

7. ARRANGØRENS ÆNDRINGER, MISLIGHOLDELSE EFTER AFREJSEN

- 7.1. Det påhviler arrangøren at gennemføre rejsen i overensstemmelse med aftalen.
- 7.1.2. Konstaterer kunden mangler undervejs eller på rejsemålet, skal han - inden rimelig tid efter manglens konstatering - reklamere til arrangøren, rejselederen eller til den tjenesteyder, som manglen angår for at give disse mulighed for afhjælpning af manglen.
- 7.1.2.1. Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis den rejsende ikke modtager de ydelser, som gennem rejsekataloget, annoncer eller særlige aftaler med arrangøren er angivet på deltagerbeviset, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede.
- 7.1.3. Kan en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller er pakkerejsen i øvrigt behæftet med mangler, som medfører, at målet med pakkerejsen er væsentligt forøjet, kan kunden hæve aftalen. Kunden skal i så fald umiddelbart underrette arrangøren eller dennes repræsentant på stedet herom.
- 7.1.4. Hæver kunden aftalen iflg. 7.1.3, er arrangøren forpligtet til at tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, dog med fradrag af en godtgørelse, der svarer til den værdi, pakkerejsen må antages at have haft for kunden.
- 7.1.5. Indgår der transport i aftalen, er kunden endvidere berettiget til uden udgift at blive transporteret tilbage til afrejsestedet med det aftalte transportmiddel til det aftalte tidspunkt.

7.2. AFHJÆLPNING

- 7.2.1. Tilbyder arrangøren at afhjælpe manglen, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for kunden.
- 7.2.2. Sker afhjælpning ikke i overensstemmelse med pkt. 7.2.1, eller kan afhjælpning ikke kræves, fordi afhjælpningen vil påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe, kan kunden kræve forholdsmæssigt afslag i rejseprisen eller hæve.
- 7.2.3. Har manglen medført væsentlig ulempe for kunden, kan der desuden tilkomme kunden en godtgørelse herfor, medmindre manglen skyldes forhold, der gør arrangøren ansvarsfri i medfør af pakkerejselovens regler.

7.3. ERSTATNING FOR TAB OG/ ELLER PERSON- ELLER TINGSKADE

- 7.3.1. Har kunden lidt et tab, eller har han lidt skade på sin person eller ting som følge af en mangel ved rejsen (jfr. også pkt. 6.5.) har kunden krav på erstatning fra arrangøren (jfr. også pkt. 7.2.3.) medmindre manglen skyldes en uvedkommende tredjemand og ikke med passende omhyggelighed kunne være forudset ved aftalens indgåelse eller være undgået eller afbødet.

8. INTERNATIONALE KONVENTIONER

- 8.1. Arrangøren har for så vidt angår erstatningsansvaret for mangler og person- samt tingskader, der er en følge af en mangel ved pakkerejsen, ret til i rejseaftalen at begrænse sit erstatningsansvar i overensstemmelse med de regler, der er fastsat i internationale konventioner, som gælder for de tjenesteydere, der kan lastes for den mangelfulde del af pakkerejsen.
Har arrangøren begrænset sit ansvar i overensstemmelse med internationale konventioner, skal han fremhæve dette i rejseaftalen.

9. KUNDENS PLIGTER - udeblivelse - uudnyttede ydelser m.m.

- 9.1. Har kunden ikke afbestilt rejsen, og/eller indfinder rejsedeltageren sig ikke på angivet tid og sted for ud- eller hjemrejsen, eller kan kunden ikke tiltræde eller fuldføre rejsen på grund af manglende rejsedokumenter, som f.eks. gyldigt pas, nødvendige visa og vaccinationsattester etc., har arrangøren ret til at beregne sig den totale pris for pakkerejsen - medmindre dette skyldes en informationsfejl fra arrangørens side. Det samme gælder ved bortvisning af kunden p.g.a. gentagen grov tilsidesættelse af transportørens, hotellets etc. ordensregler.

- 9.2. Hvis en kunde udebliver fra anførte transporter eller på anden måde undlader at udnytte de ydelser, som indgår i pakkerejsen, kan han ikke kræve godtgørelse for de uudnyttede ydelser.

9.3. Kunden er forpligtet til

- a) at sørge for gyldigt pas, og for rejsens gennemførelse nødvendige visa og vaccinationer.
- b) at møde rettidigt på de i rejseplanen eller ved anden tydelig anvisning oplyste steder og tidspunkter for ud- og hjemrejsen, og i øvrigt rette sig efter ordensbestemmelser, som gælder for hoteller, transportmidler etc.
- c) at optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove tilfælde kan det føre til, at den rejsende af arrangøren eller dennes repræsentant bortvises fra den videre deltagelse i rejsen.
- d) at holde sig underrettet om hjemreisetidspunkter i tilfælde af, at han har booket en rundrejse på egen hånd eller af andre grunde har fjernet sig fra sin rejsegruppe, ved 24 timer før det i rejseplanen angivne tidspunkt at tage kontakt med arrangørens i rejseplanen opgivne repræsentant på den angivne adresse og/eller telefon-, fax- eller telexnummer.
- e) at overholde de af arrangøren angivne regler for genbekræftelse af ruteflystrækninger, der indgår i individuelle rejser og pakkerejser uden rejselederassistance.

10. FÆLLESHÆFTELSE OVER FOR KUNDEN

- 10.1. Kunden kan rette krav på grund af mangler ved pakkerejsen mod enten formidleren eller arrangøren, der hæfter solidarisk herfor.

11. REKLAMATIONER

- 11.1. Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes over for arrangøren - eller, hvor det er muligt - dennes repræsentant på stedet, inden rimelig tid efter at kunden har opdaget manglen. Manglende reklamation vil normalt medføre tab af retten til senere erstatningskrav.
Dette gælder dog ikke, hvis arrangøren, eller nogen denne er ansvarlig for, har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.
- 11.2. Krav om erstatning skal inden rimelig tid efter rejsens afslutning fremsættes over for arrangøren eller formidleren.
- 11.3. Kan enighed om et erstatningskrav og/eller -beløb ikke opnås ved klage til formidleren eller arrangøren, kan kunden indbringe klagen for **Rejse-Ankenævnet**, Holte Midtpunkt 20, 3., 2840 Holte.

Frederiksberg, den 25. august 1994
DANMARKS REJSEBUREAU FORENING
Torben Brink, Formand

Tiltrådt af Forbrugerrådet 25. august 1994

Der er foretaget ændringer i pkt. 5.4.-5.4.6. samt 11.3.
Ændringerne er tiltrådt af Forbrugerrådet.

Frederiksberg, den 17. november 1998



ALMINDELIGE
BETINGELSER
FOR
PAKKEREJSER

DEFINITION AF PAKKEREJSER:

Ved en pakkerejse forstås en kombination af mindst to af følgende elementer, såfremt de af arrangøren udbydes samlet eller har været udbudt på forhånd og sælges samlet, og såfremt den samlede ydelse har en varighed på over 24 timer eller omfatter en overnatning:

- Transport
- indkvartering
- anden turistmæssig ydelse, der ikke er direkte knyttet til transport - eller indkvartering, men som udgør en væsentlig del af pakkerejsen.

1. TILMELDING/AFTALENS INDGÅELSE

- a. Kontraktforholdet mellem kunden og rejsearrangøren opstår ved tilmelding, der kan være mundtlig eller skriftlig.
Rejsearrangøren kan dog i sit program, eller ved anden tydelig tilkendegivelse over for kunden, bestemme, at aftalen først er bindende, når/hvis depositum er betalt inden for den herfor angivne frist.
- b. Det i brochuren eller andet markedsføringsmateriale angivne anses som en del af aftalen, og de deri givne oplysninger - herunder prisoplysninger - er bindende for bureauet, medmindre ændringer er meddelt kunden ved bestillingen og skriftligt bekræftet over for denne.

2. REJSENS PRIS

- 2.1. Rejseprisen omfatter samtlige i programmet eller aftalen nævnte ydelser samt alle obligatoriske skatter, afgifter m.v.
- 2.2. Hvis intet andet er anført, er rejseprisen baseret på **indkvartering i delt dobbeltværelse**.
- 2.3. Tilslutningsrejse indgår alene, hvis den er markedsført sammen med hovedarrangementet som en integreret del af pakkerejsen.

2.4. TILLÆG/RABATTER

for ydelser, der ikke er omfattet af rejseprisen, f.eks. for udflugter, enkeltværelser eller anden særlig indkvartering såvel som evt. rabatter skal fremgå af brochuren eller oplyses kunden ved bestillingen.

2.5. KUNDENS SÆRLIGE ØNSKER

Særaftaler, baseret på kundens særlige ønsker, skal - for at have gyldighed - fremgå af aftalen/deltagerbeviset eller på anden måde kunne dokumenteres.

2.6. REJSE- OG ULYKKESFORSIKRING

- Den rejsende er generelt selv ansvarlig for at afholde omkostninger ved sygdom, hospitalsindlæggelse m.v. undervejs - medmindre arrangøren kan gøres ansvarlig herfor.
- 2.6.1. Der påhviler arrangøren pligt til at tilbyde kunden en rejseforsikring, der dækker behandlingsomkostninger ved sygdom og hjemtransport, hvis pakkerejsen går til lande, hvor det "gule sygesikringsbevis" ikke gælder.

2.7. PAS, VISUM, VACCINATIONER etc.

Oplysninger om forhold vedrørende pas, visum, sundhedsmæssige betingelser, herunder krav om vaccinationer eller lignende betingelser, der skal være opfyldt, for at rejsen kan gennemføres, skal meddeles kunden ved aftalens indgåelse. Bureauets oplysninger gælder for rejsende med dansk pas. Har en rejsende ikke dansk pas, bør dette

meddeles bureauet ved bestillingen, således at bureauet kan vejlede kunden og i øvrigt henviser denne til selv at søge oplysning om de for rejsen krævede formaliteter hos sit lands ambassade, konsulat samt hos Serumintituttets Udlandsvaccination.

3.1. DEPOSITUM

Ved tilmeldingen/aftalens indgåelse betales et af arrangøren/ formidleren fastsat passende depositum.

3.2. SLUTBETALING

Restbeløbet betales på det af arrangøren i aftalen angivne tidspunkt. Indgås aftalen senere end på det af arrangøren for slutbetalingen fastsatte tidspunkt, har arrangøren krav på indbetaling af hele rejsens pris.

3.3. Misligholder kunden sin del af aftalen ved ikke at indbetale rejsens pris på forfaldstidspunktet, har arrangøren ret til at annullere aftalen.

4. PRISÆNDRINGER efter aftalens indgåelse

4.1. Arrangøren har efter aftalens indgåelse kun ret til at forhøje prisen på grund af ændringer i:

- 1) Transportomkostninger, herunder brændstofpriser.
- 2) Skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, så som lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter, eller
- 3) Valutakurser, som er anvendt ved beregning af prisen for den pågældende pakkerejse, og såfremt han hurtigst muligt underretter kunden herom, og aftalen om køb af pakkerejsen udtrykkeligt åbner mulighed for efterfølgende prisændringer i både op- og nedadgående retning, og et eksempel på beregningsmetoden - f.eks. at nedsættelse eller forhøjelse af lufthavnsafgift medfører tilsvarende nedsættelse eller forhøjelse af rejseprisen - er anført.

4) Den aftalte pris kan ikke forhøjes med mere end 10% af rejsens pris, og meddelelse herom skal være kommet frem til kunden snarest muligt og senest 20 dage før afrejsen.

Såfremt betingelserne for en forhøjelse af prisen ikke er opfyldt, kan kunden annullere aftalen og få indbetalt beløb tilbagebetalt.

4.2. Sker der ændringer i nedadgående retning i de under pkt. 4.1., 1) - 3), anførte forhold inden for 20 dage før afrejsen, kan kunden ikke kræve prisnedsættelse.

Uagtet det under pkt. 4.2. anførte, er arrangøren, hvis indenlandske skatter eller afgifter til det offentlige, som pålignes rejsearrangøren direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden afrejsedagen, altid forpligtet til at godtgøre den rejsende det sparede beløb, såfremt det overstiger 100 kroner.

5. OVERDRAGELSE, FORTRYDELSE/AFBESTILLING M.V.

5.1. OVERDRAGELSE

5.1.1. Kunden kan inden en af arrangøren anført rimelig frist inden rejsens påbegyndelse og mod erlæggelse af de med overdragelsen forbundne ekstraomkostninger, herunder et af arrangøren fastsat passende administrationsgebyr, overdrage den bestilte rejse til en anden person, jfr. dog pkt. 5.1.2. og 5.1.3., såfremt den, til hvem rejsen skal overdrages, opfylder de af arrangøren ved aftalen anførte nødvendige betingelser for gennemførelse af pakkerejsen, herunder evt. pas-, visa- og sundhedsmæssige bestemmelser.

5.1.2. Kunderne hæfter solidarisk for betaling af et evt. restbeløb og eventuelle omkostninger, der følger af overdragelsen.

5.1.3. **Overdragelse af rejsen kan nægtes, såfremt arrangøren kan godtgøre, at dette, f.eks. på grund af de benyttede trafikskabers og/eller myndigheders bestemmelser m.v., ikke er muligt.**

5.2. AFBESTILLING/FORTRYDELSE

5.2.1. Kunden har ret til at afbestille rejsen

5.2.2. medmindre arrangøren senest ved aftalens indgåelse har oplyst:

a) At afbestilling på grund af underleverandørernes vilkår ikke kan ske, uden at hele rejseprisen er tabt eller

at afbestillingsretten af samme grund afviger fra nedenstående standard-regler.

5.2.3. ALMINDELIGE AFBESTILLINGSREGLER

a. Ved afbestilling mere end 28 dage før afrejsedagen, tilbagebetales det erlagte depositum med fradrag af et af arrangøren fastsat gebyr - dog max. 10% af rejsens pris,

b. Ved afbestilling senere end oven for anført - men tidligere end 14 dage før afrejsen - er det erlagte depositum fortabt.

c. Sker afbestilling senere end 14 dage før den aftalte rejsedag og senest 24 timer før det på deltagerbeviset anførte afgangstidspunkt, har arrangøren ret til, ud over depositum, at beregne sig 50% af rejsens totale pris.

d. Sker afbestilling senere end 24 timer før afrejsen, har arrangøren ret til at tilgoderegne sig den totale pris for rejsen.

5.3. AFBESTILLING I TILFÆLDE AF KRIGSHANDLINGER, M.V.

5.3.1. Kunden kan endvidere afbestille en pakkerejse, hvis der, inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse, på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder.

5.3.2. I så fald har kunden krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

5.3.3. Hvorvidt kunden kan gøre krav på den ansvarsfri afbestillingsret jfr. pkt. 5.3.1. afhænger af en samlet vurdering af forholdene på afbestillingstidspunktet, eksempelvis om Udenrigsministeriet, sundhedsmyndigheder eller andre offentlige myndigheder fraråder, at man gennemfører rejser til det pågældende rejsemål.

5.3.4. Den ansvarsfri afbestillingsret gælder ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindelig kendt.

5.3.5. Kan kunden ikke kræve ansvarsfri afbestilling og afbestiller kunden alligevel, træder arrangørens almindelige afbestillingsregler i kraft.

5.4. AFBESTILLING PÅ GRUND AF SYGDOM M.M.

5.4.1. Arrangøren skal ved aftalens indgåelse informere kunden om mulighederne og vilkårene for at tegne en afbestillingsforsikring, der dækker afbestillingsomkostningerne i tilfælde af, at kunden på grund af akut sygdom m.v. ikke kan deltage i pakkerejsen.

5.4.2. Tilbud herom kan bortfalde, såfremt aftalen indgås kort før pakkerejsens påbegyndelse.

5.4.3. Er afbestillingsforsikringen inkluderet i rejseprisen, skal arrangøren oplyse dette samt størrelsen af det for forsikringen inkluderede beløb for kunden.

5.4.4. Ved tilbagebetaling af rejseprisen har arrangøren ret til inden udbetalingen at fratrække det for forsikringen beregnede beløb.

5.4.5. Afbestillingsforsikringen dækker, såfremt kundens deltagelse i rejsen umulig- eller i væsentlig grad vanskeliggøres på grund af død eller akut sygdom/tilskadekomst, som kræver hospitalsindlæggelse, lægeordineret sengeleje, eller det der kan sidestilles hermed, hos kunden selv eller hos:

- a) Ægtefælle eller samlever(ske)
 - b) Forældre eller svigerforældre
 - c) Børn eller børnebørn
 - d) Søsken
 - e) Bedsteforældre
 - f) Svigerinde eller svoger
 - g) Rejseledsager
- forudsat at der inden rimelig tid fremsendes behørig dokumentation i form af lægeerklæring.

5.4.5.1. Desuden gælder afbestillingsforsikringen, hvis det ved politirapport eller lignende dokumenteres, at der umiddelbart inden afrejse er sket væsentlig skade på grund af brand eller indbrud i kundens privatbolig eller brand, indbrud eller overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i kundens private virksomhed - og meddelelsen herom er givet til bureauet, inden afrejsen skulle have fundet sted.

5.4.6. Kunden er forpligtet til straks eller snarest muligt, efter at det dækningsberettigede forhold er opstået, at foretage afbestilling til rejsebureauet.

5.5. KUNDENS ÆNDRINGSØNSKER EFTER AFTALENS INDGÅELSE

□
5.5.1. For ændringer efter indbetaling af depositum eller af rejsens pris vedrørende rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejsedeltagere etc. gælder følgende:
Ændringer, der meddeles rejsebureauet mere end 28 dage før den oprindelige afrejsedag, kan foretages mod et passende ekspeditionsgebyr.

Senere ændringer betragtes som af- og nybestilling.
Arrangøren har ret til at betinge sig *andre* ændringsvilkår, såfremt rejsens karakter eller andre forhold gør det nødvendigt.

6. ÆNDRINGER/AFLYSNING FRA ARRANGØRENS SIDE FØR AFREJSEN

6.1. Såfremt arrangøren inden afrejsen aflyser rejsen, skal kunden hurtigst muligt informeres herom. Det samme gælder, hvis det inden afrejsen viser sig, at arrangøren ikke vil kunne gennemføre rejsen som aftalt - eksempelvis ved, at han ikke vil kunne levere de aftalte ydelser, eller at ydelserne vil være af ringere kvalitet end aftalt. Dette gælder dog ikke for ændringer eller uregelmæssigheder, som må anses for bagatel.

6.2. **Samtidig** med informationen om ændringen eller aflysningen skal arrangøren informere kunden om dennes beføjelser iflg. 6.2.1. og 6.3.1., samt om til hvem og inden for hvilken frist han skal reklamere, og hvordan kunden i øvrigt skal forholde sig.

6.2.1. Såfremt ændringen medfører, at rejsens økonomiske værdi bliver ringere, har kunden ret til at modtage nedslag i prisen.

6.3. VÆSENTLIGE ÆNDRINGER/ AFLYSNING FØR AFREJSEN

6.3.1. Er de af arrangøren foretagne ændringer i rejseaftalen væsentlige for kunden, eller aflyses rejsen, uden at dette skyldes kundens egne forhold, kan kunden:

1) hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen, eller

2) deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, såfremt arrangøren, uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab, kan tilbyde dette.

6.3.2. Kunden skal, inden rimelig tid efter ændringsmeddelelsens modtagelse, underrette rejsebureauet om sit valg i medfør af pkt. 6.3.1., 1) og 2).

6.3.3. Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen.

6.3.4. Har pakkerejsen en ringere værdi end den oprindeligt bestilte, skal arrangøren tilbagebetale prisforskellen.

6.4. ANSVAR OG ANSVARSFRIHED FOR ARRANGØREN VED ÆNDRINGER M.V.

6.4.1. Lider kunden tab på grund af arrangørens ændringer eller som følge af pakkerejsens aflysning, har kunden krav på erstatning i overensstemmelse med de almindelige erstatningsregler, medmindre aflysningen eller den manglende opfyldelse af aftalen skyldes:

a. at det i aftalen angivne og for rejsens gennemførelse nødvendige antal rejsende ikke er blevet tilmeldt, eller en bestemt belægningsprocent ikke er opnået, og arrangøren har meddelt kunden dette senest 14 dage før afrejsedagen.

(Ved korte busrejser kan der gælde kortere frister).

b. I) kundens egne forhold,
II) en for pakkerejsen uvedkommende tredjemand eller
III) udefrakommende omstændigheder,
og at arrangøren eller nogen, som arrangøren er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset disse forhold ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet dem (dvs. force majeure eller force majeure lignende forhold).

6.5. TILSIKREDE EGENSKABER VED REJSEN:

Kunderne har krav på erstatning, såfremt manglerne angår egenskaber som anses for tilsikrede.