



EUROPEISKA UNIONEN

EUROPAPARLAMENTET

RÅDET

**Strasbourg den 29 april 2026
(OR. en)**

**2023/0435(COD)
LEX 2511**

**PE-CONS 4/1/26
REV 1**

**CONSOM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55**

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV OM ÄNDRING AV DIREKTIV
(EU) 2015/2302 FÖR ATT GÖRA SKYDDET AV RESENÄRER MER ÄNDAMÅLSENLIGT
OCH FÖR ATT FÖRENKLA OCH FÖRTYDLIGA VISSA ASPEKTER AV DET
DIREKTIVET**

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2026/...

av den 29 april 2026

om ändring av direktiv (EU) 2015/2302
för att göra skyddet av resenärer mer ändamålsenligt
och för att förenkla och förtydliga vissa aspekter av det direktivet

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA
DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet², och

¹ EUT C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2026 (ännu inte offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 30 mars 2026.

av följande skäl:

- (1) Genom Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302³ moderniserades den rättsliga ramen för paketresor mot bakgrund av marknadsutvecklingen och tekniska framsteg. Det direktivet syftade till att ta itu med nya sätt att boka resetjänster, inbegripet kundanpassade kombinationer av resetjänster, som inte omfattades av rådets direktiv 90/314/EEG⁴ eller som befann sig i en rättslig gråzon, samtidigt som resenärernas rättigheter stärktes på olika sätt. Direktiv (EU) 2015/2302 syftade också till att säkerställa en rättvisare konkurrens mellan olika typer av reseföretag som är verksamma på paketresemarknaden.
- (2) För att uppnå dessa mål breddade direktiv (EU) 2015/2302 definitionen av termen ”paketresa” jämfört med direktiv 90/314/EEG. I direktiv (EU) 2015/2302 förtydligades resenärers befintliga rättigheter ytterligare och infördes nya rättigheter, inbegripet resenärers rätt att säga upp ett paketreseavtal på vissa villkor i händelse av oundvikliga och extraordinära omständigheter utan att betala någon uppsägningsavgift. Dessutom infördes genom direktiv (EU) 2015/2302 begreppet ”sammanlänkat researrangemang”.

³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990, s. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Direktiv (EU) 2015/2302 har på det hela taget fungerat väl, men flera utmaningar har uppstått sedan det började tillämpas den 1 juli 2018. I synnerhet hade covid-19-pandemin och offentliga åtgärder i samband med denna en betydande inverkan på både resenäringen och resenärerna och visade att vissa bestämmelser i det direktivet, inbegripet bestämmelserna om den information som ska tillhandahållas resenärer, bör förtydligas.
- (4) Det är därför nödvändigt att täppa till de luckor som identifierats i de nuvarande reglerna och att förtydliga och förenkla vissa begrepp och bestämmelser och därigenom öka ändamålsenligheten hos direktiv (EU) 2015/2302 till förmån för resenärer och reseföretag, bland vilka det finns ett stort antal mikroföretag samt små och medelstora företag.
- (5) På det hela taget anses den uppdaterade definitionen av ”paketresa” i direktiv (EU) 2015/2302 ha varit ändamålsenlig. Däremot har reglerna om ”sammanlänkade researrangemang”, som också infördes genom det direktivet, avsevärt komplicerat den rättsliga ramen, inbegripet när det gäller den information som ska tillhandahållas resenärer. Den ytterligare komplexiteten har gett upphov till rättsosäkerhet i avgränsningen mellan paketresor och sammanlänkade researrangemang samt mellan sammanlänkade researrangemang och fristående resetjänster. Det finns inga bevis för att dessa regler om sammanlänkade researrangemang har lett till konkreta fördelar för resenärerna. Det är därför lämpligt att förenkla direktiv (EU) 2015/2302 genom att stryka bestämmelserna om sammanlänkade researrangemang, genom att stryka bilaga II till direktivet, som består av fem informationsformulär avseende sammanlänkade researrangemang, och genom att göra vissa justeringar i definitionen av ”paketresa”.

- (6) Principen bakom definitionen av ”paketresa” bör förbli att det finns en nära koppling mellan olika resetjänster som bokats för samma resa eller semester.
- (7) Resenärerna bör få tydlig information om huruvida en viss kombination av resetjänster utgör en paketresa eller inte, eftersom detta kanske inte är tydligt för dem i vissa bokningssituationer. För att öka rättssäkerheten är det därför nödvändigt att, i bokningssituationer där villkoren för en paketresa inte är uppfyllda men näringsidkarna inbjuder resenärerna att köpa ytterligare typer av resetjänster för samma resa eller semester, kräva att näringsidkarna informerar resenärerna om att de relevanta resetjänsterna inte kommer att utgöra en paketresa och att resenärerna inte kommer att skyddas enligt direktiv (EU) 2015/2302. Det kravet bör tillämpas när inbjudan att köpa ytterligare typer av resetjänster görs innan en resenär har köpt en första typ av resetjänst, men också när inbjudan görs efter det att en resenär har bokat en första typ av resetjänst. I fall där inbjudan att köpa ytterligare typer av resetjänster görs innan resenären har slutfört en första bokning och resenären därefter bokar de relevanta resetjänsterna inom 24 timmar, på samma försäljningsställe, finns det en nära koppling mellan dessa bokningar även om inte alla villkor för en paketresa är uppfyllda, såsom angivande av ett allomfattande eller totalt pris eller urval av resetjänsterna innan resenären samtycker till att betala. Om en näringsidkare i sådana fall, vid tidpunkten för inbjudan, inte tydligt informerar resenären om att kombinationen av resetjänster inte kommer att utgöra en paketresa, bör den kombinationen därför anses vara en paketresa som skyddas enligt direktiv (EU) 2015/2302, och näringsidkaren bör anses vara arrangören av den paketresan.

- (8) I bokningssituationer där näringsidkaren inbjuder resenären att köpa ytterligare resetjänster bör en ”inbjudan” förstås som varje situation där näringsidkaren uppmanar eller uppmanar resenären att boka ytterligare en typ av resetjänst för den planerade resan eller semestern. Detta kan till exempel omfatta ett e-postmeddelande med en länk till en bokningstjänst, en uppmaning som är integrerad i bokningsprocessen eller ett telefonsamtal. I sådana fall förser näringsidkaren vanligtvis resenären med ett urval av erbjudanden baserat på resenärens intresse för ett visst resmål och en viss reseperiod. Om sådana erbjudanden görs i form av ett köperbjudande enligt definitionen i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG⁵, nämligen i form av ett kommersiellt meddelande som beskriver en produkts eller tjänsts egenskaper och pris, bör detta ses som en stark indikation på en inbjudan. Sådana inbjudningar till köp inbegriper fall där en näringsidkare ber resenären att bekräfta ett intresse för ytterligare typer av resetjänster för samma resa eller semester, i syfte att tillhandahålla erbjudanden om dessa resetjänster i form av ett köperbjudande, enligt definitionen i direktiv 2005/29/EG, direkt i samband med eller efter det att den första bokningen har bekräftats. Däremot bör enbart tillgången till bokningstjänster för andra resetjänster på en näringsidkares webbplats eller applikation eller i dennes affärslokal, en allmän hänvisning till sådana bokningstjänster eller reklam för resetjänster som utlöses av metadata från tidigare sökningar efter resetjänster inte anses vara tillräckligt för att utgöra en inbjudan att köpa ytterligare resetjänster.

⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (*direktiv om otillbörliga affärsmetoder*) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) En av definitionerna av paketresa har visat sig vara för snäv, nämligen den som avses i artikel 3.2 b v i direktiv (EU) 2015/2302 och som kräver att resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress överförs från en näringsidkare till en annan. Det är därför lämpligt att betrakta bokningar av olika typer av resetjänster för samma resa eller semester som en paketresa när den näringsidkare som är part i det första avtalet överför resenärens personuppgifter som gör det möjligt att identifiera resenären som en avtalspart till en annan näringsidkare eller andra näringsidkare som är parter i ett andra eller ytterligare avtal, och om avtalet eller avtalen med den andra näringsidkaren eller de andra näringsidkarna ingås senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats. Sådana uppgifter bör göra det möjligt för berörda näringsidkare att fastställa att samma resenär är part i de relevanta avtalen och skulle till exempel kunna omfatta resenärens namn, betalningsuppgifter, e-postadress, telefonnummer eller konto på sociala medier. Uppgifter som inte gör det möjligt för berörda näringsidkare att fastställa att samma resenär är part i de relevanta avtalen, såsom en IP-adress som identifierar en enhet, bör inte anses vara tillräckliga. Hänvisningen till överföringen av resenärens personuppgifter syftar till att göra definitionen mer framtidssäkrad. En sådan överföring tyder på ett nära samband mellan de relevanta avtalen och, följaktligen, på att en paketresa skapas.

- (10) För paketresor där till exempel inkvartering kombineras med ”andra turisttjänster”, men ingen passagerartransport ingår, bör det allmänna kriteriet ”en betydande andel” av kombinationens värde, som gäller för turisttjänster, ersättas med det mer specifika kriteriet ”minst 25 %” av kombinationens värde, för att öka rättssäkerheten. Det bör också erinras om att andra turisttjänster som utgör en integrerad del av resetjänster, såsom andra turisttjänster med anknytning till inkvartering, inte betraktas som resetjänster i sig. Följaktligen kan inkluderingen av dem inte leda till att en paketresa skapas, även om deras värde motsvarar minst 25 % av det totala priset. Skälen i direktiv (EU) 2015/2302 innehåller exempel på tjänster som kan anses utgöra en integrerad del av resetjänster, såsom tillgång till vissa utrymmen inom anläggningen vid hotell eller andra typer av inkvartering. Det bör dessutom erinras om att andra turisttjänster som inte väljs och köps förrän efter det att fullgörandet av en resetjänst, såsom inkvartering, har inletts inte kommer att leda till att en paketresa skapas, även om deras värde utgör minst 25 % av det totala priset.

- (11) Såsom särskilt framgick under covid-19-pandemin kan avsaknaden av regler mellan företag om återbetalningar till arrangörer av paketresor för resetjänster som ställts in eller inte utförts av tjänsteleverantörerna, avsaknaden av regler om värdebevis och osäkerheten om huruvida återbetalningskrav och värdebevis för inställda paketresor omfattas av skydd vid obestånd orsaka svårigheter i fråga om återbetalningar till resenärer, särskilt när oundvikliga och extraordinära omständigheter leder till många inställda resor och påverkar många resedestinationer. Därför är det viktigt att säkerställa att resenärernas betalningar alltid skyddas i praktiken, inbegripet vid kris. Dessutom bör det säkerställas att de nationella systemen för skydd vid obestånd är resilienta och ger ett mer enhetligt skydd.
- (12) Även om det i direktiv (EU) 2015/2302 krävs att arrangörerna ska informera resenärerna om betalningssätt, inbegripet eventuella delbetalningar som ska göras, fastställs det inte några regler som begränsar beloppet för sådana delbetalningar eller som reglerar de tidpunkter då den resterande delen av priset ska betalas. Medlemsstaterna kan reglera dessa aspekter, förutsatt att dessa regler är förenliga med unionsrätten.

- (13) Om en resetjänst som ingår i en paketresa ställs in eller inte utförs och förskottsbetalningar har gjorts till respektive tjänsteleverantör, bör arrangörerna ha rätt att få återbetalning från resetjänsteleverantörerna inom sju dagar. Syftet med den rätten till återbetalning är att göra det möjligt för arrangörerna att uppfylla sin skyldighet att återbetala resenärer inom 14 dagar i de fall då även paketreseavtalet som helhet sägs upp. Om en resetjänstleverantör ställer in eller underlåter att tillhandahålla en tjänst som ingår i en paketresa men paketreseavtalet fortfarande existerar, syftar rätten till återbetalning inom sju dagar till att göra det möjligt för arrangörerna att anordna alternativa arrangemang.

- (14) I vissa situationer kan frivilliga värdebevis fungera som ett användbart alternativ till återbetalningar. Värdebevis kan ge arrangörerna större flexibilitet, i synnerhet när det krävs att de ska göra många återbetalningar på kort tid. Samtidigt kan värdebevis vara godtagbara för resenärer som inte kräver omedelbar återbetalning, förutsatt att det finns särskilda rättsliga garantier. Därför bör det fastställas tydliga regler för sådana garantier. Dessa garantier bör omfatta obligatorisk information om värdebevisets frivilliga karaktär och dess egenskaper, inbegripet tydlig information om att resenärens rätt till återbetalning upphävs endast om resenären uttryckligen godtar värdebeviset. Kravet på att resenären uttryckligen måste godta värdebeviset innebär att godtagandet inte kan vara underförstått, utan att resenären måste uttrycka det aktivt. Ett sådant godtagande bör uttryckas på ett varaktigt medium. Värdebevis bör utfärdas på ett varaktigt medium och innehålla information om värdebevisets egenskaper och resenärens rättigheter. Den informationen bör inbegripa det belopp som resenären har rätt att få som återbetalning (*resenärens återbetalningsrätt*) och värdet av värdebeviset. Arrangörerna bör kunna göra värdebevis mer attraktiva, till exempel genom att öka deras värde jämfört med resenärens återbetalningsrätt. I sådana fall bör skyddet vid obestånd begränsas till det belopp som resenärens återbetalningsrätt uppgår till.

- (15) Av rättssäkerhetsskäl bör det fastställas regler för värdebevisens giltighetstid och eventuella förlängningar. Det är också lämpligt att fastställa att resenärens rätt till återbetalning upphävs under värdebevisets giltighetstid och att ange i vilka fall ett sådant upphävande upphör och resenären återfår den rätten till återbetalning. Eftersom värdebevis har ett särskilt penningvärde är det lämpligt att fastställa att de får användas för alla resetjänster som arrangören erbjuder, får lösas in i delar och får överföras endast en gång, utan att arrangörerna kan ta ut en avgift för överföringen. För att överföringen ska vara giltig bör den resenär som överför värdebeviset informera arrangören om mottagarens identitet, så att mottagaren kan lösa in värdebeviset eller få återbetalning. Det bör vara möjligt att bekräfta överföringen genom märkning av värdebeviset, till exempel fysiskt eller elektroniskt, för att tydligt ange att överföringen har ägt rum.
- (16) Medlemsstaterna kan tillhandahålla mekanismer som säkerställer återbetalning till resenärer i enlighet med de rättsliga kraven, i fall där paketresor ställs in på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter och där arrangörerna inte kan fullgöra sina återbetalningsskyldigheter. För att öka insynen bör medlemsstater som inför eller upprätthåller sådana mekanismer vara skyldiga att informera kommissionen och de centrala kontaktpunkterna i de andra medlemsstaterna om dem. Sådana mekanismer finansieras normalt uteslutande genom bidrag från arrangörer. Endast i vederbörligen motiverade undantagsfall kan sådana mekanismer samfinansieras av medlemsstaterna, och införandet av dem påverkar inte tillämpningen av unionsreglerna för statligt stöd.

- (17) Det bör klargöras att ett paketreseavtal kan sägas upp om det rimligen kan förväntas att dess fullgörande kommer att påverkas väsentligt av oundvikliga och extraordinära omständigheter. Bedömningen av huruvida oundvikliga och extraordinära omständigheter kommer att få en väsentlig inverkan på fullgörandet av paketresan bör baseras på en bedömning på förhand, vid tidpunkten för uppsägningen av paketreseavtalet, av sannolikheten för att de oundvikliga och extraordinära omständigheterna kommer att få en väsentlig inverkan på fullgörandet av paketresan, vilket kräver en bedömning från fall till fall. Om en resenär säger upp paketreseavtalet bör denna bedömning göras utifrån en normalt informerad och skäligen uppmärksam och medveten genomsnittsresenärs perspektiv, på grundval av den information som finns tillgänglig vid tidpunkten för uppsägningen av paketreseavtalet i fråga. Inverkan till följd av oundvikliga och extraordinära omständigheter som uppstår på avreseplatsen eller som uppstår på resmålet eller i dess omedelbara närhet eller som påverkar resan till eller från resmålet, inbegripet de olika platser som har samband med resans början och återresan, bör beaktas om de väsentligen påverkar fullgörandet av de resetjänster som ingår i paketreseavtalet. Avreseplatsen bör förstås som den plats där fullgörandet av resetjänsterna inleds enligt paketreseavtalet. Omständigheter som endast påverkar resan till resmålet eller återresan bör inte beaktas om resan inte ingår i paketreseavtalet, inbegripet passagerarens transport till den avtalade avreseplatsen. Omständigheter som resenären redan kände till eller kunde förutse när paketreseavtalet ingicks, och som inte har försämrats avsevärt sedan dess, kan inte utgöra grund för att utöva rätten att säga upp det avtalet utan att betala en uppsägningsavgift.

- (18) Oundvikliga och extraordinära omständigheter inbegriper objektiva situationer, till exempel krig, andra allvarliga säkerhetsproblem som terrorism, större risker för människors hälsa som utbrott av en allvarlig sjukdom vid resmålet eller naturkatastrofer som översvämningar, jordbävningar eller väderförhållanden som gör det omöjligt att resa säkert till resmålet enligt överenskommelse i paketreseavtalet. Oundvikliga och extraordinära omständigheter bör inte endast omfatta omständigheter som gör det objektivt sett omöjligt att fullgöra en paketresa, utan även omständigheter som, utan att de förhindrar ett sådant fullgörande, innebär att paketresan inte kan fullgöras utan att de berörda resenärerna utsätts för risker för deras hälsa och säkerhet. I detta sammanhang kan vissa risker drabba vissa grupper av resenärer särskilt hårt på grund av deras sårbarhet.

- (19) Officiella uttalanden eller rekommendationer från de behöriga myndigheterna i en medlemsstat som avråder resenärer från att resa till ett visst område kan på grund av sin natur ha ett betydande bevisvärde vad gäller förekomsten, i de länder som de avser, av oundvikliga och extraordinära omständigheter och av konsekvenserna därav för fullgörandet av den berörda paketresan. Sådana uttalanden eller rekommendationer, eller det faktum att resenärer kommer att bli föremål för allvarliga restriktioner på resmålet eller i bosättnings- eller avresemedlemsstaten efter återkomsten från resan eller semestern, såsom karantänkrav under en längre period, kan därför, tillsammans med andra faktorer, vara viktiga faktorer att beakta vid övervägande av huruvida en uppsägning av paketreseavtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter är motiverad. Relevansen av specifika officiella uttalanden eller rekommendationer för uppsägningen av det aktuella paketreseavtalet bör bedömas från fall till fall, med beaktande av bland annat de aktuella omständigheternas art och tiden mellan uppsägningen av det avtalet och paketresans planerade början, och följaktligen sannolikheten för en betydande förändring av dessa omständigheter. Förekomsten av sådana uttalanden eller rekommendationer bör dock inte vara ett villkor för fastställandet av att det föreligger oundvikliga och extraordinära omständigheter eller av inverkan av sådana omständigheter på fullgörandet av paketresan.

- (20) Det bör också klargöras att den 14-dagars återbetalningsperiod som utlöses av uppsägningen av paketreseavtalet är tillämpligt oavsett om resenären uttryckligen begär återbetalning.
- (21) För att säkerställa ett ändamålsenligt och enhetligt skydd för resenärer och lika villkor för arrangörer bör det föreskrivas att skyddet vid obestånd för arrangörer omfattar alla betalningar som gjorts av eller på uppdrag av resenärer i händelse av arrangörens obestånd, inbegripet fall där en resenär hade rätt till återbetalning eller hade fått ett värdebevis från arrangören före dennes obestånd.
- (22) Inom ramen för de parametrar som fastställs i direktiv (EU) 2015/2302 bör medlemsstaterna fastställa de system för skydd vid obestånd som är tillämpliga på deras territorier, inbegripet tillhörande förfaranden och metoder för att tillhandahålla information om skydd vid obestånd genom de mest ändamålsenliga tillgängliga kommunikationskanalerna. Det är viktigt att kräva att resenärer får all nödvändig information så snart obestånd inträffar. Medlemsstaterna bör därför utse det eller de relevanta organ som ansvarar för att tillhandahålla nödvändig information.

- (23) För att säkerställa att skyddet vid obestånd alltid är ändamålsenligt för resenärer bör det föreskrivas att säkerheten är tillräcklig för att täcka kostnader för återbetalning och, när så är tillämpligt, hemresa. Sådan säkerhet bör ta hänsyn till att obestånd skulle kunna inträffa vid en tidpunkt då en arrangör innehar de högsta betalningsbeloppen. Eventuella ökning av dessa belopp på grund av en större volym paketresor som säljs under en viss period jämfört med den förväntade försäljningen bör beaktas. Det bör klargöras att medlemsstaterna bör utöva tillsyn av arrangörernas skydd vid obestånd och övervaka tillgången till skydd vid obestånd . Om det är nödvändigt för att säkerställa ett ändamålsenligt skydd vid obestånd bör medlemsstaterna kunna kräva ytterligare mekanismer, såsom en reservfond, för att komplettera exempelvis det skydd som tillhandahålls genom försäkringsbrev . Sådana reservfonder bör normalt uteslutande finansieras genom bidrag från arrangörer och bör samfinansieras av medlemsstaterna endast i vederbörligen motiverade undantagsfall. I den mån sådana åtgärder inbegriper statligt stöd är unionsreglerna för statligt stöd tillämpliga.
- (24) När det gäller återbetalningar av resenärers betalningar vid en arrangörs obestånd bör den period inom vilken sådana återbetalningar ska göras efter inlämning av nödvändiga handlingar ytterligare specificeras. Den information som ska lämnas till resenärer i händelse av arrangörens obestånd bör omfatta information om de handlingar som resenärerna måste lämna in för att ansöka om återbetalning av sina betalningar. Resenärer bör endast uppmanas att lämna in de handlingar som är nödvändiga för behandlingen av begäran i enlighet med nationella bestämmelser och med beaktande av kraven från det specifika organ eller den specifika myndighet som ansvarar för en säker och effektiv behandling av begäranden om återbetalning.

- (25) Det är också lämpligt att föreskriva att medlemsstaterna kan kräva att inte bara arrangörerna utan även återförsäljarna ska ta ut skydd vid obestånd.
- (26) Det bör klargöras att de centrala kontaktpunkterna är ansvariga för informationsutbytet om skydd vid obestånd och därmed förknippade frågor, inbegripet eventuella mekanismer för att säkerställa återbetalningar i tid i händelse av uppsägning av paketreseavtal.

(27) Det är viktigt att resenärerna vederbörligen informeras om sina rättigheter, kan förstå den information som de får och har tillgång till den när de behöver den. Därför bör vissa ändringar göras i kraven på förhandsinformation, innehållet i paketreseavtal och standardinformationsformulären i bilaga I till direktiv (EU) 2015/2302. I dessa standardinformationsformulär bör till exempel den näringsidkare som ansvarar för att tillhandahålla återbetalning när ett paketreseavtal sägs upp anges. Rätten att säga upp ett paketreseavtal utan att betala någon uppsägningsavgift på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter bör anges vid sidan av möjligheten att säga upp det avtalet mot en uppsägningsavgift. Dessutom bör arrangörerna vara skyldiga att bifoga standardinformationsformuläret till paketreseavtalet så att det är tillgängligt för resenärer efter det att det avtalet ingåtts, tillsammans med kontaktuppgifter till berörda näringsidkare. Information bör ges till resenärer på ett tydligt och begripligt sätt och, i tillämpliga fall, i enlighet med tillgänglighetskraven i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882⁶. Det bör erinras om att om de berörda tjänsterna omfattas av direktiv (EU) 2019/882 bör tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning säkerställas i enlighet med tillgänglighetskraven i bilaga I till det direktivet.

⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) I syfte att öka ändamålsenligheten hos direktiv (EU) 2015/2302 bör arrangörerna vara skyldiga att följa vissa standarder när de hanterar klagomål, inbegripet en skyldighet att bekräfta mottagandet inom en period på sju dagar och att lämna ett motiverat svar inom en period på 60 dagar. I fall där kommunikation sker per post bör arrangören anses ha uppfyllt dessa skyldigheter om poststämpelns datum infaller inom dessa respektive perioder.

- (29) Tillgång till rättvisa och effektiva tvistlösningsmekanismer är också viktigt för upprätthållande av resenärernas rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302. Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU⁷, som fastställer de minimikrav för alternativa tvistlösningsorgan vid konsumenttvister som måste ha inrättats i varje medlemsstat, är också tillämpligt på tvister mellan resenärer och näringsidkare enligt direktiv (EU) 2015/2302. Genom Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2025/2647⁸, som ändrar direktiv 2013/11/EU i syfte att förbättra konsumenternas tillgång till alternativ tvistlösning, åläggs medlemsstaterna att främja näringsidkares och konsumenters deltagande i alternativ tvistlösning. I dess skäl anges det att särskild uppmärksamhet bör ägnas åt näringsidkares och konsumenters deltagande i alternativa tvistlösningsmekanismer inom vissa sektorer. Det bör fortsättningsvis vara obligatoriskt att i paketreseavtal inkludera information om alternativa tvistlösningsmekanismer enligt direktiv 2013/11/EU och, i tillämpliga fall, om det alternativa tvistlösningsorgan som den berörda näringsidkaren omfattas av. Näringsidkarna bör informera resenärerna om tillgängliga alternativa tvistlösningsmekanismer även när de besvarar resenärens klagomål negativt.

⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2025/2647 av den 16 december 2025 om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828 till följd av stängningen av den europeiska plattformen för tvistlösning online (EUT L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Detta direktiv är förenligt med de grundläggande rättigheter och de principer som erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Detta direktiv är i synnerhet förenligt med den näringsfrihet som fastställs i artikel 16 i stadgan, samtidigt som en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas inom unionen i enlighet med artikel 38 i stadgan.
- (31) Kommissionen bör översända en rapport till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av detta direktiv inom fem år efter dess ikraftträdande. Även om direktivets inverkan på reseföretag, inbegripet arrangörer som är mikroföretag och små och medelstora företag, har bedömts noggrant, är det lämpligt att i den rapporten ta hänsyn till hur dess tillämpning påverkar sådana arrangörer. Dessutom bör den rapporten innehålla en bedömning av tillämpningen av artikel 5a i direktiv (EU) 2015/2302. Vid behov bör den rapporten åtföljas av lagstiftningsförslag.

- (32) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till en väl fungerande inre marknad i samband med paketresor och till uppnåendet av en hög och så enhetlig nivå i fråga om konsumentskydd som möjligt inom den sektorn, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av dess omfattning och verkningar, kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (33) Direktiv (EU) 2015/2302 bör därför ändras i enlighet med detta.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1
Ändringar av direktiv (EU) 2015/2302

Direktiv (EU) 2015/2302 ska ändras på följande sätt:

1. Rubriken ska ersättas med följande:

”Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG”

2. Artikel 1 ska ersättas med följande:

”Artikel 1

Syfte

”Syftet med detta direktiv är att bidra till en väl fungerande inre marknad och till uppnåendet av en hög och så enhetlig nivå i fråga om konsumentskydd som möjligt genom att tillnärma vissa aspekter av medlemsstaternas lagar, regler och administrativa bestämmelser vad gäller avtal mellan resenärer och näringsidkare med avseende på paketresor, vissa aspekter av avtal mellan arrangörer av paketresor och resetjänstleverantörer och specifika informationskrav som är tillämpliga på vissa situationer som inte leder till att en paketresa skapas.”

3. Artikel 2 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Detta direktiv är tillämpligt på paketresor som erbjuds eller säljs av näringsidkare till resenärer och på specifika informationskrav som är tillämpliga på vissa situationer som inte leder till att en paketresa skapas. Det är även tillämpligt på arrangörers rätt till ersättning från resetjänstleverantörer vid inställda eller uteblivna tjänster som ingår i en paketresa.”

b) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”2. Detta direktiv är inte tillämpligt på

- a) paketresor som omfattar en tidsperiod på mindre än 24 timmar, såvida inte inkvartering över natten ingår,
- b) paketresor som erbjuds tillfälligt på ideell basis och endast för en begränsad grupp med resenärer,
- c) paketresor som köps på grundval av ett allmänt avtal för anordnande av affärsresa mellan en näringsidkare och en annan fysisk eller juridisk person som agerar för ändamål som avser den egna närings- eller yrkesverksamheten.”

4. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”2. *paketresa*: en kombination av minst två olika typer av resetjänster avsedda för samma resa eller semester om

- a) dessa tjänster kombinerats av en enda näringsidkare, inbegripet på begäran av resenären eller i enlighet med resenärens urval, innan ett enda avtal om alla tjänster ingåtts, eller om
- b) dessa tjänster, oberoende av om separata avtal ingås med enskilda resetjänstleverantörer,
 - i) köps från ett enda försäljningsställe och har valts ut innan resenären samtycker till att betala,
 - ii) erbjuds, säljs eller debiteras till ett allomfattande eller totalt pris, oavsett eventuell separat fakturering,
 - iii) marknadsförs eller säljs med beteckningen *paketresa* eller en liknande beteckning,

- iv) kombineras efter ingåendet av ett avtal enligt vilket en näringsidkare ger resenären rätt att välja bland ett urval av olika typer av resetjänster, eller
- v) köps från en separat eller separata näringsidkare genom sammanlänkade bokningsprocesser online där resenärens personuppgifter genom vilka resenären kan identifieras som en avtalspart överförs från den näringsidkare med vilken det första avtalet har ingåtts till en annan eller andra näringsidkare och ett avtal ingås med den andra näringsidkaren eller de andra näringsidkarna senast 24 timmar efter det att bokningen av den första resetjänsten har bekräftats.

En kombination av resetjänster där högst en typ av sådan resetjänst som avses i punkt 1 a, b eller c kombineras med en eller flera sådana turisttjänster som avses i punkt 1 d är inte en paketresa om den sistnämnda tjänsten

- a) inte står för minst 25 % av värdet av kombinationen och inte marknadsförs som eller på annat sätt utgör ett väsentligt inslag i kombinationen, eller
- b) inte väljs och köps förrän efter fullgörandet av en resetjänst i den mening som avses i punkt 1 a, b eller c har inletts.”

b) Punkt 5 ska utgå.

c) Punkt 7 ska ersättas med följande:

”7. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person, antingen offentligägd eller privatägd, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning, i egenskap av arrangör, återförsäljare eller resetjänstleverantör.”

d) Punkt 12 ska ersättas med följande:

”12. *oundvikliga och extraordinära omständigheter*: objektiva omständigheter som är utom kontroll för den part som åberopar sådana omständigheter, och vilkas konsekvenser inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.”

5. I artikel 5 ska punkt 1 ändras på följande sätt:

a) I led a ska led viii ersättas med följande:

”viii) Huruvida de resetjänster som ingår i paketresan allmänt sett är tillgängliga för personer med nedsatt rörlighet, oavsett om den nedsatta rörligheten orsakas av en funktionsnedsättning eller av andra orsaker och oavsett om den nedsatta rörligheten är varaktig eller tillfällig, och, på resenärens begäran, ytterligare uppgifter om huruvida paketresan är tillgänglig eller lämplig med hänsyn till de specifika behov som resenären har meddelat.”

b) Led b ska ersättas med följande:

”b) Firman på och besöksadressen till arrangören och, i tillämpliga fall, återförsäljaren samt deras telefonnummer och, i tillämpliga fall, en elektronisk adress, som gör att resenären snabbt kan kontakta arrangören och, i tillämpliga fall, återförsäljaren och ändamålsenligt kommunicera med dem.”

c) Led d ska ersättas med följande:

”d) Betalningssätt, inbegripet befintliga lojalitetspoäng eller andra förmåner inom ramen för belöningssystem, och belopp eller procentandelar av priset som ska erläggas som delbetalning samt de tidpunkter då den resterande delen av priset ska betalas eller andra ekonomiska garantier som ska betalas eller tillhandahållas av resenären.”

d) Led f ska ersättas med följande:

”f) Relevant allmän information om pass- och viseringskrav, inbegripet ungefärlig tid för att erhålla visering samt information om hälsobestämmelser, i destinations- och transitländerna.”

e) Led g ska ersättas med följande:

”g) Information om att resenären har rätt att säga upp paketreseavtalet när som helst före paketresans början mot en skälig och motiverad uppsägningsavgift eller, i tillämpliga fall, den standardiserade uppsägningsavgift som arrangören begär i enlighet med artikel 12.1, och att resenären har rätt att säga upp paketreseavtalet utan att betala någon uppsägningsavgift i händelse av oundvikliga och extraordinära omständigheter i enlighet med artikel 12.2.”

6. Följande artikel ska införas:

”Artikel 5a

Förhandsinformation i särskilda bokningssituationer

1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 23 ska näringsidkaren, i bokningssituationer som inte leder till att en paketresa skapas och där en näringsidkare inbjuder en resenär att köpa ytterligare en typ av resetjänst för samma resa eller semester, vid tidpunkten för den inbjudan på ett klart, begripligt och tydligt sätt informera resenären om att om resenären därefter samtycker till att betala för ytterligare en typ av resetjänst efter att ha samtyckt till att betala för den första typen av resetjänst, kommer den första typen av resetjänst och den ytterligare typen av resetjänst inte att utgöra en paketresa, och resenären kommer inte att omfattas av de rättigheter som är tillämpliga på paketresor enligt detta direktiv.
2. Om en näringsidkare gör den inbjudan som avses i punkt 1 innan resenären samtycker till att betala för en första typ av resetjänst men inte tillhandahåller den information som avses i den punkten, och resenären därefter samtycker till att betala för en sådan ytterligare typ av resetjänst på samma försäljningsställe inom 24 timmar efter att ha samtyckt till att betala för den första typen av resetjänst, ska de relevanta resetjänsterna utgöra en paketresa, och näringsidkaren ska anses vara arrangören av den paketresan.”

7. Artikel 7 ska ändras på följande sätt:

a) I punkt 2 ska led b ersättas med följande:

”b) Information om

- i) att arrangören är ansvarig för att alla resetjänster som ingår i paketreseavtalet fullgörs korrekt i enlighet med artikel 13, för alla återbetalningar till följd av uppsägning eller ändringar av det avtalet och för att tillhandahålla assistans i enlighet med artikel 16 om resenären befinner sig i svårigheter,
- ii) att resenären i tillämpliga fall även kan kontakta arrangören via återförsäljaren.”

b) I punkt 2 ska led g ersättas med följande:

”g) Information om arrangemang för hantering av klagomål, inbegripet det eller de språk på vilka ett klagomål kan lämnas in och kommer att hanteras och den fysiska eller elektroniska adress till vilken klagomål kan lämnas in, samt information om alternativa tvistlösningsmekanismer enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU* och, i tillämpliga fall, om det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av.

* Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>.”

c) Följande punkt ska införas:

”2a. Det relevanta informationsformuläret i bilaga I ska bifogas paketreseavtalet och göras tillgängligt för resenären på ett varaktigt medium vid tidpunkten för ingåendet av det avtalet. Paketreseavtalet ska innehålla en tydlig hänvisning till det formuläret.”

8. Artikel 12 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Medlemsstaterna ska säkerställa att resenären har rätt att säga upp paketreseavtalet när som helst före paketresans början. Om resenären säger upp paketreseavtalet enligt denna punkt kan resenären bli skyldig att betala en skälig och motiverad uppsägningsavgift till arrangören, förutsatt att det fastställs i avtalet att en sådan avgift kan tas ut.

Det paketreseavtal som avses i första stycket får

- a) ange skäliga standardiserade uppsägningsavgifter på grundval av tidpunkten för uppsägningen av avtalet före paketresans början och förväntade kostnadsbesparingar och intäkter från ett alternativt utnyttjande av resetjänsterna, i form av fasta belopp eller procentandelar av paketpriset, eller genom en liknande beräkningsmetod, eller
- b) ange att uppsägningsavgiften motsvarar paketresans pris minus relevanta kostnadsbesparingar och intäkter från det alternativa utnyttjandet av resetjänsterna, eller ett lägre belopp, enligt överenskommelse mellan parterna.

Om paketreseavtalet föreskriver att en uppsägningsavgift kan tas ut men inte innehåller några ytterligare angivelser ska uppsägningsavgiften motsvara paketresans pris minus relevanta kostnadsbesparingar och intäkter från det alternativa utnyttjandet av resetjänsterna, eller ett lägre belopp, enligt överenskommelse mellan parterna.

På resenärens begäran ska arrangören tillhandahålla en motivering av de tillämpliga uppsägningsavgifterna.”

b) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”2. Utan hinder av vad som sägs i punkt 1 ska resenären ha rätt att säga upp paketreseavtalet före paketresans början utan att betala någon uppsägningsavgift om det rimligen kan förväntas att fullgörandet av paketreseavtalet kommer att påverkas väsentligt av oundvikliga och extraordinära omständigheter som uppstår på avreseplatsen eller som uppstår på resmålet eller i dess omedelbara närhet eller som påverkar resenärens resa till eller från resmålet. Om paketreseavtalet sägs upp i enlighet med denna punkt ska resenären ha rätt till full återbetalning av alla betalningar som gjorts för paketresan men ska inte ha rätt till ytterligare ersättning.”

c) Punkt 4 ska ersättas med följande:

”4. Arrangören ska tillhandahålla alla återbetalningar som krävs enligt punkterna 2 och 3, eller med avseende på punkt 1 ersätta alla betalningar som har gjorts av resenären eller för dennes räkning för paketresan med avdrag för den skäligen och motiverade uppsägningsavgiften. Arrangören ska göra sådana återbetalningar eller ersättningar till resenären utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast 14 dagar efter det att paketreseavtalet har sagts upp, utan att resenären behöver begära det i förväg. Om resenärens betalningsuppgifter inte längre är giltiga ska återbetalningsperioden på 14 dagar börja löpa från och med den tidpunkt då resenären har försett arrangören med korrekta betalningsuppgifter.

Om arrangören och resenären inom 14 dagar efter det att paketreseavtalet har sagts upp enligt punkt 1, 2 eller 3 kommer överens om en alternativ paketresa som är kvalitetsmässigt likvärdig eller bättre ska resenären inte ha rätt till en återbetalning eller ersättning. Om resenären godtar en alternativ paketresa som har lägre kvalitet eller värde ska arrangören senast 14 dagar efter det att överenskommelsen om den alternativa paketresan har nåtts återbetala det belopp som motsvarar skillnaden mellan det högre pris som betalats och det lägre priset för den alternativa paketresan.

Om medlemsstaterna inför eller upprätthåller mekanismer som syftar till att säkerställa att återbetalningar till resenärer görs efter det att paketreseavtalen har sagts upp i enlighet med punkterna 2 och 3 i den här artikeln, inom den tidsperiod som fastställs i första stycket i den här punkten, ska de informera kommissionen och de centrala kontaktpunkter i övriga medlemsstater som avses i artikel 18.2 om dessa mekanismer.”

9. Följande artikel ska införas:

”Artikel 12a

Värdebevis

1. Om ett paketreseavtal sägs upp enligt artikel 10, 11 eller 12 ska medlemsstaterna säkerställa att arrangören har rätt att erbjuda resenären möjlighet att godta ett värdebevis motsvarande minst beloppet för den återbetalning som resenären är berättigad till (*resenärens återbetalningsrätt*) i stället för en återbetalning. Arrangören får erbjuda ett värdebevis med ett högre värde än resenärens återbetalningsrätt.
2. Resenären får använda värdebeviset för alla resetjänster som arrangören erbjuder och får lösa in värdebeviset i delar.
3. Arrangörerna ska inte behandla värdebevisinnehavarna mindre förmånligt än andra resenärer när värdebevisinnehavarna bokar resetjänster.

4. När arrangören erbjuder resenären ett värdebevis och innan resenären uttryckligen godtar det ska arrangören informera resenären på ett klart och tydligt sätt, på ett varaktigt medium, om
- a) att resenären har rätt till återbetalning inom 14 dagar och inte är skyldig att godta ett värdebevis,
 - b) värdet av värdebeviset,
 - c) beloppet för resenärens återbetalningsrätt och det faktum att detta belopp täcks av arrangörens skydd vid obestånd,
 - d) att värdebeviset kan användas i sin helhet eller i delar och att det kan användas för alla resetjänster som arrangören erbjuder, och att det avtalet, om värdebeviset används för att boka en enda resetjänst, inte omfattas av det skydd som föreskrivs i detta direktiv,
 - e) värdebevisets giltighetstid,
 - f) att värdebeviset endast kan överföras en gång och att överföringen är kostnadsfri,
 - g) att resenären, om värdebeviset inte har lösts in upp till hela beloppet av resenärens återbetalningsrätt vid utgången av giltighetstiden, automatiskt ska få återstoden av den återbetalningsrätten inom 14 dagar efter utgången av den giltighetstiden, utan att det behöver begäras i förväg.

5. Värdebeviset ska utfärdas på ett varaktigt medium och ska innehålla den information som förtecknas i punkt 4 b–g på ett klart och begripligt sätt. Det ska också ange firman på arrangören, information som resenärer är skyldiga att lämna till arrangören för att en överföring till en annan person ska vara giltig samt giltighetstidens start- och slutdatum.
6. Värdebeviset ska vara giltigt i högst tolv månader från den dag då resenärerna uttryckligen godtar det i enlighet med punkt 4. Denna giltighetstid får endast förlängas en gång med upp till tolv månader, förutsatt att båda parterna på ett varaktigt medium uttryckligen samtycker till den förlängningen.
7. Resenärens återbetalningsrätt ska tillfälligt upphävas under värdebevisets giltighetstid, förutsatt att resenären har mottagit den information som avses i punkt 4 och uttryckligen godtagit värdebeviset på ett varaktigt medium i stället för en återbetalning. Parterna får när som helst komma överens om en fullständig eller partiell återbetalning innan värdebeviset löses in eller löper ut. Resenärens återbetalningsrätt ska löpa ut när värdebeviset har lösts in upp till hela beloppet av den återbetalningsrätten.
8. Det tillfälliga upphävandet av resenärens återbetalningsrätt ska upphöra
 - a) när värdebevisets giltighetstid löper ut, om värdebeviset inte har lösts in upp till hela beloppet av resenärens återbetalningsrätt, eller

- b) om parterna, innan värdebevisets giltighetstid löper ut, har kommit överens om en återbetalning av eventuella återstående belopp av resenärens återbetalningsrätt, eller
 - c) i händelse av arrangörens obestånd.
9. Arrangören ska återbetala resenären utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast 14 dagar efter det att det tillfälliga upphävandet av resenärens återbetalningsrätt har upphört, i enlighet med punkt 8 a och b, utan att resenären behöver begära det i förväg.
10. Resenärerna får endast överföra värdebeviset en gång. Överföringen ska endast vara giltig om den resenär som överför värdebeviset informerar arrangören, på ett varaktigt medium, om överföringen och tillhandahåller mottagarens personuppgifter, som behövs för att mottagaren av värdebeviset ska kunna lösa in det eller få en återbetalning när värdebevisets giltighetstid löper ut. Arrangören ska utan onödigt dröjsmål på ett varaktigt medium bekräfta överföringen av värdebeviset. Arrangörerna får inte ta ut någon avgift för överföringen.”

10. Följande artikel ska införas:

”Artikel 16a

Hantering av klagomål

1. Arrangören ska säkerställa att den är lätt att kontakta via de kontaktpunkter som anges i enlighet med artikel 7.2 d och kan svara effektivt på frågor från resenärer eller för deras räkning, särskilt frågor som rör tillhandahållandet av assistans enligt artikel 16, om en resenär befinner sig i svårigheter, eller frågor som rör eventuell bristande överensstämmelse under paketresans fullgörande och de relevanta rättsmedel som föreskrivs i artikel 13.
2. Arrangören ska också ha inrättat arrangemang för ändamålsenlig hantering av andra typer av klagomål än de som avses i punkt 1.

Arrangören ska bekräfta mottagandet av sådana klagomål på ett varaktigt medium inom sju dagar från mottagandet och lämna ett motiverat svar till resenären på ett varaktigt medium inom 60 dagar efter det att klagomålet lämnades in.

Medlemsstaterna får föreskriva kortare perioder än de som anges i andra stycket i den här punkten.

3. Såvida inte arrangören fullt ut godtar resenärens klagomål ska arrangören i det motiverade svaret informera resenären om eventuella alternativa tvistlösningsmekanismer enligt direktiv 2013/11/EU som resenären har tillgång till i ärendet i fråga.”

11. Artikel 17 ska ersättas med följande:

”Artikel 17

Ändamålsenlighet och omfattning gällande skyddet vid obestånd

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att arrangörer som är etablerade på deras territorium ställer säkerhet för återbetalning av alla betalningar som gjorts av resenärer eller för deras räkning i händelse av arrangörens obestånd. Den säkerheten ska omfatta skydd av betalningar som görs om paketresan inte genomförs, helt eller delvis, till följd av arrangörens obestånd eller om resenären har rätt till återbetalning. Om en resenär får ett värdebevis ska säkerheten begränsas till beloppet av resenärens återbetalningsrätt. Om återresan inbegrips i paketreseavtalet, ska arrangörerna även ställa säkerhet för hemtransport av resenärerna. En fortsättning på paketresan får erbjudas.

Arrangörer som inte är etablerade i en medlemsstat och som säljer eller erbjuder paketresor i en medlemsstat eller som på något sätt riktar sådan verksamhet till en medlemsstat ska vara skyldiga att ställa säkerhet enligt lagstiftningen i den medlemsstaten.

2. Den säkerhet som avses i punkt 1 ska vara ändamålsenlig och omfatta rimligt förutsebara kostnader. Den ska omfatta summorna av betalningar som gjorts av resenärer eller för deras räkning för paketresor, med beaktande av längden på tidsperioden mellan mottagandet av eventuella betalningar och fullgörandet av paketresorna, samt den uppskattade kostnaden för hemtransporter i händelse av arrangörens obestånd. Säkerheten ska alltid vara tillräcklig för att täcka kostnaden för återbetalning och, i tillämpliga fall, hemresa. Säkerheten ska ta hänsyn till den omständigheten att arrangörerna skulle kunna hamna på obestånd när de innehar de högsta betalningsbeloppen. Säkerheten ska också ta hänsyn till eventuella förändringar i paketresans försäljningsvolym.
3. För att säkerställa att skyddet vid obestånd är ändamålsenligt ska medlemsstaterna utöva tillsyn av arrangemangen för skydd vid obestånd hos arrangörer som är etablerade på deras territorium och övervaka tillgången till lösningar för skydd vid obestånd.
4. En arrangörs skydd vid obestånd ska omfatta resenärer oberoende av deras bostadsort och avreseplats, oberoende av var paketresan har sålts och utan hänsyn till i vilken medlemsstat det organ som ansvarar för skyddet vid obestånd är beläget.
5. När fullgörandet av paketresan påverkas av arrangörens obestånd ska säkerheten vara tillgänglig kostnadsfritt för att säkerställa hemtransporter och, om så krävs, finansieringen av inkvartering före hemtransporten.

6. Resenärerna ska få tillbaka sina betalningar utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast sex månader efter det att de handlingar som är nödvändiga för att behandla deras ansökan har lämnats in.

I vederbörligen motiverade undantagsfall, inbegripet när det organ eller den myndighet som ansvarar för behandlingen av ansökan tar emot ett exceptionellt stort antal ansökningar inom en kort tidsperiod, eller när arrangörens obestånd påverkar resenärer från flera medlemsstater, ska återbetalning av betalningar tillhandahållas inom nio månader efter det att de nödvändiga handlingarna har lämnats in.

Medlemsstaterna får föreskriva kortare perioder än de som anges i de första och andra styckena.

7. Medlemsstaterna ska säkerställa att resenärer, i händelse av en arrangörs obestånd, utan onödigt dröjsmål informeras via lämpliga kommunikationskanaler om åtminstone
 - a) att arrangören har hamnat på obestånd,
 - b) namnet på och kontaktuppgifterna för det organ som ansvarar för skydd vid obestånd, eller, i tillämpliga fall namnet på och kontaktuppgifterna för den behöriga myndigheten,

- c) sina rättigheter i fråga om paketresor som redan har inletts eller som fortfarande kan fullgöras, och
 - d) de handlingar som resenärer måste lämna in för att begära återbetalning.
8. Varje medlemsstat ska säkerställa att online-förteckningar över alla arrangörer och i tillämpliga fall återförsäljare som är etablerade på dess territorium och som omfattas av skydd vid obestånd enligt de nationella bestämmelser varigenom detta direktiv införlivas görs tillgängliga för allmänheten och hålls uppdaterade. Medlemsstaterna ska dela länkarna till webbplatserna för sina förteckningar med kommissionen när de anmäler de nationella bestämmelser varigenom detta direktiv införlivas och ska utan dröjsmål underrätta kommissionen om eventuella ändringar av dessa länkar. Kommissionen ska göra en lista över de länkar som mottagits från medlemsstaterna allmänt tillgänglig på sin webbplats. Kommissionen ska utan onödigt dröjsmål uppdatera denna lista när en medlemsstat delar en ny länk till den.
9. Om det är motiverat mot bakgrund av de betalningar som tas emot av återförsäljare får medlemsstaterna kräva att inte bara arrangörerna utan även återförsäljarna tar ut skydd vid obestånd, utan att det påverkar tillämpningen av artikel 13.1 andra stycket.”

12. Artikel 18 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”2. Medlemsstaterna ska utse centrala kontaktpunkter för att underlätta administrativt samarbete och tillsyn av arrangörer som är verksamma i olika medlemsstater och för att utbyta information om skydd vid obestånd och eventuella mekanismer som införts för att säkerställa att återbetalningarna efter det att paketreseavtalen har sagts upp är ändamålsenliga. Medlemsstaterna ska anmäla kontaktuppgifter för dessa kontaktpunkter till alla andra medlemsstater och till kommissionen.”

b) Punkt 3 ska ersättas med följande:

”3. De centrala kontaktpunkterna ska ge varandra tillgång till all nödvändig information om sina nationella krav i fråga om skydd vid obestånd samt identiteten för det eller de organ som ansvarar för skyddet vid obestånd för specifika arrangörer som är etablerade på deras territorium.”

c) Punkt 4 ska ersättas med följande:

”4. Om en medlemsstat hyser tvivel om en arrangörs skydd vid obestånd ska denna stat begära ett förtydligande från den medlemsstat där arrangören är etablerad. Medlemsstaterna ska svara på förfrågningar från andra medlemsstater så snart det är möjligt med beaktande av hur brådskande och hur komplext ärendet är. Ett första svar ska under alla omständigheter innehålla identiteten för arrangören eller, i tillämpliga fall, för återförsäljaren, eller för det eller de organ som ansvarar för skyddet vid obestånd. Det ska lämnas inom högst 15 arbetsdagar efter det att begäran har mottagits.”

13. Kapitel VI, som innehåller artikel 19, ska utgå.

14. I artikel 21 ska första stycket ersättas med följande:

”Medlemsstaterna ska säkerställa att en näringsidkare är ansvarig för eventuella fel till följd av tekniska brister i bokningssystemet som kan tillskrivas denna näringsidkare och, om näringsidkaren har åtagit sig att sköta bokningen av en paketresa, för de fel som görs under bokningsprocessen.”

15. Artikel 22 ska ersättas med följande:

”Artikel 22

Rätt till gottgörelse och arrangörernas rätt till återbetalning

1. I de fall där en arrangör eller, i enlighet med artikel 13.1 andra stycket eller artikel 20, en återförsäljare betalar ersättning, beviljar en prissänkning eller fullgör sina övriga skyldigheter enligt detta direktiv, ska medlemsstaterna säkerställa att arrangören eller återförsäljaren har rätt att begära gottgörelse från en tredje part som bidrog till den händelse som utlöste ersättningen, prissänkningen eller andra skyldigheter.
2. Medlemsstaterna ska säkerställa att tjänsteleverantören, om den resetjänsteleverantören ställer in en tjänst som ingår i en paketresa eller underlåter att tillhandahålla tjänsten, till arrangören återbetalar alla betalningar som arrangören gjort för den tjänsten inom sju dagar. Den sjudagarsperioden ska inledas dagen efter det att tjänsten ställts in eller den dag då tjänsten skulle ha utförts, beroende på vilket som infaller först.”

16. I artikel 23 ska punkt 1 ersättas med följande:

- ”1. En förklaring från en arrangör av en paketresa om att denne uteslutande agerar som resetjänstleverantör, som mellanhand eller i annan egenskap, eller att paketresan inte utgör en paketresa, ska inte befria den arrangören från dess skyldigheter enligt detta direktiv.”

17. Bilaga I ska ersättas med texten i bilagan till det här direktivet.
18. Bilaga II ska utgå.

Artikel 2

Rapportering från kommissionen samt översyn

Senast [fem år efter det att detta ändringsdirektiv har trätt i kraft] ska kommissionen lämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av detta direktiv. Den rapporten ska särskilt innehålla en bedömning av tillämpningen av artikel 5a i direktiv (EU) 2015/2302, införd genom artikel 1.6 i det här direktivet, och ta hänsyn till inverkan på arrangörer som är mikroföretag och små och medelstora företag.

Rapporten ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag.

Artikel 3

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den ... [28 månader efter detta ändringsdirektivs ikraftträdande] anta och offentliggöra de bestämmelser som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om detta.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den ... [34 månader efter dagen för detta ändringsdirektivs ikraftträdande].

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 4

Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 5

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den ...

På Europaparlamentets vägnar

Ordförande

På rådets vägnar

Ordförande

BILAGA

”BILAGA I

Del A

Standardinformationsformulär för paketreseavtal när det är möjligt att använda hyperlänkar

MINA CENTRALA RÄTTIGHETER SOM RESENÄR

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302 om paketresor.

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som är tillämpliga för paketresor. Företag XY, som arrangör av denna paketresa, [(i tillämpliga fall enligt tillämplig nationell rätt) och företag XZ, som återförsäljare,]¹ ansvarar fullt ut för att paketresan fullgörs korrekt.

Dessutom är dina betalningar till företag XY [(när så är lämpligt) och företag YZ]¹ skyddade enligt lag, och om återresan ingår i paketresan garanteras din hemtransport om [detta/dessa företag¹] hamnar på obestånd.

Mer information om centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302, inbegripet om avtalsändringar, inställda paketresor, återbetalningar, ansvar för ofullständigt fullgörande och skydd vid obestånd samt om de parter som ska kontaktas, kan erhållas här (ska tillhandahållas i form av en hyperlänk).

¹ Det korrekta alternativet ska väljas av medlemsstaterna med beaktande av deras införlivande av direktivet.

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

Information

- Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet, inbegripet information om pris och betalningar som ska göras vid bokningstillfället.
- När ett paketreseavtal har ingåtts får resenärerna avtalet på ett varaktigt medium (t.ex. på papper eller per e-post).

Ansvarig näringsidkare och kontaktpunkter

- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i paketresan fullgörs korrekt. Den näringsidkaren är arrangör av paketresan enligt texten i rutan ovan och i paketreseavtalet. Avtalet ska innehålla arrangörens kontaktuppgifter.
- Om en paketresa säljs via en återförsäljare (t.ex. en resebyrå) kan resenärerna också kontakta återförsäljaren om det finns några problem eller för att skicka meddelanden till arrangören. Återförsäljarens kontaktuppgifter anges också i avtalet. Beroende på tillämplig nationell rätt kan återförsäljare också vara ansvariga för paketresans fullgörande.

- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt som de kan använda för att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan eller semestern.

Överlåtelse av avtalet

- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, eventuellt mot en avgift. Resenären måste lämna en rimlig varsel till arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren.

Prishöjningar

- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt senast 20 dagar före paketresans början. Om prisökningen överstiger 8 % av paketresans pris kan resenärerna säga upp avtalet och i så fall få tillbaka sina pengar. Om arrangören i avtalet förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

Uppsägning av avtalet innan paketresan inleds

- Resenärer får säga upp avtalet utan att betala någon uppsägningsavgift och få full återbetalning av eventuella betalningar om någon av paketresans väsentliga delar ändras väsentligt eller om prisökningen överstiger 8 % av paketresans pris.
- Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och, när så är lämpligt, ersättning.

- Resenärer får, före paketresans början, säga upp avtalet utan att betala någon uppsägningsavgift om oundvikliga och extraordinära omständigheter väsentligt påverkar resan eller semestern. Exempel på oundvikliga och extraordinära omständigheter är naturkatastrofer, allvarliga säkerhetsproblem eller folkhälsorisker som rimligen kan förväntas påverka paketresan.
- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet, inbegripet av personliga skäl, mot en skälig och motiverad uppsägningsavgift. Resenärerna ska informeras om sådana avgifter innan avtalet ingås och i avtalet.

Återbetalning

- I samtliga fall där arrangören eller resenären ställer in paketresan måste resenärerna få tillbaka sina betalningar (när så är lämpligt med hänsyn till uppsägningsavgifter) inom 14 dagar, såvida inte parterna kommer överens om en alternativ paketresa inom den 14-dagarsperioden. Arrangören av paketresan ansvarar för att tillhandahålla återbetalningarna. Om en återförsäljare är inblandad och om så krävs enligt tillämplig nationell rätt är återförsäljaren också ansvarig för att tillhandahålla återbetalningarna.
- Om arrangören erbjuder ett värdebevis som ska användas för alla resetjänster som arrangören erbjuder i stället för en återbetalning inom 14 dagar, får resenärerna information om sina rättigheter i förhållande till värdebeviset och kan välja att ta emot det eller inte.

Problem under resan eller semestern

- Arrangören är skyldig att åtgärda problem som uppstår under paketresans fullgörande. Resenärerna måste informera arrangören om de problem de stöter på.
- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt överenskommelsen måste arrangören erbjuda lämpliga alternativa arrangemang utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala någon avgift om resetjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet, situationen väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälper problemet.
- Resenärer har också rätt till en prissänkning eller en ersättning för skada, eller till båda, om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt, med förbehåll för de villkor som anges i direktiv (EU) 2015/2302.
- Arrangören måste ge assistans om resenären befinner sig i svårigheter, till exempel genom att tillhandahålla information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt bistånd och genom att erbjuda möjlighet att upprätta distanskommunikation.

Skydd vid obestånd

- Om arrangören hamnar på obestånd kommer resenärernas betalningar att återbetalas. I vissa medlemsstater finns det också skydd vid obestånd för betalningar till återförsäljare. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om återresan ingår i paketresan, garanteras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos WX (det organ som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag). Resenärer kan kontakta det organet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inbegripet namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt ([hyperlänk](#)).

Del B

Standardinformationsformulär för paketreseavtal i andra situationer än de som omfattas av del A

MINA CENTRALA RÄTTIGHETER SOM RESENÄR

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som är tillämpliga för paketresor. Företag XY, som arrangör av denna paketresa, [(i tillämpliga fall enligt tillämplig nationell rätt) och företag XZ, som återförsäljare,]¹ ansvarar fullt ut för att paketresan fullgörs korrekt.

Dessutom är dina betalningar till företag XY [(när så är lämpligt) och företag YZ]¹ skyddade enligt lag, och om återresan ingår i paketresan garanteras din hemtransport om [detta/dessa företag¹] hamnar på obestånd.

Mer information om centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302, inbegripet om avtalsändringar, inställda paketresor, återbetalningar, ansvar för ofullständigt fullgörande och skydd vid obestånd samt om de parter som ska kontaktas, presenteras nedan.

¹ Det korrekta alternativet ska väljas av medlemsstaterna med beaktande av deras införlivande av direktivet.

Information

- Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet, inbegripet information om pris och betalningar som ska göras vid bokningstillfället.
- När ett paketreseavtal har ingåtts får resenärerna avtalet på ett varaktigt medium (t.ex. på papper eller per e-post).

Ansvarig näringsidkare och kontaktpunkter

- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i paketresan fullgörs korrekt. Den näringsidkaren är arrangör av paketresan enligt texten i rutan ovan och i avtalet. Avtalet ska innehålla arrangörens kontaktuppgifter.
- Om en paketresa säljs via en återförsäljare (t.ex. en resebyrå) kan resenärerna också kontakta återförsäljaren om det finns några problem eller för att skicka meddelanden till arrangören. Återförsäljarens kontaktuppgifter anges också i avtalet. Beroende på tillämplig nationell rätt kan återförsäljare också vara ansvariga för paketresans fullgörande.
- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt som de kan använda för att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan eller semestern.

Överlåtelse av avtalet

- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, eventuellt mot en avgift. Resenären måste lämna en rimlig varsel till arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren.

Prishöjningar

- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt senast 20 dagar före paketresans början. Om prisökningen överstiger 8 % av paketresans pris kan resenärerna säga upp avtalet och i så fall få tillbaka sina pengar. Om arrangören i avtalet förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

Uppsägning av avtalet innan paketresan inleds

- Resenärer får säga upp avtalet utan att betala någon uppsägningsavgift och få full återbetalning av eventuella betalningar om någon av paketresans väsentliga delar ändras väsentligt eller om prisökningen överstiger 8 % av paketresans pris.
- Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och, när så är lämpligt, ersättning.

- Resenärer får, före paketresans början, säga upp avtalet utan att betala någon uppsägningsavgift om oundvikliga och extraordinära omständigheter väsentligt påverkar resan eller semestern. Exempel på oundvikliga och extraordinära omständigheter inbegriper naturkatastrofer, allvarliga säkerhetsproblem eller folkhälsorisker som rimligen kan förväntas påverka paketresan.
- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet, inbegripet av personliga skäl, mot en skälig och motiverad uppsägningsavgift. Resenärerna ska informeras om sådana avgifter innan avtalet ingås och i avtalet.

Återbetalning

- I samtliga fall där arrangören eller resenären ställer in paketresan måste resenärerna få tillbaka sina betalningar (när så är lämpligt med hänsyn till uppsägningsavgifter) inom 14 dagar, såvida inte parterna kommer överens om en alternativ paketresa inom den 14-dagarsperioden. Arrangören av paketresan ansvarar för att tillhandahålla återbetalningarna. Om en återförsäljare är inblandad och om så krävs enligt tillämplig nationell rätt är återförsäljaren också ansvarig för att tillhandahålla återbetalningarna.
- Om arrangören erbjuder ett värdebevis som ska användas för alla resetjänster som arrangören erbjuder i stället för en återbetalning inom 14 dagar, får resenärerna information om sina rättigheter i förhållande till värdebeviset och kan välja att ta emot det eller inte.

Problem under resan eller semestern

- Arrangören är skyldig att åtgärda problem som uppstår under paketresans fullgörande. Resenärerna måste informera arrangören om de problem de stöter på.
- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt överenskommelsen måste arrangören erbjuda lämpliga alternativa arrangemang utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala någon avgift om resetjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet, situationen väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälper problemet.
- Resenärer har också rätt till en prissänkning eller en ersättning för skada, eller till båda, om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt, med förbehåll för de villkor som anges i direktiv (EU) 2015/2302.
- Arrangören måste ge assistans om resenären befinner sig i svårigheter, till exempel genom att tillhandahålla information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt bistånd och genom att erbjuda möjlighet att upprätta distanskommunikation.

Skydd vid obestånd

- Om arrangören hamnar på obestånd kommer resenärernas betalningar att återbetalas. I vissa medlemsstater finns det också skydd vid obestånd för betalningar till återförsäljare. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om återresan ingår i paketresan, garanteras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos WX (det organ som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag). Resenärer kan kontakta det organet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inbegripet namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

(Hemsida där Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt återfinns).

Del C

Standardinformationsformulär när en arrangör överför uppgifter till en annan näringsidkare
i enlighet med artikel 3.2 b v

MINA CENTRALA RÄTTIGHETER SOM RESENÄR

Om du ingår ett avtal med företag AB senast 24 timmar efter att ha mottagit bokningsbekräftelsen från företag XY kommer de resetjänster som tillhandahålls av XY och AB att utgöra en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som är tillämpliga för paketresor. Företag XY kommer att ansvara fullt ut för att paketresan fullgörs korrekt.

Dessutom har företag XY, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina kostnader och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om det hamnar på obestånd.

Mer information om centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302, inbegripet om avtalsändringar, inställda paketresor, återbetalningar, ansvar för ofullständigt fullgörande och skydd vid obestånd samt om de parter som ska kontaktas (ska tillhandahållas i form av en hyperlänk).

Under denna hyperlänk får resenären följande information:

Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

Information

- Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet, inbegripet information om pris och betalningar som ska göras vid bokningstillfället.
- När ett paketreseavtal har ingåtts får resenärerna avtalet på ett varaktigt medium (t.ex. på papper eller per e-post).

Ansvarig näringsidkare och kontaktpunkter

- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i paketresan fullgörs korrekt. Den näringsidkaren är arrangör av paketresan enligt texten i rutan ovan och i avtalet. Avtalet ska innehålla arrangörens kontaktuppgifter.
- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt som de kan använda för att komma i kontakt med arrangören eller resebyrån.

Överlåtelse av avtalet

- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, eventuellt mot en avgift. Resenären måste lämna en rimlig varsel till arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren.

Prishöjningar

- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt senast 20 dagar före paketresans början. Om prisökningen överstiger 8 % av paketresans pris kan resenärerna säga upp avtalet och i så fall få tillbaka sina pengar. Om arrangören i avtalet förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

Uppsägning av avtalet innan paketresan inleds

- Resenärer får säga upp avtalet utan att betala någon uppsägningsavgift och få full återbetalning av eventuella betalningar om någon av paketresans väsentliga delar ändras väsentligt eller om prisökningen överstiger 8 % av paketresans pris.
- Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och, när så är lämpligt, ersättning.
- Resenärer får, före paketresans början, säga upp avtalet utan att betala någon uppsägningsavgift om oundvikliga och extraordinära omständigheter väsentligt påverkar resan eller semestern. Exempel på oundvikliga och extraordinära omständigheter inbegriper naturkatastrofer, allvarliga säkerhetsproblem eller folkhälsorisker som rimligen kan förväntas påverka paketresan.

- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet, inbegripet av personliga skäl, mot en skälig och motiverad uppsägningsavgift. Resenärerna ska informeras om sådana avgifter innan avtalet ingås och i avtalet.

Återbetalning

- I samtliga fall där arrangören eller resenären ställer in paketresan måste resenärerna få tillbaka sina betalningar (när så är lämpligt med hänsyn till uppsägningsavgifter) inom 14 dagar, såvida inte parterna kommer överens om en alternativ paketresa inom den 14-dagarsperioden. Arrangören av paketresan ansvarar för att tillhandahålla återbetalningarna. Om en återförsäljare är inblandad och om så krävs enligt tillämplig nationell rätt är återförsäljaren också ansvarig för att tillhandahålla återbetalningarna.
- Om arrangören erbjuder ett värdebevis som ska användas för alla resetjänster som arrangören erbjuder i stället för en återbetalning inom 14 dagar, får resenärerna information om sina rättigheter i förhållande till värdebeviset och kan välja att ta emot det eller inte.

Problem under resan eller semestern

- Arrangören är skyldig att åtgärda problem som uppstår under paketresans fullgörande. Resenärerna måste informera arrangören om de problem de stöter på.

- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt överenskommelsen måste arrangören erbjuda lämpliga alternativa arrangemang utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala någon avgift om resetjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet, situationen väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälper problemet.
- Resenärer har också rätt till en prissänkning eller en ersättning för skada, eller till båda, om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt, med förbehåll för de villkor som anges i direktiv (EU) 2015/2302.
- Arrangören måste ge assistans om resenären befinner sig i svårigheter, till exempel genom att tillhandahålla information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt bistånd och genom att erbjuda möjlighet att upprätta distanskommunikation.

Skydd vid obestånd

- Om arrangören hamnar på obestånd kommer resenärernas betalningar att återbetalas. I vissa medlemsstater finns det också skydd vid obestånd för betalningar till återförsäljare. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om återresan ingår i paketresan, garanteras resenärernas hemtransport. XY har tecknat skydd vid obestånd hos WX (det organ som ansvarar för skyddet vid obestånd, t.ex. en garantifond eller ett försäkringsbolag). Resenärer kan kontakta det organet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten (kontaktuppgifter – inbegripet namn, besöksadress, e-postadress och telefonnummer) om resetjänster inte tillhandahålls till följd av XY:s obestånd.

Direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt ([hyperlänk](#)).”
