inkvartering, förutsatt att resans kvalitet inte blir sämre än vad som avtalats.

## **6. Resenärens rätt att avbeställa resan till följd av ändringar vidtagna av researrangören eller till följd av förhållandena på resmålet**

6.1. Resenären har rätt att avbeställa resan om

a) avresan eller tidpunkten för hemkomsten förskjuts med över 30 timmar från den avtalade,

b) researrangören väsentligt ändrar researrangemangen. Som väsentlig ändring betraktas bl. a ett byte av transportmedel som gör att restiden ökar avsevärt, en ändring av resmålet eller en ändring som klart försämrar inkvarteringsstandard,

c) han har grundad anledning att tro att resan inte går att genomföra på avtalat sätt, eller utan fara för hans liv eller hälsa till följd av en krigshandling, naturkatastrof, strejk eller motsvarande situationer på eller i närheten av resmålet. Då man överväger grunder för avbeställningen skall man ta i beaktande de finska myndigheternas inställning till saken,

d) han annars har vägande skäl att anta att researrangörens prestation kommer att vara väsentligt felaktig.

6.2. Resenären skall utan dröjsmål meddela researrangören om avbeställningen av resan.

6.3. I punkt 10.4. fastställs rätten att avbeställa resan på grund av prisförhöjning.

6.4. När resenären i ovan nämnda fall avbeställer resan, har han rätt att få resans pris återbetalt samt ersättning före de utgifter som hänför sig till resan och som blivit onödiga till följd av avbeställningen.

I fall enligt punkterna 6.1.a., 6.1.b., och 6.1.d. får resenären alternativt avkräva researrangören en ny, motsvarande resa till det pris som han betalt för den ursprungliga resan. På ersättningsresan tillämpas dessutom punkt 12.3.

## **7. Resenärens rätt att avbryta resan och häva avtalet**

7.1. Resenären har rätt att avbryta resan, om

- a) researrangören grovt försummat sina skyldigheter eller om genomförandet av resan på annat sätt visar sig vara så förfelat att resan inte uppfyller det ändamål som ursprungligen uppställdes för den. Resenären har på dessa grunder också efter resan rätt att häva avtalet; eller
- b) det under resan uppstår en situation enligt punkt 6.1.c.

7.2. Om resenären avbryter resan eller häver avtalet, har han rätt att återfå resans pris och andra betalningar till researrangören. Om resenären har haft nytta av researrangörens prestation, skall han betala researrangören en ersättning som motsvarar prestationens värde för honom.

7.3. Om resenären avbryter resan på grunder enligt punkt 7.1.a., skall researrangören på egen bekostnad vid behov ordna returtransport för resenären. Transporten skall ordnas till avreseorten eller till en avtalad ort med ett transportmedel som motsvarar det som ursprungligen avtalats.

7.4. Om resenären har rätt att häva avtalet enligt punkt 7.1.a., får han alternativt avkräva researrangören en ny, motsvarande resa till det pris som han betalt för den ursprungliga resan. På ersättningsresan tillämpas dessutom punkt 12.3.

7.5. Om resenären avbryter resan på grunder enligt punkt 7.1.b. och researrangören inte enligt punkt 2.5. bistår honom att arrangera hemresan, kan resenären själv vidta nödvändiga åtgärder. Resenären skall dock sträva efter att begränsa de kostnader och den övriga skada som eventuellt faller på researrangörens ansvar.

## **8. Resenärens rätt att ändra avtalet och överlåta det till en annan**

8.1. Genom att utöver priset för den nya resan betala expeditionsavgiften får resenären senast 28 dygn innan resan börjar ändra avresedagen eller byta resmål eller hotell. Researrangören får betrakta senare gjorda ändringar som avbeställning av resan och bokning av en ny.

8.2. Genom att betala expeditionsavgiften, har resenären rätt att överlåta sin rätt enligt avtalet till en person som uppfyller de villkor som eventuellt uppställts för ett deltagande i resan. Överlåtaren och mottagaren ansvarar solidariskt för att resans pris och expeditionsavgiften betalas till researrangören. Researrangören skall informeras om överlåtelsen senast 48 timmar före avresan.

## **9. Resnärens skyldigheter och ansvar**

9.1. Resenären skall under resan iaktta anvisningar och bestämmelser som gäller för resans genomförande och som har utfärdats av myndigheter, researrangören eller dennes representant samt följa de ordningsregler som gäller på hotell och transportmedel.

9.2. Resenären får inte genom sitt uppträdande störa andra resenärer. Om resenärer väsentligt försummar sina skyldigheter, kan han förvägras avfärden eller avlägsnas från resan. I så fall har resenären inte rätt till återbetalning av priset och han ansvarar själv för alla kostnader för hemresan.

9.3. Resenären ansvarar för skador som han genom uppsåtligt eller oförsiktigt förfarande förvårdar researrangören eller en tredje part – bl a genom att bryta mot ovan nämnda bestämmelser.

9.4. Resenären skall enligt researrangörens instruktioner själv skaffa fram de handlingar (pass, visum, vaccinationsintyg) som är nödvändiga för resan och ordna med det försäkringskydd som han anser sig behöva under resan.

## **10. Ändringar i priset**

10.1. Efter det avtalet slutits är researrangören berättigad att höja respektive skyldig att sänka priset för den avtalade resan, på grund av följande:

a) förändringar i skatter och andra offentliga avgifter so inverkar på resans pris,  
b) sådana förändringar i transportkostnaderna som researrangören inte har kunnat påverka och som han inte har kunnat ta med i beräkningen då avtalet ingicks, eller  
c) sådana förändringar i valutakurserna som beror på Finlands Banks eller statsrådets beslut. Om förändringarna i valutakurserna inte leder till fasta valutakurser, ger konsumentombudsmannen och Resebyråbranchens förbund i Finland rf. vid behov kompletterande anvisningar om hur kursförändringarna skall beräknas.

10.2. Prishöjningen får inte vara större än ökningen av kostnaderna. Priset skall sänkas med minst lika mycket som kostnaderna sjunker. Prisändringen skall dock vara minst 2 % av ett pris baserat på det billigaste inkvarteringsalternativet för samma resa och avgångsdag. Researrangören skall informera resenären om det nya priset så snart som möjligt.

10.3. Resans pris får inte höjas under de sista 21 dyggen före den avtalade avresetiden. Researrangören är under denna tid inte heller skyldig att sänka priset.

10.4. Om resans pris efter det avtalet slöts höjs med mer än 10 % (beräknat enligt punkt 10.2.) har resenären rätt att häva avtalet. Resenären skall inom en vecka efter det han har blivit underrättad om prisförhöjningen meddela researrangören om att han häver avtalet.

## **11. Researrangörens rätt att göra ringa ändringar i reseprogrammet**

11.1. Om researrangören till följd av omständigheter som är oberoende av honom inte kan följa den överenskomna resplanen, har han rätt att byta hotell, övernattningsställe,

transportmedel och tidtabell eller göra ändringar i reseprogrammet som inte väsentligt förändrar resans karaktär. Resenären skall snarast möjligt underättas om ändringarna.

11.2. Researrangören har till följd av för få deltagare rätt att byta transportmedel, rutt och tidtabell, under förutsättning att ändringarna inte väsentligt ändrar resans karaktär. Resenären skall senast 14 dygn före avresan underrättas om ändringarna.

11.3. Resenären är oavsett ovan nämnda ändringar skyldig att betala resans pris och andra överenskomna avgifter. Härvid skall dock beaktas vad som sagt i punkt 15.2. om resenärens rätt till avdrag på priset.

## **12. Researrangörens rätt att inställa och avbryta resan**

12.1. Researrangören har rätt att inställa resan, till följd av att

a) för få deltagare har anmält sig till resan och researrangören i resebroschyren eller om en sådan inte finns, i en bokningshandling, har nämnt om att genomförandet av resan är beroende av antalet deltagare. Det erforderliga antalet deltagare kan gälla en enskild resa eller en serie resor till ett visst resmål. Resenären skall senast 21 dygn före avresan underrättas om inställandet.

b) researrangörens möjligheter att på avtalat sätt genomföra resan väsentligen har försvårats efter avtalsslutet till följd av krigshandlig, naturkatastrof, strejk eller motsvarande situationer på eller i närheten av resmålet eller om resan till följd av någon annan oväntad omständighet inte kan genomföras utan att resenärens liv eller hälsa äventyras. Resenären skall så snart som möjligt underrättas om inställandet av resan.

12.2. Om det under resan uppstår en situation som avses i punkt 12.1.b., har researrangören rätt att avbryta resan och vidta andra nödvändiga ändringar i reseprogrammet. Efter resan skall researrangören utan dröjsmål till resenären återbetala den del av resans pris som motsvarar de tjänster som denne inte erhållit.

12.3. Om researrangören till följd av orsaker enligt punkt 12.1. ställer in resan, får resenären kräva en ny, motsvarande resa till det pris som han har betalt för den ursprungliga resan, förutsatta att arrangemangen för ersättningsresan inte förorsakar researrangören oskäliga kostnader eller olägenheter. Om priset för ersättningsresan är lägre än det ursprungligen överenskomna priset eller om den inte innehåller de tjänster man ursprungligen har avtalat om, skall researrangören till resenären återbetala prisskillnaden eller den del av priset som motsvarar de tjänster som saknas.

12.4. Efter det resan ställts in skall researrangören utan dröjsmål återbetala resenärens inbetalningar, såvida resenären inte får en ersättningsresa enligt punkt 12.3.

Om resan inställs på grund av orsaker enligt punkt 12.1.a., skall researrangören dessutom ersätta resenären för de utgifter som omedelbart hänför sig till resan och som blivit onyttliga till följd av att resan ställs in. Om resenären underrättas om inställningen av resan senare än 60 dygn före avresan och han inte får en ersättningsresa, skall den ovan nämnda ersättningen uppgå till minst expeditionsavgiften.

### **13. Researrangörens rätt att häva avtalet**

Researrangören har rätt att häva avtalet om resenären inte senast på den avtalade dagen har betalat resans pris. En förutsättning för att researrangören skall ha rätt att häva avtalet är att resenären har getts tillräcklig betalningstid. I handlingen där betalningstiden anges skall vara sagt att researrangören har rätt att häva avtalet på grund av betalningsförsummelse.

### **14. Fel och reklamation**

14.1. Researrangörens prestation är felaktig, om

- a) resan vad beträffar tjänster och andra arrangemang inte motsvarar vad som avtalats eller kan anses vara avtalat,
- b) researrangören har försummat att ge resenären information om de villkor som tillämpas på resan och som lagen om paketresor förutsätter, eller information om resans innehåll och nödvändiga handlingar, om hälsoföreskrifter som gäller för resan, om transportförbindelser jämte tidtabeller, eller annan information som resenären behöver, t ex anvisningar i händelse av sjukdom, olycksfall eller någon annan motsvarande omständighet under resan och detta kan anses ha påverkat resenärens beslut, eller
- c) researrangören har försummat sin skyldighet till bistånd enligt punkt 2.5.

14.2. Som fel skall emellertid inte anses sådana med tanke på resans helhet ringa ändringar och brister i arrangemangen som resenären på grund av resmålet eller resans natur skäligen har kunnat förvänta sig.

14.3. Som fel anses inte heller vara försenad ankomst till resmålet eller för tidig hemfärd, om ändringen beror på orsaker som är oberoende av researrangören, då vistelsen på resmålet förkortas med högst 6 timmar under resor kortare än 5 dygn, högst 8 timmar under 5 – 8 dygn långa resor och högst 12 timmar under resor som är längre än 8 dygn. Om ändringen beror på trängsel i luftrummet, flygledningens åtgärder, exceptionellt väder eller liknande orsaker, fördubblas de ovan nämnda tiderna.

#### **14.4. Reklamation**

Resenären får inte åberopa ett fel, om han inte meddelar researrangören om felet inom skäligen tid efter att ha märkt eller borde ha märkt felet. Om fel som kan avhjälpas på resmålet skall man så snart som möjligt meddela reseledaren eller någon lokal representant för researrangören.

Det ovan sagda förhindrar dock inte resenären att åberopa ett fel om researrangören eller någon annan näringsidkare, som researrangören har anlitat vid fullgörandet av avtalet, har förfarit med grov vårdslöshet eller i strid med tro och heder.

### **15. Avhjälpande av fel och avdrag på priset**

15.1. Avhjälpande av fel

Researrangören skall på egen bekostnad avhjälpa felet utan dröjsmål. Researrangören får dock vägra avhjälpa felet, om avhjälpandet skulle orsaka oskäligen kostnader eller olägenheter. Resenären får motsätta sig att felet avhjälpas om detta skulle orsaka honom väsentlig olägenhet.

## 15.2. Prisavdrag

Om felet inte utan dröjsmål har avhjälppts på researrangörens bekostnad eller om felet inte kan avhjälpas, har resenären rätt till ett prisavdrag som motsvarar felets betydelse. Om resenären inte utnyttjar transporter eller andra tjänster under resan eller utnyttjar dem endast delvis, har han inte rätt till avdrag på priset.

## 16. Skadestånd

16.1. Resenären har rätt till ersättning för person-, sak- och förmögenhetsskada som ett fel i researrangörens prestation har orsakat, om felet eller skadan beror på vårdslöshet hos researrangören eller någon annan näringsidkare (t ex ett transportbolag eller ett hotell), som researrangören anlitat vid fullgörandet av avtalet. Researrangören skall för att undgå ersättningskyldighet visa att vårdslöshet saknades på hans sida.

16.2. Skador som skall ersättas är t ex extra utgifter som resenären åsamkats på grund av felet, utgifter som blivit onödiga och förlust av inkomst på grund av försenad hemresa samt extra kostnader på grund av övernattning.

16.3 Resenären har enligt de grunder som nämns i punkt 16.1 också rätt till ersättning för försvunnet resgods och för att han inte har kunnat använda det till följd av försvinnandet. Resenären har rätt att få ersättning för förhinder att använda föremål som uppstår som en följd av försvunnet resgods om det kan anses att resenären med beaktande av dröjsmålets längd och övriga omständigheter orsakats olägenheter av dröjsmålet.

16.4 Resenären skall efter bästa förmåga sträva efter att begränsa skadans storlek. Researrangören ansvarar inte för skada som uppstår på grund av resenärens eget förvållande. Skadestånden kan jämkas, om det är oskäligt med beaktande av resenärens eventuella medverkan, researrangörens möjligheter att förutse och hindra skadans uppkomst samt omständigheterna i övrigt.

16.5. I fråga om skada som inträffar under luft-, sjö- eller järnvägstransport bestäms skadeståndet på basis av de bestämmelser eller avtal som det transportföretag som är underleverantör tillämpar i sin egen verksamhet. Då researrangörens ersättningsansvar fastställs skall i fråga om sjötransport beaktas bestämmelserna i sjölagen (674/1994) och i fråga om järnvägstransport bestämmelserna i järnvägstransportlagen (1119/2000) eller ersättningsgrunderna enligt den internationella konventionen gällande transporter i fråga (COTIF, FördrS 5/1985). Ersättningarna för skador i samband med lufttransporter bestäms i regel enligt Montrealkonventionen (FördrS 78/2004) samt rådets förordning (EG) nr 2027/97.

Om bestämmelserna i konventionen eller förordningen inte är tillämpliga på den berörda transporten, fastställs ersättningarna på basis av Warszawakonventionen, vars olika versioner i Finland har satts i kraft med lagen om befordran med luftfartyg (289/1937), lagen om luftbefordringsavtal (45/1977) eller lufttransportlagen (387/1986).

#### 16.6. Force majeure

Researrangören är inte ansvarig för skada som förorsakats av force majeure eller andra oförutsebara orsaker som researrangören eller en näringsidkare som bistår researrangören inte kunde ha förhindrat ens genom yttersta omsorg. Sådana situationer är till exempel en krigshandling, naturkatastrof, smittosam sjukdom, strejk eller motsvarande situationer.

Researrangören skall utan dröjsmål underrätta resenären om dylika oöverstigliga omständigheter samt sträva efter att i största möjliga mån begränsa skadan för resenären.

#### 17. Ersättningskrav

17.1. I punkt 14.4. stadgas om reklamation om fel till researrangören.

17.2. Skadeståndsyrkanden skall inlämnas skriftligen till researrangören senast inom två månader efter det resan avslutats, såvida det inte finns speciella skäl för att förlänga reklamationstiden.

#### 18. Tvistemål

18.1. Om researrangören och resenären inte kan uppnå samförstånd om t ex tolkningen av avtalet eller om ersättningens storlek, kan resenären föra tvisten till konsumentklagonämnden.

18.2. Resenären kan också föra tvisten till tingsrätten på sin hemort.