

Allmänna resevillkor

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR PAKETRESOR

Dessa avtalsvillkor som godkännts 30.6.2009 har förhandlats fram av Resebyråbranschens Förbund i Finland rf och konsumentombudsmannen.

1. Tillämpningsområde

1.1. Allmänna villkor för paketresor

Dessa avtalsvillkor tillämpas på sådana över två dygn långa paketresor som huvudsakligen anskaffats för enskilt ändamål och som består åtminstone av transport och inkvartering och som säljs eller erbjuds till försäljning i Finland och vilkas arrangör har ett driftsställe i Finland. Som inkvartering beaktas också inkvartering i familj.

1.2. Tilläggsvillkor

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

1.3. Speciella villkor

Researrangören har rätt att tillämpa speciella villkor som avviker från dessa avtalsvillkor, om tillämpningen av speciella villkor kan motiveras med resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter i resmålet. De speciella villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären. En researrangör som vid avbeställning tillämpar speciella villkor på ett sätt som innebär att de faktiska avbeställningskostnaderna av resenären ska vid behov redovisas för hur kostnaderna hänförs till de olika delarna av resan.

2. Avtal om paketresa och ansvaret för fullgörande av avtalet

2.1. Researrangören ansvarar gentemot resenären för att paketresan motsvarar avtalet. Ansvaret gäller också för prestationer av näringsidkare som researrangören anlitar vid fullgörande av avtalet (t.ex. transportföretag och hotell).

2.2. Reseförmedlaren ansvarar på samma sätt som researrangören för information som ges till resenären och för att avtalet uppfylls. Detta ansvar bortfaller dock, om resenären vid ingåendet av avtalet vet, vem researrangören är och att denne ensam ansvarar för att uppfylla avtalsförpliktelserna.

2.3. Före avtalslutet ska resenären få veta om researrangören eller reseförmedlaren har ställt en sådan säkerhet som avses i lagen om paketreserörelser och om säkerheten täcker den erbjudna resan.

2.4. Resenären kan uppfylla sin skyldighet att meddela om en omständighet enligt dessa avtalsvillkor genom att kontakta antingen researrangören eller reseförmedlaren. Om fel i en paketresa ska meddelas enligt punkt 13.4.

2.5. Avtalets innehåll

Resan omfattar de tjänster och arrangemang som avtalats mellan resenären och researrangören. Vid bedömning av avtalets innehåll beaktas alla avtalsvillkor som i förväg meddelats skriftligt eller elektroniskt samt övriga uppgifter i researrangörens broschyrer och övriga marknadsföring samt resehandlingarna.

2.6. Resehandlingar och reseförsäkring

Researrangören ska före avtalslutet lämna resenären allmänna uppgifter om behövliga resehandlingar och hur lång tid det i regel tar att få dem. Resenären ska i enlighet med researrangörens anvisningar själv se till att han eller hon har de handlingar som behövs för resan (pass, visum, vaccinationsintyg) samt

kontrollera riktigheten hos dessa och flygbiljetten samt att de överensstämmer med varandra. Resenären ska också kontrollera avgångstiderna för transportererna. Om researrangören har uppfyllt sin skyldighet att ge information, ansvarar researrangören inte för skada som drabbar resenären till följd av att resan förhindras eller avbryts på grund av bristfälliga eller felaktiga resehandlingar (t.ex. ett trasigt pass) eller för att resenären förvägras eller saknar visum. Researrangören ansvarar inte för frivilliga försäkringar som resenären behöver på resan, utan resenären ansvarar själv för sitt försäkringskydd och dess omfattning, bl.a. i fråga om avbeställningskydd.

2.7. Eventuella säkerhetsrisker i resmålet

Före resan ska researrangören informera resenären om eventuella särskilda risker i samband med resan och hälsobestämmelser som berör resa och vistelsen. Resenären ska dessutom ges anvisningar med tanke på eventuella sjukdomar, olycksfall eller andra motsvarande händelser. För resenärens säkerhet utomlands ansvarar, förutom resenären själv, i första hand myndigheterna i respektive land. Resenären ska beakta omständigheterna i resmålet. Information om säkerheten i resmålet och annan viktig information om resmålet tillhandahålls av utrikesministeriet och Institutet för hälsa och välfärd, t.ex. på webbplatserna www.formin.fi och www.thl.fi. Resenären har skäl att bekanta sig med förhållandena i resmålet bland annat med hjälp av ovan nämnda information.

2.8. Skyldighet att bistå

Om resenären under resan insjuknar, drabbas av ett olycksfall, blir offer för ett brott eller lider annan skada, ska researrangören bistå honom eller henne med att få sjukvård eller tidigare hemtransport eller med att utreda brottet eller skadan samt i andra behövliga åtgärder. Resenären ansvarar själv för kostnaderna för specialarrangemang som researrangören i dessa eller andra situationer behöver vidta på grund av resenärens belägenhet (t.ex. ny transport, extra övernattningsplatser på hotell samt eventuella extra kostnader för researrangören). Om det under resan uppstår en sådan situation som avses i punkt 11.1.b. ska researrangören på motsvarande sätt bistå resenären och i mån av möjlighet försöka begränsa de skador och olägenheter som orsakar resenären. Om researrangören inte i resmålet har personal som kan bistå resenären, ska researrangören före resan meddela resenären namn och kontaktuppgifter på sin eller reseförmedlaren lokala representant eller motsvarande uppgifter om lokala organ som resenären kan kontakta när han eller hon behöver hjälp. Om sådana representanter eller organ inte finns, ska resenären meddelas hur han eller hon vid behov kan få kontakt med researrangören eller förmedlaren.

2.9. Resenärens skyldigheter och ansvar

2.9.1. Under resan ska resenären iaktta myndigheternas, researrangörens eller researrangörens representants anvisningar och bestämmelser om genomförandet av resan samt ordningsreglerna på hotell och i transportmedel.

2.9.2. 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.

2.9.3. Resenären ansvarar för skador som han eller hon genom uppsåtligt eller oförsiktigt förfarande förorsakar för researrangören eller tredje part, t.ex. genom att bryta mot ovan nämnda bestämmelser.

2.9.4. Resenären ska lämna sådana kontaktuppgifter till researrangören enligt vilka han eller hon kan nås före och under resan.

3. Ingående av avtal och betalning av priset

3.1. Avtalet blir bindande för resenären när den av researrangören fastställda boknings-

avgiften har betalats vid den tidpunkt som researrangören bestämmer.

3.2. Resans pris ska i sin helhet betalas inom den tid som researrangören meddelat eller en annan avtalad tid. När resans pris är betalt har resenären rätt att i god tid före resan få 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 expeditonsavgift.

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

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

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

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 avbeställer sin resa, har researrangören rätt att ta ut en skälig extra avgift till följd av avbeställningen. Den som har avbeställt sin resa och de medlemmar i gruppen som deltar i resan ansvarar solidariskt 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 resenären inte kan delta i resan för att resenären, av orsaker som resenären ansvarar för, saknar de handlingar som behövs för resan, t.ex. giltigt pass, visum, identitetsbevis eller vaccinationsintyg, har resenären inte rätt till återbetalning.

4.4. Avbeställningskostnaderna kan skilja sig från dem som nämns i punkterna 4.1. och 5.1., om det är fråga om en sådan resa på vilken man tillämpar speciella villkor (punkt 1.3). Avbeställningskostnadernas belopp eller bestämningsgrund ska anges de speciella villkoren.

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

5.1. Resenären har rätt att avbeställa resan och återfå det pris som betalats för resan efter avdrag för expeditonskostnaderna, om det vore oskäligt att kräva att resenären deltar i resan för att

a) resenären själv eller en honom eller henne närstående person plötsligt drabbas av en allvarlig sjukdom eller ett allvarligt olycksfall eller avlider. Som närstående personer betraktas make/maka, sambo, barn, föräldrar, svärföräldrar, syskon, barnbarn, far- och morföräldrar eller en medresenär som resenären har bokat resan tillsammans med och som enligt avtalet ska inkvarteras i samma rum eller lägenhet som resenären, eller
b) resenären eller en medresenär som han eller hon har bokat resan tillsammans med råkar ut för någon annan oväntad och allvarlig händelse, som gör att det vore oskäligt att kräva att resenären deltar i resan. Som medresenär betraktas resenärens barn eller föräldrar eller andra personer som enligt avtalet ska inkvarteras i samma rum eller lägenhet som resenären i fråga. En oväntad och allvarlig händelse är t.ex. betydande skada på egendom, såsom en bostadsbrand.

5.2. Resenären ska utan dröjsmål informera researrangören om att resan avbeställs. Den händelse som hindrar att personen deltar i resan ska redovisas på ett tillförlitligt sätt, såsom genom läkarintyg, polisprotokoll eller försäkringsbolagets uttalande. Redovisningen ska ges till researrangören så snart som möjligt och senast inom två veckor från att det hinder

som berättigar till avbeställning uppstod, om det inte är oskäligt svårt för resenären att iaktta denna tidsfrist.

5.3. 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 avbeställer sin resa på grund av ett oöverstigligt hinder enligt punkt 5.1., har researrangören inte rätt till en extra avgift enligt punkt 4.2. Researrangören har emellertid rätt att på grund av avbeställningarna göra ändamålsenliga ändringar i den övriga gruppens inkvartering, förutsatt att resans kvalitet inte blir sämre än vad som avtalats.

5.4. På avbeställningskostnaderna tillämpas också punkt 4.4.

6. Resenärens rätt att avbeställa resan på grund av ändringar som researrangören gör eller på grund av förhållandena i resmålet

6.1. Resenären får avbeställa resan, om
a) tidpunkten för avresan eller hemkomsten förskjuts med mer än 30 timmar från den avtalade,

b) researrangören i övrigt väsentligt ändrar researrangemangen. Som en väsentlig ändring betraktas t.ex. byte av transportmedel som gör att restiden ökar avsevärt, ändring av resmålet eller en ändring som klart försämrar inkvarteringsstandard.

c) resenären har grundad anledning att tro att resan inte går att genomföra på avtalat sätt eller att resenärens liv eller hälsa äventyras till följd av en krigshandling, naturkatastrof, strejk eller en motsvarande situation i resmålet eller dess närhet. Vid bedömning av grunderna för avbeställningen beaktas de finländska myndigheternas ståndpunkt i frågan.

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

6.2. Resenären ska utan dröjsmål meddela researrangören att resan avbeställs.

6.3. Bestämmelser om rätten att avbeställa resan på grund av prishöjning finns i punkt 9.4.

6.4. När resenären i ovan nämnda fall avbeställer resan, har han eller hon rätt att återfå resans pris. Om avbeställningen beror på annat än skäl som avses i punkt 6.1.c., har resenären rätt att också få ersättning för utgifter som har föranletts av resan och som på grund av avbeställningen har blivit onyttiga. I fall som nämns i punkterna 6.1.a, 6.1.b. och 6.1.d. får resenären alternativt av researrangören kräva en ny motsvarande resa till det pris som resenären betalar för den ursprungliga resan. På en ersättande resa tillämpas dessutom punkt 11.3.

7. Resenärens rätt att avbryta resan och häva avtalet

7.1. Resenären har rätt att avbryta resan, om
a) researrangören grovt försummar sina skyldigheter eller om genomförandet av resan annars visar sig vara så förfelat att resan inte uppfyller det ändamål som ursprungligen uppställdes för den. På dessa grunden har resenären också rätt att häva avtalet efter resan.
b) det under resan uppstår en situation som avses i punkt 6.1.c..

7.2. 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 resenären betala en sådan ersättning till researrangören som motsvarar prestationens värde för resenären.

7.3. Om resenären avbryter resan på grunder som avses i punkt 7.1.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

Allmänna resevillkor

ursprungligen avtalats.

7.4. Om resenären enligt punkt 7.1.a. har rätt att häva avtalet, får resenären som alternativt kräva en ny motsvarande resa av researrangören till det pris som resenären betalat för den ursprungliga resan. På en ersättande resa tillämpas dessutom punkt 11.3.

7.5. Om resenären avbryter resan enligt punkt 7.1.b. och researrangören inte bistår honom eller henne med att ordna med hemresa enligt punkt 2.8, kan resenären själv vidta behövliga åtgärder. Resenären ska dock eftersträva att begränsa de kostnader och annan skada som eventuellt faller på researrangören.

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

8.1. Resenären har rätt att senast 28 dygn före avresan ändra avresedagen, resmålet eller hotellet genom att utöver priset på den nya resan betala expeditjonskostnaderna. Senare ändringar kan researrangören betrakta som en avbeställning av resan och en beställning av en ny resa.

8.2. Resenären har rätt att ändra uppgifterna om resenären i bokningen eller överlåta sina rättigheter enligt avtalet till en person som uppfyller eventuella villkor för att delta i resan. Om överlåtelse eller ändring av uppgifterna ska meddelas till researrangören senast 48 timmar före avresan. Researrangören har rätt att ta ut en skälig ersättning för behövliga åtgärder till följd av överlåtelsen eller ändringen av uppgifterna. Om researrangören inte har uppgett annat i sina tilläggsvillkor, är ersättningen lika stor som expeditjonsavgiften. Överlåtaren och förvärfvaren av överlåtarens rättigheter ansvarar solidariskt för att resans pris och ersättningen betalas till researrangören.

9. Prisändringar

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

- förändringar i skatter och andra offentliga avgifter som påverkar resans pris,
- sådana förändringar i transportkostnaderna som researrangören inte har kunnat påverka och inte heller ta med i beräkningen när avtalet ingicks, eller
- förändringar i valutakurserna som påverkar kostnaderna för resan. Konsumentombudsmannen och Resebyråbranschens förbund i Finland har förhandlat om kompletterande anvisningar för beräkning av kursändringarna.

Enligt anvisningen fastställs storleken på förändringen av valutakursen enligt den valutakurs som gällde sex veckor före avresan. Som jämförelsekurs används valutakursen den dagen som researrangören i sin broschyr uppger som grund för prissättningen. Om resan inte har marknadsförts i en broschyr, är jämförelsekursen den kurs som uppgetts till resenären senast när avtalet ingicks.

9.2. Prishöjningen får inte vara större än kostnadsökningen. Priset ska sänkas minst så mycket att det motsvarar minskningen av kostnaderna. Prisändringen ska dock vara minst 2 procent av det pris som grundar sig på det billigaste inkvarteringsalternativet på samma resa och samma avresedag. Researrangören ska meddela det nya priset till resenären så snart som möjligt och dessutom uppge på vilken grund priset ändras och vilka delar av paketresan ändringen gäller.

9.3. Resans pris får inte höjas under de sista 21 dygnen före avtalad avresedag. Under denna tid är researrangören inte heller skyldig att sänka priset.

9.4. Om resans pris efter avtalslutet höjs med mer än 10 procent beräknat enligt punkt 9.2, har resenären rätt att frånträda avtalet. Resenären ska informera researrangören om

frånträddet inom en vecka från att resenären fick kännedom om prishöjningen.

10. Researrangörens rätt att göra obetydliga ändringar i reseprogrammet

10.1. Om researrangören av orsaker som är oberoende av researrangören inte kan följa den avtalade resplanen, har researrangören rätt att byta hotell, övernattningsplats eller transportmedel och ändra tidtabellen eller reseprogrammet på sätt som inte väsentligt ändrar resans karaktär. Resenären ska så snart som möjligt informeras om ändringarna.

10.2. På grund av ett litet deltagarantal har researrangören rätt att ändra transportmedel, rutt och tidtabell, om ändringarna inte väsentligt ändrar resans karaktär. Resenären ska informeras om ändringarna minst 14 dygn före avresan.

10.3. Trots ändringar som avses ovan är resenären skyldig att betala resans pris och övriga avtalade avgifter, dock med beaktande av bestämmelserna i punkt 14.2. om resenärens rätt till prisavdrag.

11. Researrangörens rätt att ställa in och avbryta resan

11.1. Researrangören har rätt att ställa in resan, om

a) för få deltagare har anmält sig till resan och researrangören i broschyren eller annat material om resan (t.ex. reseprogrammet eller övriga resedokument) har nämnt att genomförandet av resan är beroende av antalet deltagare. Kravet på deltagarantal kan gälla antingen en enskild resa eller en serie resor till ett visst resmål. Resenären ska informeras om en inställd resa senast 21 dygn före avresan.

b) researrangörens möjligheter att genomföra resan på avtalat sätt har väsentligt försämrats efter avtalslutet på grund av en krigshandling, naturkatastrof, strejk eller annan motsvarande situation i resmålet eller dess närhet, eller om resan av en annan oväntad orsak inte kan genomföras utan att resenärens liv eller hälsa äventyras. Resenären ska så snart som möjligt informeras om en inställd resa.

11.2. Om en situation som nämns i punkt 11.1.b uppstår under resan, har researrangören rätt att avbryta resan och göra andra nödvändiga ändringar i reseprogrammet. Efter resan ska researrangören utan dröjsmål återbetala resenären den del av resans pris som motsvarar de uteblivna tjänsterna.

11.3. Om researrangören ställer in resan enligt punkt 11.1, får resenären kräva en ny motsvarande resa för det pris som betalats för den ursprungliga resan, om det inte medför oskäliga kostnader eller olägenheter för researrangören. Om den ersättande resans pris är lägre än det ursprungligen avtalade priset eller om den ersättande resan inte omfattar de ursprungligen avtalade tjänsterna, ska prisskillnaden eller den del av priset som motsvarar den uteblivna tjänsterna återbetalas till resenären.

11.4. Efter att ha ställt in resan ska researrangören utan dröjsmål återbetala de belopp som resenären betalat, om resenären inte får en ersättande resa enligt punkt 11.3. Om resan ställs in på grunder som nämns i punkt 11.1.a., ska researrangören dessutom betala resenären ersättning för utgifter som direkt hänför sig till avresan och som blivit onyttiga på grund av att resan blir inställd.

12. Researrangörens rätt att häva avtalet

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

13. Fel och reklamation

13.1. Researrangörens prestation är felaktig, om

- resan vad beträffar tjänsterna och andra arrangemang inte motsvarar vad som överenskommit eller kan anses överenskommet,
- researrangören har försummat att lämna resenären de uppgifter som enligt lagen om paketresor ska lämnas om villkor som tillämpas på resan, resans innehåll, nödvändiga resehandlingar, hälsobestämmelser som berör resan, transportförbindelser och deras 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
- researrangören har försummat sin skyldighet att bistå enligt punkt 2.8.

13.2. Som fel betraktas dock inte sådana med tanke på resans helhet obetydliga ändringar eller brister, på vilka resenären på grund av resmålet eller resans natur skäligen har kunnat förvänta sig.

13.3. Som fel betraktas inte heller försenad ankomst till resmålet eller tidigare hemfärd, om ändringen sker av en orsak som är oberoende av researrangören och vistelsen i resmålet förkortas högst 6 timmar på en resa som pågår minst 3 men under 5 dygn, högst 8 timmar på en resa som pågår 5–8 dygn och högst 12 timmar på en resa som pågår över 8 dygn. Om resan är kortare än 3 dygn, bedöms felet från fall till fall. Om orsaken till ändringen är trängsel i lufttrummet, flygledningens eller myndigheternas åtgärder, exceptionell väderlek, ett exceptionellt skäl som är oberoende av transportbolaget (bl.a. säkerhetsrisk, en oväntad brist som påverkar flygsäkerheten eller en arbetsmarknadskonflikt som påverkar det flygbolag som ansvarar för flyget) eller någon motsvarande orsak, fördubblas de ovan nämnda tiderna.

13.4. Reklamation

Resenären får inte åberopa ett fel, om han eller hon inte underrättat researrangören om felet inom en skälig tid efter det att han eller hon märkte eller borde ha märkt felet. Fel som kan avhjälpas i resmålet ska reklameras hos guiden eller researrangörens representant i resmålet så snart som möjligt.

Om researrangören inte har en guide eller annan representant i resmålet, har resenären också rätt att reklamera hos den näringsidkare som researrangören har anlitat (dvs. underleverantören, t.ex. hotellet) och i vars prestation felet finns. 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.

14. Avhjälpande av fel och prisavdrag

14.1. Avhjälpande av fel
Researrangören ska på egen bekostnad avhjälpas felet utan dröjsmål. Researrangören får dock vägra avhjälpas felet, om det skulle orsaka oskäliga kostnader eller olägenheter. Resenären får vägra låta researrangören avhjälpas felet, om det skulle medföra väsentlig olägenhet för resenären.

14.2. Prisavdrag
Om felet inte utan dröjsmål har avhjälpats på researrangörens bekostnad eller om felet inte kan avhjälpas, har resenären rätt till ett prisavdrag som motsvarar felets betydelse. Om resenären inte använder sig av transport eller andra tjänster som ingår i resan, eller använder dem endast delvis, har han eller inte rätt till prisavdrag på denna grund.

15. Skadestånd

15.1. 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 som researrangören anlitat vid fullgörandet av avtalet (t.ex. transportbolag och hotell). För att undgå ersättningsskyldighet ska researrangören visa att vårdslöshet saknades på researrangörens sida.

15.2. 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 övernattnings.

15.3. På grunder enligt 15.1 har resenären också rätt till ersättning för borttappat resgodset och förhindrad användning av resgodset på grund av att det kommit bort. Resenären har rätt till ersättning för att resgodset 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.

15.4. Resenären ska göra sitt bästa för att begränsa skadan. Researrangören ansvarar inte för skada som resenären själv har vållat. Skadeståndet kan jämkas om det är oskäligt med beaktande av resenärens eventuella medverkan, researrangörens möjligheter att förutse och förhindra skadan samt övriga omständigheter.

15.5. Skadestånd för skada som uppstått under luft-, sjö- eller järnvägstransport bestäms utgående från de bestämmelser eller avtal som det transportföretag som fungerar som underleverantör tillämpar på sin egen verksamhet. Vid fastställande av researrangörens skadeståndsskyldighet beaktas bestämmelserna i sjölagen (674/1994) i fråga om sjötransporter och järnvägstransportlagen (1119/2000) i fråga om järnvägstransporter eller ersättningsgrunderna enligt den internationella konventionen för transporten i fråga (COTIF, FördrS 5/1985). Ersättning för skador under lufttransporter bestäms huvudsakligen enligt Montrealkonventionen (FördrS 78/2004) och rådets förordning (EG) nr 2027/97. Om bestämmelserna i konventionen eller förordningen inte går att tillämpa på transporten, bestäms ersättningarna enligt Warszawakonventionen, vars olika versioner har införts i Finland genom lagen om befordran med luftfartyg (289/1937), lagen om luftbefordringsavtal (45/1977) eller luftfartslagen (387/1986).

15.6. Force majeure
Researrangören ansvarar inte för skada som orsakas av oöverstigligt hinder eller annan oförutsebar orsak, som researrangören eller en näringsidkare som researrangören anlitar inte kunde ha förhindrat ens genom yttersta omsorg. Sådana orsaker är t.ex. krigshandlingar, naturkatastrofer, smittsamma sjukdomar, strejker och motsvarande händelser. Researrangören ska omgående informera resenären om sådana oöverstigliga hinder och sträva efter att den skada som resenären lider blir så liten som möjligt.

16. Ersättningskrav

16.1. Bestämmelser om reklamation av fel hos researrangören finns i punkt 13.4.

16.2. Ersättningskraven ska framställas skriftligt hos researrangören senast två månader efter resans slut, om det inte finns särskilda skäl att förlänga reklamationstiden.

17. Tvister

17.1. Om researrangören och resenären inte kan uppnå samförstånd t.ex. om tolkningen av avtalet eller ersättnings belopp, kan resenären föra tvisten till konsumenttvistenämnden.

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