

## VILKÅR OG BETINGELSER

Helsereisers reisebetingelser forholder seg til Alminnelige vilkår for Pakkereiser som er utarbeidet av Virke Reise Utland og Forbrukerombudet (FO).

Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 25.8.1995, § 2-1, med senere endringer.

Vilkårene er utformet iht. Lov om Pakkereiser ("Pakkereiseloven") og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til loven, ("Forskriftene") og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene. Videre er vilkårene justert iht. EUs forordning om flypassasjerers rettigheter.

Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

### 1. AVTALENS INNGÅELSE OG BETALINGSVILKÅR

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling. Depositum kr 2000 betales innen 1 uke etter bestilling, mens restbeløpet betales senest 8 uker før avreise i henhold til faktura. I de tilfeller der arrangøren har betalingsforpliktelser ovenfor underleverandører (flyselskap, hoteller o.l.) som forfaller tidligere enn 8 uker før avreise, vil restbeløpet også forfalle tidligere. Dersom det er mindre enn 8 uker til avreise, eller det er underleverandører som krever betaling ved bestillingstidspunktet, betales hele reisens pris ved bestilling. Arrangøren kan da kreve at reisen betales i sin helhet med kredittkort (Visa, MasterCard) , ved at kortopplysninger oppgis ved bestilling.

Hvis betalingsbetingelsene ikke overholdes, kan arrangøren heve avalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall.

### 2. HVA SOM OMFATTES AV AVTALEN

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren gjør med dette oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

Tilslutningsreise eller spesielle landarrangementer (utflukter, kurs etc.) inngår kun i pakkereisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med pakkereisen.

Tilslutningsbilletter til charterreiser regnes ikke som en del av pakkereisen og omfattes derfor ikke av Pakkereiseloven. Dersom flyet er forsinket, gis det ingen refusjon eller erstatning hvis dette fører til merutgifter ved evt. endring av flybillett.

### **3. REISENS PRIS**

#### **3.1. Prisen**

Den oppgitte pris for reisen omfatter alle avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/ eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Unntak for dette er når et lands myndigheter pålegger underleverandøren å kreve inn beløpet direkte av kunden.

Videre skal prisen inkludere eventuelle tillegg for de særønsker kunden måtte ha knyttet til sin bestilling eller andre ytelser arrangøren har samtykket lagt inn i pakkereisen.

Prisen for eventuell avbestillingsforsikring og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til pakkereisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av pakkereisen.

Den avtalte pakkereisepreis kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/ eller valutakurser. Prisendringen skal kun utgjøre forskjellen i priser/valutaer fra bestillingstidspunktet og til tidspunktet når varselet om prisøkningen gis.

Kunden har tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene arrangøren forbeholder seg rett til å justere prisen opp etter, utvikler seg i kundens favør, jfr. Pakkereiselovens § 4-5.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest den 20. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntre senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 10% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.

### **4. SÆRLIGE FORHOLD KNYTTET TIL AVTALEN**

#### **4.1. Avbestillings- og reiseforsikring**

Deltageren må selv sørge for avbestillings- og reiseforsikring. Dersom reiseforsikring ikke tegnes, er det nødvendig å medbringe Europeisk Helsetrygdkort ( Tidl. Trygdekontorets skjema E 111).

#### 4.2. Innreisebestemmelser

Arrangøren/formidler skal før avtalen inngås, jfr. pkt 1. 2.ledd, underrette kunden om at arrangøren/formidleren har plikt til å opplyse hvilke visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene, og at kunden må gi arrangøren/formidleren de nødvendige opplysninger om sine egne og/eller medreisendes passforhold så snart som mulig, slik at opplysningene kan gis før avtalen er bindende, jfr. pkt 1. Den som foretar en bestilling for andre plikter således å gi korrekte og utfyllende informasjon om sine medreisende. Dette budskapet skal inntas på bestillingsbekreftelsen på en klar og iøynefallende måte. Gis konkrete opplysninger om innreisebestemmelser for den valgte reise av praktiske grunner først sammen med reisebekreftelsen eller senere, kan kunden heve avtalen og kreve det innbetalte depositum refundert i sin helhet dersom de aktuelle bestemmelser skaper problemer for hans reise.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom arrangør/formidler ikke selv er i stand til å innhente slike.

Den reisende plikter å gi korrekte informasjoner iht. de krav de enkelte lands myndigheter måtte sette som betingelse for innreise.

Dersom myndighetene i innreiselandet presenterer nye krav til personlige opplysninger ved innreise eller andre formkrav etter at reisedokumentene er utstedt, skal reisearrangør/formidler gi kunden beskjed om dette i den utstrekning det er mulig.

#### 4.3. Helseopplysninger

Kunden skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i forbindelse med reisen og oppholdet. Det skal kun oppgis helseinformasjon som er strengt nødvendig for **gjennomføringen** av selve reisen. Helseopplysninger i forbindelse med legebeseøk / behandlinger som foretas i løpet av reisen skal gis direkte til behandlende institusjon (lege, terapeut eller sykepleier ol.).

#### 4.4. Informasjon vedrørende transport

Reisearrangøren plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter reisen er kjøpt, skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved innsjekking/ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly, skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig.

#### 4.5. Reisegaranti

Helsereiser AS har stillet lovpliktig garanti til Reisegarantifondet.

Adresse: Postboks 227, Sentrum

4001 Stavanger

[www.rgf.no](http://www.rgf.no)

e-post: [firmapost@rgf.no](mailto:firmapost@rgf.no)

Telefon: 51 85 99 40

## 5. KUNDENS RETT TIL Å AVBESTILLE ELLER Å OVERDRA REISEN

### 5.1. Avbestilling ved force majeure

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14. dagene før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldene når pakkereisen etter avtalen skal ta til. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden. Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra arrangøren til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag.

Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom kunden kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

### 5.2. Avbestilling mot vederlag

I de tilfeller der arrangøren ikke har spesielle betalingsforpliktelser ovenfor underleverandører (jfr. pkt. 1), kan kunden avbestille mot følgende vederlag:

- a) Ved avbestilling eller endring av reisen, som skjer mer enn 8 uker før avreise, beregnes kr 350, per pers. i adm. gebyr.
- b) Ved avbestilling eller endring av reisen, som skjer mellom 8 og 4 uker før avreise, beholdes innbetalt depositum.
- c) Ved avbestilling 28 dager før avreise og frem til avreisedato beregnes hele reisen som gebyr.

NB! Ved avbestilling eller endring av reise med flybilletter eller landarrangement som ikke er refunderbare og ikke kan forandres, gis det ingen refusjon av disse.

Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter eller avslag knyttet opp til deltagerantallet, vil grunnlaget for slike rabatter eller avslag kunne falle bort dersom noen av reisefølget avbestiller. Ved slik partiell avbestilling, skal arrangøren refundere den forholdsmessige andelen av den avtalte/betalte prisen til de som avbestiller, og kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra de gjenværende deltagerne.

### 5.3. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse

Har kunden tegnet avbestillingsforsikring, skal kunden kontakte forsikringsselskapet for erstatning av eventuelle avbestillingsvederlag arrangøren krever. Arrangøren skal bistå med dokumentasjon av vederlagets størrelse, men selve erstatningsoppgjøret er et forhold mellom kunden og forsikringsselskapet, der arrangøren ikke har noe ansvar.

#### 5.4. Overdragelse av pakkereisen

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i pakkereisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gis melding om dette innen rimelig tid før pakkereisen starter, og at arrangøren og/eller underleverandører han benytter, ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse. Rutefly tilhører bl.a. denne kategori underleverandører.

Der ruteflyselskapet aksepterer navneendringer, kommer selskapets vilkår for dette i tillegg til reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen.

Arrangørens opplysningsplikt etter pakkereiseloven og disse vilkår, ansees normalt oppfylt overfor den nye kunde i den utstrekning opplysningsplikten er oppfylt overfor den som overdrar reisen. Dersom det er behov for å gi ytterligere informasjon, og dette er praktisk mulig, vil arrangøren likevel ha plikt til å gi de nødvendige opplysninger til den som reisen er overdratt til. Arrangøren har ikke noe ansvar dersom den som får reisen overdratt til seg, ikke tilfredsstiller de krav innreiselandet setter.

#### 5.5. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et administrasjonsgebyr, dersom arrangøren har mulighet til å etterkomme de nye ønsker. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling. Arrangøren må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling mot vederlag i pkt. 5.2. vil gjelde.

### **6. ARRANGØRENS RETT TIL Å KANSELLERE ELLER ENDRE REISEN UTEN ERSTATNINGSPLIKT**

#### 6.1. For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel som gjør reisen økonomisk forsvarlig å gjennomføre. Arrangørens frist for å kansellere etter dette punkt er 30 dager før avreisedøgnet starter. For reiser av spesielt kort eller lang varighet, eller av spesiell karakter, kan likevel andre frister settes, jfr pkt. 5.2. Frister som avviker fra normalfristen på 30 dager skal være blitt fremhevet spesielt tydelig i avtalevilkårene for å kunne påberopes av arrangøren.

Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Arrangøren plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

#### 6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll og som han med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken arrangøren selv eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Slike hindringer kan etter

omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte.

Kanselleres en reise før den starter pga hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har kunden rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal kunden betale differansen. Er den billigere, kan kunden kreve differansen tilbakebetalt.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren eller kunden avbryter den pga slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag. Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risiki eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

Dersom arrangøren unnlater hjemsendelse eller utsetter denne unødvendig og kunden må besørge hjemreisen selv, er arrangøren ansvarlig for eventuelle merutgifter kunden pådrar seg som en følge av dette.

### 6.3. Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/ spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt. Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding om endringen er kommet frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag. Dersom spesielle omstendigheter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

## 7. PARTENES PLIKTER

### 7.1. Arrangørens/formidlerens plikter

Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. pkt 2. Gjør uforutsette omstendigheter det likevel nødvendig med endringer i reisen, skal arrangøren i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe.

Reisearrangøren/formidleren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Han må i denne sammenheng stille kunden de spørsmålene som er nødvendige for å oppfylle opplysningsplikten.

Påpeker den reisende mangler ved reisen, plikter arrangøren å gjøre det som innen rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

## 7.2. Kundens plikter

Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte.

a) Betaling: Kunden plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen.

b) Informasjoner: Kunden plikter å gi formidler eller arrangør de relevante informasjoner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av pakkereisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opplysninger også i forhold til disse. Arrangøren er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for medreisende ikke er gitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/de som skal delta i pakkereisen, kan følge det reglement arrangøren har satt, og at den aktuelle pakkereise er av slik art at den/de påmeldte kan delta i den uten belastninger for seg selv eller andre

c) Reklamasjoner: Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8 a) - d). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til arrangør eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen

d) Dokumenter etc: Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbrakt.

e) Hensyn til medreisende etc.: Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellers og andre underleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myndigheters regler.

Kunden skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om fremmøtetid, fremmøtested etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transportansvarlig måtte gi i forbindelse med uforutsette hendelser under reisen.

Den enkelte deltager på reisen må ikke opptre slik at det er til sjenanse for de medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Arrangøren har rett til å avvise en

reisende ved reises start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

f) Hjemreise etc.: Den reisende plikter å overholde arrangørens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutefly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer i avreisetiden, ved å ta kontakt med reisearrangøren eller reisearrangørens representant dersom den reisende har fjernet seg fra reiseselskapet eller på annen måte gjort seg/vært utilgjengelig de siste 24 timer før oppsatt avreise. Den reisende plikter ellers å følge arrangørens oppfordringer til å lese arrangørens e-post, SMS-meldinger, oppslag, besøke informasjonsskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødig bry eller ulempe for den reisende.

g) Konsekvenser av mislighold: Grovt brudd på disse bestemmelser etter at forholdet er påtalt, gir arrangøren rett til å nekte vedkommende reisende videre deltagelse på reisen. Arrangøren har da intet ansvar for ekstrautgifter i forbindelse med fremskutt/endret hjemreise. Den avviste reisende kan heller ikke fremme krav vedrørende den del av reisen som ikke blir benyttet.

Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Kunden er ansvarlig for ødeleggelse og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

## **8. OM MANGLER**

### **8.1. Mangler før avreise**

Kunden kan heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler. Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 10% skal alltid ansees som vesentlig ulempe.

Kunden skal i tilfelle gi arrangøren beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, bør slik melding være gitt senest innen en uke etter melding om endringen ble mottatt, eller så snart som mulig dersom melding mottas kort tid før avreise. Kunden har da rett til full refusjon av samtlige innbetalte beløp samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 5-3. Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Er erstatningsreisen dyrere, skal kunden betale denne prisdifferansen etter fradrag av eventuelle erstatningskrav kunden har rett til etter Pakkereiselovens § 5-3. Er reisen billigere, skal arrangøren tilbakeføre til kunden differansen mellom den opprinnelige reises pris og erstatningsreisens pris, eventuelt tillagt slik erstatning som nevnt i foregående setning. Kan arrangøren ikke tilby en slik erstatningsreise, kan kunden selv kjøpe en reise som tilsvarer den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde arrangøren ansvarlig for eventuelle merkostnader ved dette kjøpet etter de vanlige, erstatningsrettslige regler. Er et slikt dekningskjøp vesentlig dyrere enn prisen for den opprinnelige reisen, kan erstatning normalt ikke påregnes.

Dersom kunden, til tross for sin rett til å heve kjøpet som følge av mangler, ønsker å benytte seg av den avtalte reise, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag. Dersom mangelen er en prisøkning

på mer enn 10%, er dog kundens valg å enten heve kjøpet, eller å delta på reisen til den nye prisen dersom annet ikke blir avtalt mellom partene.

## 8.2. Mangler etter avreise

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangel dersom de er av mindre betydning, eller er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. Reklamasjon som fremmes senere enn fristene i disse vilkårs pkt 7.2. c) vil normalt bety at kundens eventuelle rettigheter bortfaller.

Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene:

### a) Avhjelp:

Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

### b) Prisavslag:

Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag, eventuelt dekning av de rimelige utgifter kunden har hatt ved selv å utbedre mangelen når arrangøren ikke har vært i stand til dette.

### c) Heving:

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt iht. avtalen. Hever kunden avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom pakkereisen inneholder transportelement. Reglene i art 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.

### d) Erstatning:

Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan, der han ikke har lidd noe tap, kreve en godtgjørelse dersom mangelen har påført kunden vesentlig ulempe. Arrangørens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Arrangøren plikter uansett å gi kunden nødvendig bistand så hurtig som mulig.

Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går erstatningsreglene i transportrettslig særlovgiving foran erstatningsbestemmelsene i Pakkereiseloven. Kunden kan velge om han vil kreve sitt tap erstattet hos arrangøren eller direkte fra transportøren.

Uansett om arrangøren er erstatningspliktig iht. det ovenstående, plikter den reisende å begrense tapet så godt han kan. Erstatning kan ikke kreves for tap eller skade som skyldes den reisendes egen forsømmelse eller forhold.

e) Forholdet til EU-forordning 2004-261 (Forsinkelser, kanselleringer og overbookinger)

Bestemmelsene finnes på denne adressen: <https://lovdata.no/static/SF/pdf/32004r0261.pdf>. Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EUs nevnte forordning, slik at arrangøren likestilles med flyselskapet der arrangøren bruker egne eller innleide fly til transporten. Arrangøren er ansvarlig for at kunden får skriftlig informasjon om sine passasjerrettigheter der det oppstår situasjoner som utløser slike rettigheter. Der arrangøren benytter rutefly, påhviler informasjonsplikten ruteflyselskapet. De rettigheter EU-reglene gir passasjeren, gjelder da også primært i forhold til ruteflyselskapet.

Der passasjeren får utbetalt kompensasjonsbeløp iht. EU-reglene enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i beregning av eventuell prisavslag/ erstatning etter pakkereiseloven.

Der EU-forordningen gir passasjeren rett til å heve transportavtalen, gjelder dette ikke for den øvrige delen av pakkereisen med mindre mangelen er av slik art at betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen er til stede, jfr art 8.

Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjeren velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen etter pakkereiseloven ikke er til stede, skal kunden kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten. Reisearrangøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje.

f) Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt 8:

I. Avvik i fra det avtalte som er av mindre betydning for gjennomføringen av reisen eller som ikke har hatt betydning for valg av pakkereise.

II. Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen byggestandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må ansees å være "vanlige" på destinasjonen.

III. Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til

IV. Forhold den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll eller som ikke avviker fra hva som anses forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga overbooking, skal ikke betraktes som "påregnelige avvik".

V. Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/adkomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller

8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelse hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.

VI. Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

## **9. TVISTEBEHANDLING**

Ved reklamasjon skal den reisende gjøres oppmerksom på klageprosedyren, og at dersom kundens reklamasjon/krav ikke blir imøtekommet eller at partene ikke blir enige, kan saken bringes inn for Reklamasjonsnemnda for Pakkereiser eller annet tvisteløsningsorgan samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.