



# Allmänna paketresevillkor

## Allmänna paketresevillkor

Dessa avtalsvillkor har förhandlats fram av Resebyråbranschens Förbund i Finland rf och konsumentombudsmannen. Villkoren tillämpas på avtal som slutits 1.7.2018 eller senare. Villkoren har satts upp med beaktande av direktivet om paketresor och sammanlänkade researrangemang (EU 2015/2302) och de tvingande bestämmelserna i lagen om kombinerade resetjänster ([901/2017/www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901](http://901/2017/www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901)).

### Innehåll

Allmänna paketresevillkor .....	1
1. Tillämpningsområde .....	2
1.1. Allmänna paketresevillkor .....	2
1.2. Tilläggsvillkor .....	2
1.3. Särskilda villkor .....	2
2. Paketreseavtal och ansvar för att avtalet uppfylls .....	2
2.1. Ansvar för att avtalet uppfylls .....	2
2.2. Avtalsinnehåll .....	3
2.3. Resehandlingar och reseförsäkring .....	3
2.4. Eventuella säkerhetsrisker på destinationen .....	3
2.5. Skyldighet att tillhandahålla assistans .....	3
2.6. Resenärens skyldigheter och ansvar .....	4
3. Ingående av avtal och betalning av priset .....	4
4. Resenärens rätt att avboka en resa innan resan börjar .....	4
5. Resenärens rätt att avboka en resa på grund av ändringar som gjorts av researrangören eller på grund av förhållandena på destination innan resan börjar .....	5
6. Resenärens rätt att avbryta en resa och frångå avtalet under resan .....	6
7. Resenärens rätt att ändra avtalet och överlåta det till någon annan person .....	6
8. Prisändringar .....	7
9. Researrangörens ändringar i ett paketreseavtal .....	7
10. Researrangörens rätt att ställa in eller avbryta resan .....	8
11. Researrangörens rätt att häva avtalet .....	8
12. Fel och reklamation .....	8
13. Avhjälpan av fel .....	9
14. Tillhandahållande av alternativa tjänster under resan .....	9
15. Prisavdrag .....	10
16. Skadestånd .....	10
17. Fel i bokningen .....	11
18. Avdrag av skadestånd som erhållits med stöd av annan lagstiftning .....	11

19. Ersättningsyrkanden .....	12
20. Tvister .....	12

## 1. Tillämpningsområde

### 1.1. Allmänna paketresevillkor

Dessa avtalsvillkor tillämpas på paketresor som varar minst 24 timmar, eller som inkluderar övernattningar och som huvudsakligen har köpts för privata ändamål och inkluderar minst två av följande tjänster: 1) transport, 2) inkvartering, 3) bil eller annat fordon som avses i 2 § 3 mom. i lagen om kombinerade resetjänster, till exempel motorcyklar som kräver körkort för kategori A eller minst fordon som framdrivs av egen kraft och som har minst fyra hjul och en maximal konstruktionshastighet som överstiger 25 km/tim, uthyrning eller en kombination av de ovan nämnda, 4) någon annan väsentlig resetjänst förutsatt att helheten säljs eller tillhandahålls för försäljning i Finland. Som inkvartering betraktas också en inkvartering som varar några veckor till exempel hos en familj i samband med en språkkurs, dock inte i samband med en långvarig utbytesstudentresa.

### 1.2. Tilläggsvillkor

En researrangör har alltid rätt att komplettera och precisera de allmänna paketresevillkoren med tilläggsvillkor som inte får strida mot dessa allmänna villkor till nackdel för resenären.

### 1.3. Särskilda villkor

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna paketresevillkoren, om tillämpningen av särskilda villkor kan motiveras med resans särskilda karaktär, avvikande transportvillkor (till exempel boknings- och försäljningsvillkoren för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor som beror på resans särskilda karaktär eller de särskilda förhållandena på destinationen. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

En researrangör som tillämpar särskilda villkor för avbokning och på grund av dessa debiterar resenären för de verkliga avbokningskostnaderna, ska på resenärens begäran visa upp en redogörelse för hur kostnaderna hänförs till resans olika delar.

## 2. Paketreseavtal och ansvar för att avtalet uppfylls

### 2.1. Ansvar för att avtalet uppfylls

Inför resenären svarar researrangören för att paketreseavtalet uppfylls. Ansvaret gäller också prestationer som utförs av en näringsidkare som researrangören anlitar i syfte att fullgöra avtalet (till exempel transportbolag och hotell).

En reseförmedlare svarar på samma sätt som en researrangör för uppgifterna som lämnats till en kund och för att avtalet fullgörs, om researrangören är etablerad utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och om reseförmedlaren inte kan visa att researrangören uppfyller de aktuella skyldigheterna.

Innan ett avtal ingås ska resenären informeras om huruvida researrangören eller reseförmedlaren ställt den säkerhet som avses i lagen om leverantörer av kombinerade resetjänster (921/2017) och huruvida säkerheten täcker resan som erbjuds.

Resenären kan uppfylla den anmälningskyldighet som avses i dessa avtalsvillkor genom att kontakta antingen researrangören eller reseförmedlaren.

Ett fel i paketresan ska anmälas på det sätt som uppges i punkt 12.4.

## 2.2. Avtalsinnehåll

I resan ingår de tjänster och arrangemang som avtalats mellan resenären och researrangören. Vid en bedömning av innehållet i ett avtal beaktas alla avtalsvillkor som före ingåendet av ett reseavtal lämnats i skriftlig eller elektronisk form, standarduppgiftsblanketten och andra uppgifter som gäller den aktuella resan och som förutsätts i [lagen](http://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2017/20170901) ([www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2017/20170901](http://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2017/20170901)) och [förordningen](http://www.finlex.fi/fsv/laki/alkup/2018/20180181) ([www.finlex.fi/fsv/laki/alkup/2018/20180181](http://www.finlex.fi/fsv/laki/alkup/2018/20180181)).

## 2.3. Resehandlingar och reseförsäkring

Researrangören ska redan innan ett avtal ingås ge resenären allmän information om pass- och visumbestämmelserna i destinationslandet, inklusive den genomsnittliga tiden för visumansökan.

Resenären ska med iakttagande av researrangörens anvisningar själv se till att han eller hon har behövliga handlingar (bland annat pass, visum, vaccinationsintyg) samt kontrollera riktigheten av dessa och resebiljetten samt att dessa stämmer överens. Resenären ska också kontrollera avgångstiderna för transporter. Om researrangören har uppfyllt sin informationsskyldighet, svarar den inte för skada som åsamkas en resenär om resan inte blir av eller avbryts på grund av bristfälliga eller felaktiga resehandlingar (till exempel ett trasigt pass) eller att visum vägrats eller saknas.

Researrangören svarar inte för frivilliga försäkringar som resenären behöver under resan, utan resenären svarar själv för sitt försäkringsskydd och dess omfattning till exempel gällande avbokningsskydd. Researrangören ska därför uppmana resenären att för resan skaffa ett tillräckligt reseförsäkringsskydd som täcker person- och egendomsskador samt inkluderar avbokningsskydd.

## 2.4. Eventuella säkerhetsrisker på destinationen

Före en resa ska researrangören göra resenären uppmärksam på eventuella särskilda risker som anknyter till resan samt informera om de allmänna hälsobestämmelserna i destinationslandet. Resenären svarar själv för att inhämta anvisningar om särskilda behov som anknyter till resenärens personliga hälsotillstånd. Resenären ska dessutom ges anvisningar om hur man går tillväga i eventuella sjukdomsfall, olycksfall eller andra motsvarande händelser.

Utöver resenären själv svarar primärt myndigheterna i det aktuella landet för resenärens säkerhet utomlands. Resenären ska handla med beaktande av förhållandena i destinationslandet.

Uppgifter om säkerheten på destinationen och andra väsentliga uppgifter om destinationen kan begäras från utrikesministeriet och Institutet för hälsa och välfärd, och dessa kan också hämtas på de aktuella parternas webbplatser [www.um.fi](http://www.um.fi) och [www.thl.fi](http://www.thl.fi). Resenären ska ta del av förhållandena på destinationen bland annat med hjälp av de ovan nämnda uppgifterna.

## 2.5. Skyldighet att tillhandahålla assistans

Researrangören ska utan obefogat dröjsmål ge resenärer som befinner sig i svårigheter information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulära tjänster, ge resenären möjlighet att upprätta distanskommunikation och hjälpa resenären att hitta alternativa researrangemang samt tillhandahålla annan lämplig hjälp, om resenären insjuknar, råkar ut för ett olycksfall eller blir offer för ett brott eller lider annan skada under resan. Resenären svarar själv för kostnaderna för specialarrangemang (till exempel ny transport, extra hotellnätter samt eventuella andra extra kostnader för researrangören) som dessa eller andra situationer gett upphov till och som researrangören ordnat på grund av resenärens situation. På motsvarande sätt är researrangören skyldig att tillhandahålla assistans och i den utsträckning det är möjligt försöka begränsa skadorna och olägenheterna för en resenär, om det under resan uppstår en situation som avses i punkt 10.1.b.

Researrangören kan debitera en rimlig avgift för sin hjälp om resenären har orsakat svårigheterna avsiktligt eller genom sin oaktsamhet. Avgiften får dock högst motsvara researrangörens kostnader för den hjälp som gavs.

Om researrangören inte har några anställda på destinationen ska researrangören före avresan ge resenären namnet på och kontaktuppgifter till researrangörens eller -förmedlarens lokala representant eller motsvarande uppgifter om lokala verksamhetsställen som resenären kan kontakta om han eller hon behöver hjälp. Resenären ska informeras om hur han eller hon efter behov får kontakt med researrangören eller -förmedlaren, om sådana representanter eller verksamhetsställen saknas på destinationen.

## 2.6. Resenärens skyldigheter och ansvar

2.6.1. Resenären ska under resan iaktta de anvisningar och bestämmelser som av myndigheterna, researrangören eller researrangörens representant ges om genomförandet av resan samt ordningsreglerna på hotell och i transportmedel.

2.6.2. Resenären får inte störa andra resenärer med sitt uppträdande. Om resenären på ett väsentligt sätt försummar sina skyldigheter, kan han eller hon förvägras avresa eller avlägsnas från resan. Då har resenären inte rätt till återbetalning av priset och han eller hon ansvarar själv för alla kostnader för sin hemresa.

2.6.3. Resenären ansvarar för skador som han eller hon genom uppsåtligt eller oförsiktigt förfarande förorsakar researrangören eller tredje part, till exempel genom att bryta mot bestämmelserna i punkterna 2.6.1 och 2.6.2.

2.6.4. Resenären ska lämna sådana kontaktuppgifter till researrangören där han eller hon kan nås före och under resan.

2.6.5. Den som företräder en grupp av resenärer är skyldig att sända alla uppgifter och handlingar gällande resan till gruppen, och på motsvarande sätt ska uppgifter och handlingar om resenärerna sändas till researrangören. Researrangören anses ha uppfyllt sin anmälningskyldighet när han eller hon har sänt uppgifterna om resan till företrädaren för resenärgruppen. Uppgifterna behöver inte sändas separat till alla passagerare.

För resenärgruppen kan ändringar göras i bokningen av den företrädare för resenärgruppen som bokat resan ensam eller tillsammans med den resenär som önskar en ändring.

2.6.6. Resenären eller företrädaren för resenärgruppen svarar för riktigheten av de uppgifter som han eller hon lämnat till researrangören, till exempel uppgifter om resetidpunkten, resenärernas namn, födelsedatum, andra personuppgifter eller resenärernas särskilda behov, och att uppgifterna lämnas i rätt tid. Researrangören svarar inte för skador som kan orsakas av att en resenär eller företrädaren för resenärgruppen uppgett felaktiga eller bristfälliga uppgifter.

2.6.7. En resenär kan själv bli skyldig att svara för konsekvenser och/eller kostnader, om sådana uppstår, om han eller hon använder tjänster i paketresan eller delar av paketet på något annat sätt än det som överenskommit i paketreseavtalet. Om man till exempel delvis eller helt låter bli att använda transporttjänster som ingår i paketresan, kan detta leda till att rätten att använda resten av tjänsterna begränsas eller förloras.

## 3. Ingående av avtal och betalning av priset

3.1. Avtalet blir bindande för resenären när den av researrangören fastställda bokningsavgiften har betalats vid den tidpunkt som researrangören bestämmer.

3.2. Resans pris ska i sin helhet betalas inom den tid som researrangören meddelat eller på något annat överenskommet datum. När resans pris är betalt har resenären rätt att i god tid före resan få resebiljetterna och alla handlingar som hänför sig till resan.

## 4. Resenärens rätt att avboka en resa innan resan börjar

Resenären har rätt att när som helst innan resan börjar avboka sin resa. I detta fall har researrangören rätt att debitera en avbokningsavgift enligt följande:

- 4.1.a) Expeditionsavgifter som meddelats i förväg, om resan avbokas senast 45 dygn före avresan
- b) En bokningsavgift, om resan avbokas senare än 45 dygn, men senast 21 dygn innan resan börjar
- c) 50 procent av resans pris, om resan avbokas senare än 21 dygn, men senast 7 dygn innan resan börjar
- d) 75 procent av resans pris, om resan avbokas senare än 7 dygn, men senast 3 dygn innan resan börjar
- e) 95 procent av resans pris, om resan avbokas senare än 3 dygn innan resan börjar.

4.2. Om resan har prissatts utgående från att en grupp bestående av två eller flera resenärer ska inkvarteras i samma rum eller lägenhet, och någon av gruppens medlemmar avbokar sin resa, har researrangören rätt att utöver de avbokningskostnader som tas upp i punkt 4.1. också debitera de kostnader för underbeläggningen i inkvarteringen som avbokningen ger upphov till. Den som har avbokat sin resa och de medlemmar i gruppen som deltar i resan ansvarar solidariskt för att de extra kostnaderna betalas till researrangören. Researrangören och gruppen som deltar i resan kan i stället för det ovan nämnda tillsammans komma överens om ett mer ändamålsenligt inkvarteringsarrangemang för gruppen, och då betalar gruppen som deltar i resan de eventuella extra kostnaderna.

4.3. Resenären har inte rätt till återbetalning, om resan inte avbokas och resenären inte inom avtalad tid anländer till den avtalade avreseplatsen eller om resenären inte kan delta i resan för att resenären, av orsaker som resenären ansvarar för, saknar de handlingar som behövs för resan, till exempel giltigt pass, visum, identitetsbevis eller vaccinationsintyg.

4.4. Avbokningsavgifterna kan avvika från dem som tas upp i punkt 4.1, om det är fråga om en resa på vilka särskilda villkor tillämpas (punkt 1.3.). Beloppet av avbokningsavgifterna eller grunderna för att fastställa dessa ska uppges i de särskilda villkoren.

## 5. Resenärens rätt att avboka en resa på grund av ändringar som gjorts av researrangören eller på grund av förhållandena på destination innan resan börjar

5.1. En resenär kan avboka en resa, om

a) researrangören gör väsentliga ändringar i researrangemangen. Som väsentlig ändring betraktas till exempel en ändring av transportmedlet vilken i väsentlig grad förlänger restiden, ändringar i avfärds- och ankomsttidpunkterna som för resenärerna ger upphov till avsevärda besvär eller extra kostnader såsom omorganisering av transporten och inkvarteringen, ändring av dagflyg till nattflyg (en avtalad avfärd på eftermiddagen blir en avfärd efter midnatt), ändring av destinationen eller ändring som klart sänker nivån på inkvarteringen samt en ändring som i väsentlig grad ändrar karaktären av resan, till exempel en resa som marknadsförts som hinderfri ändras så att den inte längre är hinderfri, eller

b) resenären har grundad anledning att misstänka att researrangörens möjligheter att genomföra resan på avtalat sätt väsentligen försvårats efter ingåendet av avtalet på grund av militära aktioner, andra allvarliga säkerhetsproblem såsom terrorism, naturkatastrofer, exempelvis översvämningar, jordbävningar eller väderleksförhållanden, strejk, betydande risker som äventyrar människans hälsa, till exempel en allvarlig sjukdom på destinationen, eller någon annan motsvarande situation på destinationen eller om resan av någon annan oväntad anledning inte kan genomföras utan att äventyra resenärens liv eller hälsa.

Vid en bedömning av grunderna för en avbokning beaktas de finska myndigheternas ståndpunkt till frågan eller exempelvis de finländska beskickningarnas officiella kommunikation i anslutning till ärendet, eller

c) den avtalade start- och sluttidpunkten för resan skjuts upp

- med mer än 24 timmar på resor som varar minst 7 dygn
- med mer än 12 timmar på resor som varar 2–6 dygn
- i fråga om resor som varar under 2 dygn bedöms situationen från fall till fall, eller

d) resenären i övrigt har vägande skäl att anta att researrangörens prestation kommer att vara väsentligt felaktig.

5.2. Researrangören ska informera resenären om ändringar genom ett varaktigt medium, och av informationen ska det framgå vilka ändringar researrangören har för avsikt att göra, huruvida ändringarna försämrar kvaliteten på paketresan eller sänker värdet av denna, och hur stort prisavdrag resenären eventuellt får på grund av ändringarna samt huruvida ändringarna ger rätt att avboka resan.

5.3. Resenären ska utan obefogat dröjsmål meddela researrangören att resan avbokas. Om resenären inte inom den skäligen tidsfrist som nämns i ändringsmeddelandet meddelar att han eller hon tänker avboka resan, anses resenären godkänna de föreslagna ändringarna.

5.4. Bestämmelser om rätten att avboka en resa på grund av prishöjning finns i punkt 8.3.

5.5. När en resenär i de ovan nämnda situationerna avbokar en resa har han eller hon rätt till en återbetalning av resans pris utan något obefogat dröjsmål, men senast 14 dagar efter att resenären har frångått avtalet. Resenären har dock inte rätt att avboka en resa utan att betala en avbokningsavgift, om resenären redan vid tidpunkten för ingåendet av avtalet haft kännedom om den i punkten 5.1.b) avsedda situationen.

Om en avbokning beror på orsaker som tas upp i punkterna 5.1.a), 5.1.c) eller 5.1.d), har resenären rätt att få ersättning också för de kostnader som orsakats av resan och som på grund av avbokningen blivit onödiga, om inte ändringen beror på force majeure som researrangören eller dess underleverantör råkat ut för.

## 6. Resenärens rätt att avbryta en resa och frångå avtalet under resan

6.1. Resenären har rätt att avbryta resan, om

a) genomförandet av resan annars visar sig vara så förfelat att resan inte uppfyller det ändamål som ursprungligen uppställdes för den, eller

b) det under resan uppstår en situation som avses i punkt 5.1.b), om inte resenären vid ingåendet av avtalet var medveten om förhållandena på destinationen.

6.2. När resenären avbryter resan eller häver avtalet har han eller hon rätt att återfå resans pris och övriga avgifter som betalats till researrangören. Om resenären har haft nytta av researrangörens prestation, ska denna nytta (till exempel den genomförda delen av den kombinerade resan, måltider som serverats under resan eller inträdesbiljetter som använts av resenären) beaktas vid uppskattningen av prisavdraget.

6.3. Om resenären avbryter resan på grunder som avses i punkt 6.1.a), ska researrangören på egen bekostnad vid behov ordna med returtransport för resenären. Transporten ska ordnas till avreseorten eller till en avtalad ort med ett transportmedel som motsvarar det som ursprungligen avtalats.

6.4. Om resenären avbryter resan enligt punkt 6.1.b.), och researrangören inte tillhandahåller sådan i punkt 2.5 avsedd assistans för att ordna hemresan för honom eller henne, kan resenären själv vidta behövliga åtgärder. Resenären ska dock försöka begränsa de kostnader och annan skada som eventuellt faller på researrangören.

6.5. På eventuell rätt till skadestånd tillämpas punkt 16.

## 7. Resenärens rätt att ändra avtalet och överlåta det till någon annan person

7.1. Resenären har rätt att senast 45 dygn före avresan ändra avresedagen, destinationen eller hotellet genom att utöver differensen i priset mellan den ursprungliga och den nya resan betala expeditionskostnaderna. Senare ändringar kan researrangören betrakta som en avbokning av resan och en bokning av en ny resa.

7.2. Resenären har rätt att ändra resenärsuppgifterna i bokningen eller överlåta sina avtalsenliga rättigheter till en person som uppfyller eventuella villkor för att delta i resan.

En överlåtelse eller en ändring av uppgifterna ska meddelas till researrangören senast sju dagar före resans början. Meddelandet kan också ges senare, om det inte ger upphov till orimligt besvär för researrangören.

Researrangören har rätt att debitera en skälig ersättning för nödvändiga åtgärder som en överlåtelse eller en ändring av uppgifterna ger upphov till. Beloppet av ersättningen uppgår till beloppet av expeditionsavgiften, om inte researrangören uppgett något annat i sina särskilda villkor. I detta sammanhang kan också punkt 4.2. tillämpas. Överlåtaren och överlåtelsemottagaren svarar solidariskt för betalningen av resans pris och ersättningen till researrangören.

## 8. Prisändringar

8.1. Efter avtalsslutet har researrangören rätt att höja och på motsvarande sätt en skyldighet att sänka resans avtalade pris på följande grunder:

- a) en ändring i transportkostnaderna, som beror på bränslepriserna eller priserna på andra energikällor, eller
- b) ändringar som påverkar resans pris såsom ändringar i skatter eller avgifter som av tredje part satts upp för resetjänster, till exempel avgifter som tas ut för användning av flygplatser eller hamnar, eller destinations- eller stadsskatter. Skatterna och avgifterna kan ha påförts i Finland eller av myndigheterna på destinationen, eller
- c) ändring i valutakurser som påverkar kostnaderna för resan, och som fastställs enligt den gällande valutakursen sex veckor före avresan. Som jämförelsekurs används dagskursen som researrangören uppger sig ha använt som grund för sin prissättning. Valutakursen för avtalsdagen används som jämförelsekurs, om ingen prissättningskurs angetts separat.

8.2. En prishöjning får inte vara större än kostnadsökningen.

Researrangören ska meddela det nya priset till kunden så snart det är möjligt samt dessutom ange grunden för prisändringen och vilka delar av paketresan som påverkas av ändringen.

En prishöjning ska meddelas till resenären genom ett varaktigt medium senast 20 dagar innan resan börjar.

8.3. Om resans pris efter avtalsslutet höjs med mer än 8 procent beräknat enligt det som nämns i punkt 8.2, har resenären rätt att frånträda avtalet. Resenären ska informera researrangören om frånträddandet inom en skälig tidsfrist som meddelas av researrangören eller, om ingen tidsfrist meddelats, inom sju dagar räknat från tidpunkten då resenären fick del av prishöjningen. Ett elektroniskt delgett meddelande anses ha mottagits den dag då researrangören sände det. Ett meddelande som har sänts per post anses ha anlänt till mottagaren den sjunde dagen efter sändningen, om det inte på något annat sätt går att reda ut när meddelandet har mottagits.

Om resenären frångår avtalet, ska de betalningar som erlagts av honom eller henne återbetalas utan något obefogat dröjsmål, men senast inom 14 dagar räknat från den tidpunkt då resenären har frånträtt avtalet. Rätten till ett eventuellt skadestånd fastställs enligt punkt 16.

8.4. Researrangören ska gottgöra resenären för den del av en kostnadssänkning som grundar sig på orsakerna som tas upp i punkterna 8.1. a–c och som sker före resan. Researrangören får debitera de verkliga administrationskostnaderna som orsakas av återbetalningen.

## 9. Researrangörens ändringar i ett paketreseavtal

9.1. Resenären har inte rätt att frånträda avtalet, få ett prisavdrag eller ett skadestånd, om researrangören före avresan gör sådana ändringar i paketreseavtalet som är av ringa betydelse med tanke på resan som helhet. Sådana ändringar som kan anses vara av ringa betydelse omfattar sådana ändringar som resenären utifrån destinationens eller resans karaktär rimligen har kunnat förutse, som exempelvis att en utflykt som ingår i paketresan ställs in, om resan omfattar flera utflykter.

9.2. En förteckning över betydande ändringar som gjorts av researrangören och som ger resenären rätt att avboka resan finns i punkt 5.1.



9.3. Resenären är skyldig att betala resans pris och andra avtalade avgifter även om researrangören gör andra ändringar än de ändringar av ringa betydelse som tas upp i punkt 9.1 eller sådana i punkt 9.2. avsedda ändringar som ger rätt avboka resan. I en sådan situation är vad som fastställts i punkterna 15 och 16 om resenärens rätt till prisavdrag och skadestånd tillämpligt.

9.4. Researrangören ska genom ett varaktigt medium och på ett klart, synligt och lättförståeligt sätt informera resenären om ändringar.

9.5. I stället för att ställa in en resa eller en serie av resor om deltagarantalet är för lågt får researrangören genomföra resan genom att ändra transportmedlet, rutten och tidtabellen, om ändringarna inte i väsentlig grad ändrar resans karaktär. Resenärerna ska informeras om ändringarna senast

- 1) 20 dagar före resans början, om resan varar mer än sex dagar.
- 2) 7 dagar före resans början, om resan varar mellan två och sex dagar,
- 3) 48 timmar före resans början, om resan varar mindre än två dagar.

På grund av de ovan nämnda förändringarna kan resenären ha rätt till prisavdrag och/eller skadestånd som tas upp i punkterna 15 och 16.

## 10. Researrangörens rätt att ställa in eller avbryta resan

10.1. En researrangör har rätt att ställa in resan, om

a) för få deltagare har anmält sig till resan och researrangören i förhandsuppgifterna eller annat material om resan (till exempel reseprogrammet eller övriga resehandlingar) har nämnt att genomförandet av resan beror på antalet deltagare. Kravet på deltagarantal kan gälla antingen en enskild resa eller en serie resor till en viss destination. Resenären ska informeras om att resan ställts in senast

- 1) 20 dagar före resans början, om resan varar mer än sex dagar.
- 2) 7 dagar före resans början, om resan varar mellan två och sex dagar,
- 3) 48 timmar före resans början, om resan varar mindre än två dagar.

b) researrangörens möjligheter att genomföra resan på avtalat sätt har väsentligen försvårats efter ingåendet av avtalet på grund av militära aktioner, andra allvarliga säkerhetsproblem såsom terrorism, naturkatastrofer, exempelvis översvämningar, jordbävningar eller väderleksförhållanden, strejk, betydande risker som äventyrar människans hälsa, till exempel en allvarlig sjukdom på destinationen, eller någon annan motsvarande situation på destinationen eller om resan av någon annan oväntad anledning inte kan genomföras utan att äventyra resenärens liv eller hälsa. De aktuella orsakerna kan också omfatta avbrott i centrala tjänster, såsom el- och vattendistributionen, på destinationen på grund av exempelvis naturkatastrofer eller strejk.

Resenären ska informeras om en inställd resa så snart som möjligt.

10.2. Researrangören har rätt att avbryta en resa och göra andra nödvändiga ändringar i reseprogrammet, om en situation som nämns i punkten 10.1.b. uppstår. Researrangören ska utan dröjsmål efter resan återbetala den del av resans pris som svarar mot tjänsterna som resenären inte fick.

10.3. När researrangören har ställt in en resa ska resenärens betalningar återbetalas inom 14 dagar räknat från tidpunkten då avtalet hävdes.

## 11. Researrangörens rätt att häva avtalet

Researrangören har rätt att häva avtalet, om resenären inte har betalat resans pris eller en del av detta senast den avtalade betalningsdagen. En förutsättning för researrangörens rätt att häva avtalet är att resenären har fått en skälig betalningstid. I den handling där betalningstiden nämns ska det också uppges att researrangören har rätt att häva avtalet på grund av försummad betalning.

## 12. Fel och reklamation

12. 1. Researrangörens prestation är felaktig, om

a) resan i fråga om tjänsterna och andra arrangemang inte svarar mot vad som har överenskommits eller vad som kan anses vara överenskommet,

b) researrangören har försummat att lämna resenären de uppgifter som enligt lagen om kombinerade resetjänster ska lämnas om villkor som tillämpas på resan, resans innehåll, nödvändiga resehandlingar, hälsobestämmelser som berör resan, transportförbindelser, inklusive tidtabeller, samt övriga uppgifter som resenären behöver, såsom anvisningar med tanke på eventuella sjukdomar, olycksfall eller andra motsvarande händelser under resan, och detta kan anses ha påverkat resenärens beslut, eller

c) researrangören har försummat sin skyldighet att tillhandahålla assistans enligt punkt 2.5.

12.2. Resenären bör vara beredd på en skälig ändring i transporttidtabellen. Som fel betraktas inte en ändring i transporttidtabellen, om denna leder till att vistelsen på destinationen förkortas eller förlängs med högst 4 timmar, på en resa som varar minst 2 men under 5 dygn, med högst 5 timmar på en resa som varar 5–8 dygn och med högst 8 timmar på en resa som varar över 8 dygn. Om resan varar under 2 dygn bedöms felet från fall till fall,

12.3. Det är inte fråga om ett fel om en resenär inte använder en transport eller andra tjänster som ingår i resan eller använder endast en del av dessa.

#### 12.4. Reklamation

Efter resan får resenären inte åberopa ett fel, om han eller hon inte inom rimlig tid informerar researrangören eller reseförmedlaren om felet när han eller hon lade märke det till eller borde ha gjort det. Researrangören eller -förmedlaren ska så snart som möjligt informeras om ett fel som kan avhjälpas under resan.

Resenären ska sätta upp en skälig tid för att avhjälpa felet, om det inte är nödvändigt att avhjälpa felet omedelbart. Vid en bedömning av en skälig tid ska man ta i beaktande resans längd, destinationen och övriga omständigheter som anknyter till resans karaktär.

Det ovan nämnda utgör dock inget hinder för resenären att åberopa fel, om researrangören eller någon annan näringsidkare som researrangören anlitat vid fullgörandet av avtalet har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder.

## 13. Avhjälpan av fel

13.1. Researrangören ska på egen bekostnad avhjälpa fel utan dröjsmål eller, om det inte är nödvändigt att avhjälpa felet omedelbart, inom den tidsfrist som satts upp av resenären och så att detta inte ger upphov till några kostnader eller väsentliga olägenheter för resenären. Vid fastställande av en skälig tidsfrist för att avhjälpa ett fel beaktas felets karaktär och dess betydelse för resenären samt researrangörens möjligheter att avhjälpa felet.

Även om felet avhjälpas kan resenären ha rätt till det prisavdrag som avses i punkt 15 och som svarar mot felets betydelse samt ett skadestånd som avses i punkt 16.

13.2. Researrangören är inte skyldig att avhjälpa ett fel i sin prestation, om det är omöjligt att avhjälpa felet eller om det för researrangören ger upphov till oskäliga kostnader. Vid en bedömning av kostnadernas oskälighet ska hänsyn tas till hur stort felet är och till värdet av de aktuella resetjänsterna.

Resenären kan själv avhjälpa felet, om researrangören meddelar att man inte tänker avhjälpa felet eller om detta inte görs omedelbart när det hade varit nödvändigt eller inom den skäliga tidsfrist som satts upp av resenären. Resenären har då rätt att få ersättning för de kostnader som korrigeringen av felet orsakade.

Om resenären själv avhjälpes ett fel i researrangörens prestation, är researrangören inte skyldig att ersätta resenärens kostnader för detta i det fall att kostnaderna för att avhjälpa felet är oskäliga. Om researrangören använder sin rätt att vägra avhjälpa ett fel på det sätt som beskrivs i denna punkt, har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd som tas upp i punkterna 15 och 16.

## 14. Tillhandahållande av alternativa tjänster under resan

Om en betydande del av resetjänsterna inte kan tillhandahållas enligt det som avtalats, ska researrangören, utan att det uppstår extra kostnader för resenären, tillhandahålla lämpliga alternativa arrangemang för att fortsätta paketresan. Arrangemangen ska i den utsträckning det är möjligt i fråga om kvaliteten hålla samma

nivå som de överenskomna resetjänsterna. Skyldigheten att tillhandahålla alternativa arrangemang gäller också fall där resenärens återresa till avreseorten inte kan genomföras på överenskommet sätt.

Researrangören ska bevilja resenären ett adekvat prisavdrag, om en paketresa som innehåller alternativa arrangemang i fråga om kvaliteten är sämre än paketet i paketreseavtalet.

Resenären kan vägra godkänna de alternativa arrangemang som tillhandahålls, om de inte kan jämföras med det överenskomna i paketreseavtalet eller om det erbjudna prisavdraget inte svarar mot felets betydelse. Resenären har rätt till ett adekvat prisavdrag och skadestånd också i det fall att han eller hon inte frånträder avtalet, om resenären enligt en grundad anledning vägrar att godkänna de alternativa arrangemangen. Om paketresan innehåller transport för resenären, ska researrangören utan obefogat dröjsmål ordna en sådan återtransport för resenären som svarar mot avtalet, utan att det ger upphov till extra kostnader för resenären.

Om resenären utan de ovan nämnda godtagbara grunderna vägrar att ta emot de alternativa arrangemang som tillhandahålls, har han eller hon inte rätt till skadestånd eller prisavdrag.

## 15. Prisavdrag

Om felet inte har korrigerats utan dröjsmål på researrangörens bekostnad eller om felet inte kan korrigeras, har resenären rätt till ett prisavdrag som svarar mot felets betydelse, om inte researrangören kan påvisa att felet beror på resenären.

Resenären har dock inte rätt till prisavdrag, om felet i fråga om betydelsen är ringa i förhållande till avtalet. Beräkningen av prisavdraget grundar sig på det totala priset på paketresan, och inte på priset på en enskild resetjänst som felet hänförs till. Vid en bedömning av felets betydelse kan hänsyn också tas till resenärens individuella behov och särskilda önskemål när avtalet ingås.

## 16. Skadestånd

16.1. Resenären har rätt till ersättning för en skada som orsakats honom eller henne på grund av ett fel i researrangörens prestation. Researrangören ska utan obefogat dröjsmål betala ersättningen till resenären.

Resenären har dock inte rätt till ersättning, om researrangören påvisar att felet beror på

1) resenären,

2 tredje parter, som inte har någon koppling till tillhandahållandet av resetjänsterna och att felet inte rimligen skulle ha kunnat förutses eller förhindras.

3) force majeure som tas upp i punkt 16.9.

16.2. Skador som ska ersättas är till exempel extra utgifter och utgifter som blivit onyttiga till följd av skadan samt förlorad inkomst vid försenad hemkomst och extra kostnader för övernattning samt förlust av semester- eller resenöje. Det sist nämnda kräver att ett väsentligt fel har uppstått i förverkligandet av resetjänsterna.

16.3. Resenären har rätt till ersättning för att resgods inte kan användas till följd av att transporten av det fördröjs, om det kan anses att resenären med beaktande av dröjsmålets längd och övriga omständigheter orsakats olägenhet av dröjsmålet.

16.4. Resenären ska göra sitt bästa för att begränsa skadan. Researrangören ansvarar inte för skada som resenären själv har vållat.

16.5. Skadestånd för skada som uppstått under luft-, sjö- eller järnvägstransport bestäms utgående från de bestämmelser eller avtal som det transportföretag som verkar som underleverantör tillämpar på sin egen verksamhet. Vid fastställande av researrangörens skadeståndsskyldighet i anslutning till transport beaktas bestämmelserna i sjölagen (674/1994) eller Europaparlamentets och rådets förordning om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss (EG) Nr 392/2009, lagen om befordran med luftfartyg (289/1937), lagen om luftbefordringsavtal (45/1977), luftfartslagen (387/1986), järnvägstransportlagen (1119/2000), rådets förordning om lufttrafikföretags skadeståndsansvar (EG) Nr 2027/97 eller ersättningsgrunderna enligt konventionen om internationella järnvägstransporter (COTIF, FördrS 5/1985), konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (FördrS 76/2004), och 2002 års protokoll till 1974 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods (FördrS 70/2017).

16.6. Det skadestånd som beviljas en resenär bestäms på basis av den skada som uppstått, men det kan aldrig vara högre än tre gånger resans pris. Denna ansvarsbegränsning gäller dock inte personskador eller skada som orsakats uppsåtligt eller av vårdslöshet.

16.7. För att få ersättning måste resenären kunna påvisa att det har funnits ett fel i researrangörens prestation och att det finns ett orsakssamband mellan skadan som orsakats honom eller henne och det aktuella felet. Den som yrkar på ersättning har också bevisbördan då det gäller skadans omfattning.

16.8. På resenärens skadeståndsskyldighet gentemot researrangören tillämpas punkt 2.6.3.

16.9. Force majeure (oundvikliga och exceptionella omständigheter) Researrangören ansvarar inte för skada som orsakas av oundvikliga och exceptionella omständigheter som researrangören inte kan påverka och vars konsekvenser inte kunde ha undvikits, även om skäliga åtgärder hade vidtagits. Dessa oundvikliga och exceptionella omständigheter omfattar exempelvis myndighetsbestämmelser, luftrumsbegränsningar, militära aktioner, andra allvarliga säkerhetsproblem såsom terrorism, allvarliga oroligheter, betydande risker för människans hälsa såsom förekomsten av en allvarlig sjukdom på destinationen, eller naturkatastrofer såsom översvämningar, jordbävningar eller väderleksförhållanden som omöjliggör en sådan trygg resa till destinationen som avses i paketreseavtalet eller som i övrigt väsentligt påverkar genomförandet av resan på överenskommet sätt. De aktuella orsakerna kan också omfatta avbrott i centrala tjänster, såsom el- och vattendistributionen, på grund av exempelvis naturkatastrofer eller strejk.

16.10. Om resenärens återresa på grund av oundvikliga och exceptionella omständigheter inte har kunnat genomföras på överenskommet sätt, svarar researrangören för kostnaderna för nödvändig inkvartering, som i den utsträckning det är möjligt svarar mot paketreseavtalet, högst tre nätter, om inte transportbolaget gör detta.

Den ovan nämnda begränsningen av kostnadsansvaret gäller inte en rörelsehindrad resenär eller dennas följeslagare, gravida kvinnor, en minderårig som reser utan följeslagare eller en person som behöver medicinsk hjälp, om researrangören senast 48 timmar före resans början informerats om personens särskilda behov av omsorg.

16.11. Researrangören får inte åberopa oundvikliga och exceptionella omständigheter i syfte att begränsa sitt ansvar när återresan fördröjs, om den aktuella tillhandahållaren av transporttjänster inte får åberopa denna typ av omständigheter enligt den EU-lagstiftning som tillämpas.

## 17. Fel i bokningen

Researrangören ska utan obefogat dröjsmål ersätta resenären för en skada som orsakas av ett tekniskt fel i researrangörens bokningssystem eller ett fel som gjorts under bokningsförfarandet.

Resenären har inte rätt till ersättning, om bokningsfelet beror på resenären eller på oundvikliga och exceptionella omständigheter som tas upp i punkt 16.9.

Ett bokningsfel kan bero på resenären till exempel om han eller hon ger näringsidkaren en felaktig eller bristfällig uppgift om resenären eller resan. Resenären ska också enligt den normala skyldigheten att iaktta omsorgsfullhet kontrollera de erhållna handlingarna, till exempel bokningsbekräftelsen, och anmäla observerade brister eller fel till researrangören eller reseförmedlaren så snart som möjligt. Om resenären försummar sin kontrollskyldighet, och detta orsakar honom eller henne skada, kan hans eller hennes medverkande beaktas när beloppet av skadeståndet fastställs.

## 18. Avdrag av skadestånd som erhållits med stöd av annan lagstiftning

Om resenären har beviljats prisavdrag eller skadestånd med stöd av Europeiska unionens lagstiftning om resenärers rättigheter eller internationella konventioner, ska ersättningsbeloppet dras av från en motsvarande ersättning som beviljas med stöd av dessa villkor.

Resenären är skyldig att informera researrangören eller -förmedlaren om gottgörelser för fel i en paketresa som erhållits från andra parter.

## 19. Ersättningsyrkanden

19.1. Bestämmelser om reklamation av fel hos researrangören finns i punkt 12.

19.2. Ersättningsyrkandena ska inom skälig tid läggas fram skriftligen för researrangören.

## 20. Tvister

Om en meningsskiljaktighet rörande ett paketreseavtal inte kan lösas genom förhandling mellan parterna, kan konsumenten hänskjuta ärendet till konsumenttvistenämnden ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) för avgörande. Innan ärendet hänskjuts till konsumenttvistenämnden för behandling bör konsumenten kontakta konsumentrådgivningen ([www.konsumentraadgivning.fi](http://www.konsumentraadgivning.fi)). Resenären kan också hänskjuta en tvist till tingsrätten på hemorten för behandling.