

## **Handelsbetingelser for aftaler om pakkerejser**

København den 26. marts 2010

De følgende handelsbetingelser regulerer aftaleforholdet mellem XXX (i det følgende rejsebureauet) og kunder (i det følgende kunden), der ønsker at købe et pakkerejseprodukt hos denne.

### **1.1. Hvad er en pakkerejse?**

- 1.1.1. Med begrebet pakkerejse forstås en kombination af mindst to af følgende elementer
- Transport
  - Indkvartering
  - Anden turismæssig ydelse, der ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering, men som udgør en væsentlig del af pakkerejsen.
- 1.1.1.1. Herudover er det en betingelse, at de to elementer kan købes samlet eller har været udbudt på forhånd og sælges samlet, og såfremt den samlede ydelse har en varighed på over 24 timer eller omfatter mindst en overnatning.
- 1.1.1.2. Alle produkter der falder ind under ovenstående definitioner vil i det følgende blive betegnet som "pakkerejser".

### **1.2. Kundens generelle pligter:**

- 1.2.1. Kunden skal sørge for at være i besiddelse af et gyldigt pas med minimum 6 måneders gyldighed ved rejsens påbegyndelse og de for rejsens gennemførelse øvrige nødvendige dokumenter og forhold, herunder visa og anbefalede vaccinationer.
- 1.2.2. Kunden skal have afsluttet et eventuelt check in i overensstemmelse med de i rejseplanen eller ved anden tydelig anvisning oplyste tidspunkter og steder for seneste check in på ud- og hjemrejsen.
- 1.2.3. Kunden skal rette sig efter de ordensbestemmelser, der gælder for alle pakkerejsens underleverandører som f.eks. hoteller, lufthavne, transportmidler etc.
- 1.2.4. Kunden skal optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove tilfælde kan det føre til, at den rejsende af rejsebureauet eller dennes repræsentant bortvises fra den videre deltagelse i rejsen og således selv må sørge for hjemtransport samt de hermed afholdte udgifter.
- 1.2.5. Kunden skal holde sig underrettet om hjemrejsetidspunkter ved inden afrejse at orientere sig, om eventuelle ændringer til hjemrejse er blevet annonceret af rejsebureauet. Meddelelse om sådanne ændringer vil blive oplyst kunden af enten rejsebureauet, repræsentanter for denne, samt rejsebureauets underleverandører.

- 1.2.6. Kunden skal ved aftaleindgåelse give oplysning om nationalitet, herunder oplysninger om dansk eller udenlandsk pas samt eventuelt dobbelt statsborgerskab af hensyn til rejsebureauets oplysningspligt i relation til eventuelle visumkrav eller andre indrejsekrav.
- 1.2.7. Kunden skal overholde de af rejsebureauet angivne regler for genbekræftelse af ruteflystrækninger, der indgår i individuelle rejser og pakkerejser uden rejseleder. Undladelse af genbekræftelse betyder, at de i transporten deltagende luftfartsselskaber har ret til at disponere over de reserverede pladser til anden side, og kunden kan således risikere at have mistet retten til at gøre brug af de resterende strækninger.
- 1.2.8. Kunden skal løbende holde sig opdateret om afgangsteder og -tider for de til rejsens gennemførelse antagne/inkluderede transportmidler – fx ved straks efter ankomst til en lufthavn, at konsultere oversigtsskærme og kontakte lufthavnspersonalet ved tvivl om hvilke terminaler eller gates flyet afgår fra – disse ændres ofte, hvilket er udenfor rejsebureauets kontrol.
- 1.2.9. Har kunden ikke efterlevet ovenstående, kan denne ikke gøre krav gældende hverken mod rejsebureau, formidler eller underleverandører til pakkerejsen for de følgevirkninger, den manglende efterlevelse af kundens generelle pligter medfører.

### 1.3. Pris og produkt:

- 1.3.1. Alle oplysninger i brochurer eller andet markedsføringsmateriale anses som en del af aftalen, og oplysningerne – herunder prisoplysninger – er bindende for rejsebureauet, medmindre kunden bliver oplyst om ændringer, inden der indgås endelig aftale om køb af produkt.
- 1.3.2. Rejsens pris er en såkaldt "totalpris", hvilket indebærer, at den omfatter samtlige i programmet eller aftalen nævnte ydelser samt alle obligatoriske skatter, afgifter, gebyrer eller tillæg m.v.
- 1.3.3. På destinationerne kan der forekomme opkrævninger af lokale gebyrer, entrerer og afgifter, som det ikke er muligt at opkræve ved aftalens indgåelse, da disse betalinger relaterer sig direkte til lokale regler eller til forbrug af ekstra ydelser ud over, hvad der fremgår af aftalen.
- 1.3.4. Hvis intet andet er anført, er rejsens pris baseret på indkvartering i delt dobbeltværelse. Benyttes indkvartering alene af én person vil dette oftest medføre en opkrævning af tillæg for enkeltværelse, uanset om dette sker efter aftalens indgåelse eller om dette sker som konsekvens af en efterfølgende uforudset hændelse. Eventuel manglende opkrævning for enkeltværelsestillæg vil blive faktureret kunden efter dennes henvendelse til rejsebureauet med meddelelse om den indtrufne ændring eller umiddelbart efter rejsebureauets konstatering af den faktiske anvendelse af indkvarteringen.

- 1.3.5. Rejsebureauet hæfter alene for en tilslutningsrejse, hvis den er markedsført sammen med hovedarrangementet som en integreret del af pakkerejsen, eller såfremt den fremgår som en særftale bestilt af kunden gennem rejsebureauet. Ved en tilslutningsrejse forstås en transport af kunden frem til det sted hvor pakkerejsen påbegyndes henholdsvis afsluttes.
- 1.3.6. Herudover skal rejsebureauet ved aftalens indgåelse oplyse kunderne om pas og visumkrav samt de for rejsens gennemførelse øvrige nødvendige dokumenter og forhold, herunder anbefalede vaccinationer.
- 1.3.7. Rejsebureauets informationspligt overfor kunden tager udgangspunkt i de kendte regler for danske statsborgere. Har kunden ikke dansk pas eller et dobbelt statsborgerskab, skal kunden gøre rejsebureauet opmærksom på dette, så kunden kan få den korrekte rådgivning og vejledning, herunder henvisning til de relevante myndigheder, der kender til de specifikke regler, der måtte være gældende. Se i denne sammenhæng blandt andet: [www.um.dk](http://www.um.dk); [www.ssi.dk](http://www.ssi.dk).
- 1.3.8. Såfremt der gælder et minimum deltagerantal for, at rejsen gennemføres, fremgår dette af rejsebureauets udbudsmateriale. Her vil minimum antal deltagere fremgå sammen med en nøjagtig angivelse af tidspunkt for opnåelse af dette tal. Opnås der ikke det for rejsens gennemførelse påkrævede antal deltagere, er rejsebureauet berettiget til ansvarsfrit at meddele kunden, at rejsen som konsekvens af den lave tilslutning ikke vil blive gennemført.
- 1.3.9. Rejsebureauet giver inden aftaleindgåelsen kunden oplysninger om muligheden for at tegne en afbestillingsforsikring samt vilkårene for en sådan.
- 1.3.10. Det vil desuden være muligt at tegne en rejseforsikring igennem rejsebureauet.
- 1.3.11. Såfremt kunden ønsker at tegne en afbestillingsforsikring eller anden rejseforsikring via rejsebureauet, skal kunden gøre opmærksom på dette, inden en aftale om køb af produkt er endeligt indgået.

#### **1.4. Aftaleindgåelse:**

- 1.4.1. En aftale om køb af en pakkerejse mellem kunden og rejsebureauet er indgået og bindende for begge parter, når tilbud accepteres af kunden, som kan være mundtlig eller skriftlig i sin form. Rejsebureauet fremsender herefter kundens rejsedokumenter (eksempelvis et rejsebevis, en ordrebekræftelse, en faktura eller en rejseplan til kunden), hvoraf de aftalte vilkår fremgår.
- 1.4.2. Rejsebureauet kan dog ved tydelig tilkendegivelse (f.eks. i et katalog) over for kunden bestemme, at kunden først forpligter sig overfor rejsebureauet ved indbetaling af rejsens pris eller et depositum inden for en af rejsebureauet nærmere angiven frist.

- 1.4.3. Kunden har pligt til at gennemgå de fremsendte rejsedokumenter og "praktiske oplysninger" (se nedenfor) og reagere over for rejsebureauet, såfremt oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte.
- 1.4.4. Kunden skal desuden sikre sig, at kundens særlige ønsker fremgår af aftalen/deltagerbeviset eller på anden måde kan dokumenteres. I modsat fald kan kunden ikke senere påberåbe sig sådanne sær aftaler.
- 1.4.5. Såfremt rejsens fulde pris ikke betales ved aftalens indgåelse, skal restbeløbet indbetales på det eller de af rejsebureauet i aftalen angivne tidspunkt(er).
- 1.4.6. Misligholder kunden sin del af aftalen ved ikke at indbetale rejsens pris på forfaldstidspunktet, har rejsebureauet ret til at annullere aftalen. I tilfælde af en sådan annullering har rejsebureauet ret til betaling af det beløb, kunden skulle have indbetalt, såfremt kunden havde foretaget en afbestilling af rejsen – jfr. afbestillingsreglerne i afsnit 3.

## 2. Ændring af den indgåede aftale.

### 2.1. Prisændringer.

- 2.1.1. Rejsebureauet kan efter aftalens indgåelse foretage ændringer i den aftalte pris for pakkerejsen, såfremt der sker ændringer i:
- Transportomkostninger, herunder brændstofpriser.
  - Skatter og afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, så som lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter.
  - Valutakurser, som er anvendt ved beregning af prisen for den pågældende pakkerejse.
- 2.1.2. Beregningen af disse ændringer foretages efter nedenstående formler/regneeksempler:

Aftalt pris	Stigning/fald i brændstof	Aftalt pris + stigningen i brændstof	Ny pris
Skatter og afgifter indeholdt i den aftalte pris	Nye skatter og afgifter, eller forhøjelse/nedsættelse af de tidligere/bestående	A + B	Ny pris
Den kurs der fremgik af aftalen til beregning af pris	Kursændring +/-	A + B	Ny pris

- 2.1.3. Meddelelse om forhøjelse af prisen skal komme frem til kunden snarest muligt efter, at forhøjelsen er besluttet og senest 20 dage før afrejsen.

- 2.1.4. Prisforhøjelser og prisnedsættelser vil blive kommunikeret til kunden snarest muligt og krediteret denne.

## 2.2. Overdragelse af pakkerejsen.

- 2.2.1. Kunden kan indenfor en af rejsebureauet fastsat frist inden rejsens påbegyndelse overdrage rejsen til en anden person mod et gebyr på xx DKK.
- 2.2.2. Det er en forudsætning for overdragelsen, at den til hvem pakkerejsen overdrages kan opfylde de af rejsebureauet, ved aftalens indgåelse, anførte nødvendige betingelser og krav for gennemførelse af pakkerejsen, herunder eventuelle pas-, visa- og sundhedsmæssige bestemmelser og krav.
- 2.2.3. Adgangen til at overdrage pakkerejsen kan helt eller delvist begrænses af rejsebureauet, såfremt overdragelsen ikke er mulig som følge af underleverandørens vilkår. Begrænsninger i overdragelsesadgangen vil altid fremgå tydeligt af kundens rejsedokumenter.
- 2.2.4. Kunden og den til hvem produktet overdrages hæfter solidarisk for betaling af et evt. restbeløb og eventuelle omkostninger, der følger af overdragelsen.

## 2.3. Ændringer af pakkerejsen efter aftalens indgåelse.

- 2.3.1. Kundens ønsker om ændringer efter aftalens indgåelse, men inden afrejsen.
- 2.3.1.1. For ændringer efter aftalens indgåelse vedrørende rejsens pris, rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejsedeltagere etc. gælder følgende:
- Ændringer, der meddeles rejsebureauet mere end X dage før den oprindelige afrejsedag, kan foretages mod et passende ekspeditionsgebyr.
  - Udover ekspeditionsgebyret betales desuden for de ekstraomkostninger ændringerne konkret måtte koste.
  - Senere ændringer betragtes som af- og nybestilling jfr. afbestillingsreglerne i afsnit 3.
- 2.3.1.2. Langt de fleste af de rutflylskabsbilletter der indgår i pakkerejser kan ikke ændres, når de er bestilt (Non Refundable billetter). Er der tale om sådanne typer af billetter, hvilket vil fremgå tydeligt af kundens rejsedokumenter, vil den del af pakkerejsens pris, der udgøres af flybilletten som udgangspunkt gå tabt, hvis en pakkerejse ønskes ændret efter bestillingen.

- 2.3.2. Rejsebureauets ændringer/aflysning efter aftalens indgåelse, men inden afrejsen.
- 2.3.2.1. Såfremt rejsebureauet må aflyse rejsen, eller denne ikke kan gennemføres som aftalt, skal kunden hurtigst muligt informeres herom.
- 2.3.2.2. Dette gælder dog ikke for ændringer eller uregelmæssigheder, som må anses for bagateller.
- 2.3.2.3. Såfremt ændringen medfører, at rejsens økonomiske værdi bliver ringere, har kunden ret til at modtage nedslag i prisen.
- 2.3.2.4. Er de af rejsebureauet foretagne ændringer i rejseaftalen væsentlige, eller aflyses rejsen uden at dette skyldes kundens egne forhold, kan kunden:
- hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen, eller
  - deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, såfremt rejsebureauet uden forholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette.
- 2.3.2.5. Kunden skal, inden rimelig tid efter modtagelse af meddelelse om ændringen, underrette rejsebureauet om sit valg.
- 2.3.2.6. Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen.
- 2.3.2.7. Har pakkerejsen en ringere værdi end den oprindeligt bestilte, skal rejsebureauet tilbagebetale prisforskellen.

### **3. Aftalens ophør.**

#### **3.1. Afbestilling af pakkerejsen – generelle bestemmelser.**

- 3.1.1. Kunden har ret til at afbestille pakkerejsen, medmindre rejsebureauet senest ved aftalens indgåelse har oplyst,
- At afbestilling på grund af underleverandørernes vilkår ikke kan ske, uden at hele rejseprisen er tabt, eller
  - At afbestillingsretten af samme grund afviger fra nedenstående standardregler.
- 3.1.2. Ved afbestilling mere end X dage før afrejsedagen, tilbagebetales det erlagte depositum med fradrag af et af rejsebureauet fastsat gebyr.
- 3.1.3. Ved afbestilling senere end ovenfor anført – men tidligere end X dage før afrejsen – er det erlagte depositum tabt.
- 3.1.4. Sker afbestilling senere end X dage før den aftalte rejsedag og senest x timer før det på deltagerbeviset anførte afgangstidspunkt, har rejsebureauet ret til, ud over depositum, at beregne sig X af rejsens totale pris.

- 3.1.5. Sker afbestilling senere end x timer før afrejsen, har rejsebureauet ret til at beregne sig den totale pris for rejsen i afbestillingsgebyr.

### **3.2. Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger m.v.**

- 3.2.1. Kunden kan vederlagsfrit afbestille en pakkerejse, hvis der, inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse, på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder.
- 3.2.2. Denne vurdering vil altid blive foretaget konkret med behørig hensynstagen til officielle objektive udmeldinger fra f.eks. Udenrigsministeriet.
- 3.2.3. Den ansvarsfrie afbestillingsret gælder ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindelig kendt.
- 3.2.4. Kan kunden ikke kræve ansvarsfri afbestilling, og afbestiller kunden alligevel, træder rejsebureauets almindelige afbestillingsregler som anført under punkt 3.1. i kraft.
- 3.2.5. For rundrejser gælder, at kunden alene har ret til at afbestille den del af en pakkerejse, der går til det frarådede område. Såfremt denne del af pakkerejsen udgør en væsentlig del af pakkerejsen, har kunden dog ret til helt at afbestille rejsen.

### **3.3. Afbestilling på grund af kundens sygdom.**

- 3.3.1. Det er alene muligt at foretage vederlagsfri afbestilling på grund af sygdom, såfremt kunden ved bestilling af rejsen har tegnet en afbestillingsforsikring. De nærmere betingelser for en sådan afbestillingsforsikring fremgår af forsikringens police samt vilkår.

## **4. Mangler ved produktet.**

### **4.1. Levering af rejseydelsen – mangler.**

- 4.1.1. Det påhviler rejsebureauet at gennemføre rejsen i overensstemmelse med aftalen.
- 4.1.2. Konstaterer kunden mangler undervejs eller på rejsemålet, skal denne straks efter manglens konstatering reklamere til rejsebureauet, dennes repræsentant eller til den underleverandør, som manglen angår, for at give disse mulighed for at afhjælpe manglen.
- 4.1.3. Kunden skal så vidt det er muligt sikre sig, at dennes reklamation bliver noteret af rejsebureauets medarbejdere og/eller underleverandører på stedet – fx gennem notits i hotelbog, eller i anden skriftlig form.

- 4.1.4. Undlader kunden at reklamere på behørig vis som beskrevet ovenfor, mister denne retten til efterfølgende at påberåbe sig manglen.
- 4.1.5. Kan en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller er pakkerejsen i øvrigt behæftet med mangler, som medfører at formålet med pakkerejsen er væsentligt forfejlet, kan kunden hæve aftalen.
- 4.1.6. Er kunden berettiget til at hæve aftalen som følge af mangler, er rejsebureauet forpligtet til at tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, dog med fradrag af en godtgørelse der svarer til den værdi, pakkerejsen må antages at have haft for kunden. Kunden er desuden berettiget til at blive transporteret tilbage til afrejsestedet uden udgifter for denne.

## 4.2. Afhjælpning.

- 4.2.1. Tilbyder rejsebureauet at afhjælpe manglen, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for kunden.

## 4.3. Ulempegodtgørelse.

- 4.3.1. Har manglen medført væsentlig ulempe for kunden, kan der desuden tilkomme kunden en godtgørelse herfor, såfremt helt særlige forhold gør sig gældende, herunder at manglen i meget høj grad har frataget kunden dennes ferieoplevelse, og rejsebureauet findes, gennem forsømmelighed, at være ansvarlig for dette.

## 4.4. Erstatning for tab og/eller person- eller tingskade.

- 4.4.1. Lider kunden tab som følge af en mangelfuld levering eller grundet tings- eller personskade, har kunden krav på erstatning i overensstemmelse med de almindelige erstatningsregler.
- 4.4.2. Rejsebureauet er tillige ansvarsfri, såfremt den manglende opfyldelse af aftalen skyldes
- Kundens egne forhold
  - En for pakkerejsen uvedkommende tredjemand
  - Udefrakommende omstændigheder
- og, at rejsebureauet eller nogen som rejsebureauet er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset disse forhold ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet dem.

## 5. Begrænsninger i rejsebureauets erstatningsansvar:

- 5.1. Ethvert erstatningsansvar, rejsebureauet måtte blive mødt med, som følge af en skade eller mangel, følger de til enhver tid gældende beløbsgrænser, der fremgår af Warszawa- og Montreal Konventionerne (for luftfart) og Athen Konventionen (for transport af sø- og vandveje).

Rejsebureauets ansvar kan derfor ikke overstige det, som gælder for de tjenesteydere og underleverandører, der har det direkte ansvar for den mangelfulde eller ansvarspådragende delleverance af pakkerejsen.

- 5.2. Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter de ovennævnte konventioner er sat til:
- Passagerers død eller tilskadekomst: 113.100 SDR, såfremt luftfartsselskabet kan godtgøre, at det ikke har handlet uagtsomt eller optrådt ukorrekt – eller såfremt hændelsen skyldes tredjemands uagtsomme eller ukorrekte opførsel.
  - Ubegrænset hvis ovenstående ikke kan godtgøres.
  - Skader der skyldes forsinkelse af persontransport: 4694 SDR.
  - Ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage: 1131 SDR.
  - SDR Kursen kan altid ses på [www.valutakurser.dk](http://www.valutakurser.dk)
- 5.3. Luftfartselskaberne har det direkte ansvar for transportens korrekte gennemførelse efter Warszawa- og Montreal Konventionerne, EU Forordning 889/2002 samt Luftfartsloven.
- 5.4. Ovenstående medfører, at kunden ved forsinkelse eller bortkomst (midlertidig eller permanent) af bagage skal reklamere til og kan rette sine krav mod det kontraherende eller transporterende luftfartsselskab. Kravene skal rettes, så snart begivenhederne kommer kunden til kundskab. Dette gælder ligeledes for tab eller skader på personer, bagage eller gods, som måtte fremkomme grundet transporten eller mangel på korrekt gennemførelse.
- 5.5. Særligt skal det bemærkes, at luftfartsselskaber ofte har indbyrdes aftaler, hvor de varetager hinandens flyvninger. For at kunden skal have en gennemskuelig klageadgang, har denne altid har ret til selv at vælge, om kravet skal rettes mod det luftfartsselskab, der står på rejsedokumenterne (det kontraherende), eller det luftfartsselskab, som har forestået selve transporten (det transporterende) iflg. Montreal Konventionen.

## 6. Reklamationer.

- 6.1. Krav om erstatning, forholdsmæssigt afslag i rejsens pris ("kompensation") eller ulempegodtgørelse skal inden rimelig tid efter rejsens afslutning fremsættes over for rejsebureauet.
- 6.2. Fremsættes krav som følge af mangelfuldt produkt senere end 6 måneder fra det tidspunkt, hvor kunden blev bekendt med den pågældende mangel, anses kunden for at have mistet retten til at påberåbe sig den pågældende mangel.
- 6.3. Kan enighed om et erstatningskrav og/eller –beløb ikke opnås ved klage til rejsebureauet eller formidleren, kan kunden indbringe klagen for Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 2840 Holte. Medlemmer af Danmarks Rejsebureau Forening er jfr. foreningens vedtægter forpligtet til at opfylde kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet, med mindre foreningens bestyrelse giver dispensation for dette krav, fordi kendelsen ønskes indbragt for en dansk domstol.