

Allmänna reklamationsnämndens praxis om paketresor

Av f.d. hovrättsrådet och f.d. avdelningsordföranden vid Allmänna reklamationsnämnden LENNART GROBGELD

Inledning

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) arbetar på tretton avdelningar. Till nämndens avdelning för resor kom år 2005 in 1 325 ärenden. Av dessa fick resenären helt eller delvis rätt i 41 procent av antalet beslut i sak. Följsamheten på reseavdelningen var samma år 90 procent. Detta var bättre än det totala genomsnittet om 80 procent. — Ett avgörande av nämnden är endast en rekommendation.

I det följande skall beröras ett antal fall ur ARN:s praxis vid tillämpning av lagen (1992:1672) om paketresor (paketreselagen, PRL). Denna lag är ett genomförande av EG-rådets direktiv den 13 juni 1990 (90/314/EEG). — I den mån ett avgörande har refererats i någon av ARN:s årsböcker används beteckning av typ ARN 1995/96 ref. 65 jämte, inom parentes, nämndens ärendenummer; i övrigt endast ärendenummer, t.ex. 2002-6522. — Ytterligare skall tas upp ett fall från Högsta domstolen från tiden före paketreselagens tillkomst, beträffande vad som då kallades sällskapsresa; ävensom några fall rörande paketresa från EG-domstolen.

Det kan med stor säkerhet sägas att det inte finns något fall rörande paketreselagen refererat vare sig från Högsta domstolen eller från hovrätt. Detta innebär att publicerad svensk praxis rörande denna lag endast finns hos ARN.

Det skall noteras att författaren till dessa rader har medverkat vid tillkomsten av vissa av de avgöranden som behandlas nedan. Vilka dessa är skall, i enlighet med nämndens praxis i detta hänseende, dock inte avslöjas.

Paketreselagen

Paketreselagen är inte en renodlad konsumentskyddslag som konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen. Till skillnad från dessa båda lagar reglerar paketreselagen *såväl* relationen mellan en näringsidkare och en konsument *som* en relation mellan två näringsidkare. Lagen verkar dock i konsumentskyddande riktning genom bestämmelsen i 4 § PRL. Här anges att lagen är tvingande om resenären förvärvar paketresan huvudsakligen för enskilt ändamål från en näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet. — I det följande behandlas endast relationer av sistnämnda slag.

Inkorporering av standardavtal

Paketresor sätts ihop av researrangörer, vilka ger ut kataloger och broschyrer innehållande information om olika resmål. I dessa publikationer upptas resevillkor av olika slag; *dels* s.k. allmänna villkor, som har formulerats fram i samråd mellan Konsumentverket och resebranschens organisationer, *dels* s.k. särskilda villkor, som har formulerats av den enskilda arrangören. I kataloger och broschyrer finns också uppgifter under rubriken "Värt att veta" eller liknande. — Fråga har uppkommit huruvida, och i så fall på vilket sätt, ett villkor eller en uppgift i detta tryckta material blir del av — inkorporeras — i avtalet mellan arrangören och den enskilda resenären.

Till belysning av detta spørsmål skall först beröras rättsfallet NJA 1978 s. 432. Högsta domstolen ansåg här att det var tillräckligt att den i målet ifrågavarande resebroschyren, innehållande ett visst villkor, vid avtalsstillfället fanns fritt tillgänglig i försäljningslokalen; detta för att villkoret skulle anses som en del av avtalet mellan parterna.

Det skall konstateras att ARN, efter tillkomsten av paketreselagen, klart har avikit från detta Högsta domstolens — med dagens ögon föga konsumentvänliga — synsätt. Det har skett genom ARN 1994/95 ref. 35 (1994-2509), där nämnden hänvisar till 8 § första och andra stycket PRL. Det föreskrivs här att alla avtalsvillkor skall framgå av en skriftlig handling samt att resenären, innan avtal träffas, skall få ett eget exemplar av denna handling. — Nämnden uttalar härtill att det torde vara tillräckligt att arrangören hänvisar till uppgifter/villkor som finns intagna i den katalog eller annan handling som resenären har fått del av tidigare; arrangören måste dock då vara på det klara med att resenären verkligen har erhållit den aktuella katalogen eller handlingen; arrangören har bevisbördan för att standardvillkoren har blivit en del av det enskilda avtalet. — Denna nämndens praxis har sedermera bekräftats i fallen 2000-1750 och 2000-2242. — I 2001-5981 understryks att det inte räcker att resenären har fått del av en bokningsbekräftelse, där arrangören hänvisar till sina villkor. — Vad sålunda har sagts torde gälla, inte bara då resenären har köpt resan i en butik, utan också då köpet har skett per telefon.

Vad gäller köp på Internet finns det inte något ARN-fall som tydligt anger vad som då skall anses gälla. — Vid "nätköp" förekommer att texten på skärmen hänvisar till researrangörens allmänna och särskilda villkor. Ytterligare krävs att den blivande resenären trycker på knappen "ja" som svar på frågan huruvida denne har tagit del av villkoren. Om detta skall räcka för att, vid tvist mellan parterna, villkoren skall anses inkorporerade i reseavtalet, står alltjämt öppet. — Jfr 7 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) som i förekommande fall kräver att information skall ges konsumenten i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för denne.

Nämnden anser alltså — vid tvist mellan parterna beträffande avtalsinnehållet — att en uppgift beträffande resan eller en standard-

klausul blir en del av det individuella avtalet först då resenären har tagit emot en handling där uppgiften/klausulen finns upptagen. — Detta sagda rör "traditionella" köp; i butik eller per telefon. Det kan antas att nämnden skulle finna att detta bör gälla också vid köp på Internet.

Paketresa

Fråga har ofta uppstått huruvida ett visst arrangemang skall anses som en paketresa i paketreselagens mening. För att så skall vara fallet kräver lagen att flera olika rekvisit är uppfyllda, 2 § PRL.

Ett första krav är att arrangemanget skall ha utformats innan avtal träffas; vidare bl.a. att arrangemanget skall säljas eller marknadsföras för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra. — Detta har lett till frågan huruvida som paketresa skall räknas en s.k. *skräddarsydd* resa; en resa som inte har organiserats som ett led i marknadsföring, utan som är resultatet av en researrangörs individuella planläggning och organisation på grundval av en blivande resenärs särskilda önskemål. — I fallet ARN 1995/96 ref. 64 (1995-4943) har nämnden, med stöd av prop. 1992/93:95 s. 62 f., besvarat denna fråga jakande. Denna nämndens ståndpunkt har sedermera bekräftats av EG-domstolen i mål C-400/00. — Däremot har som paketresa inte ansetts en resa då flygresa och inkvartering har köpts vid olika tillfällen, 1994-2973.

ARN har sedan länge haft att bedöma en s.k. *språkresa*, t.ex. en ung persons resa till USA, där han eller hon utan kostnad inkvarteras hos en värdfamilj och går i skola i värdlandet. — Nämnden betraktade tidigare tveklöst ett sådant arrangemang som en paketresa. Denna praxis fick dock ett tvärt slut i och med EG-domstolens dom den 11 februari 1999 i mål C-237/97. Domstolen fann här att paketresedirektivet inte är tillämpligt på resor bestående i utbytesverksamhet för skolelever pågående ungefär i ett halvt eller ett helt år, vilket arrangemang har till syfte att eleven skall gå i skola i värdlandet och lära känna dess folk och kultur samt där eleven bor som familjemedlem i en frivillig värdfamilj.

Detta EG-domstolens avgörande ledde sedermera till ARN-fallet 2001-4993. Nämnden uttalar här — mot bakgrund av EG-domstolens avgörande — att det arrangemang som nämnden hade att pröva inte kunde betraktas som en turisttjänst; paketreselagen är därför inte tillämplig. — Nämnden anför vidare bl.a.: Ur kursdeltagarnas synvinkel företer den arrangerade kursen vissa likheter med en språkresa. Av intresse för bedömningen av skäligheten av i ärendet aktuellt villkor om prishöjning är därför 11 och 12 §§ PRL eller i vart fall grunderna härför. — De villkor som språkreseföretaget tillämpat avviker i flera hänseenden från de krav till skydd för konsumenten som ställs upp i paketreselagen och som också kommer till uttryck i Marknadsdomstolens praxis. — Nämnden hänför sig avslutningsvis till av företaget

genomförd prishöjning kort före kursens början, bristen på tydlighet samt koppling mellan aktuella valutakursförändringar och företagets kostnadsökningar ävensom avsaknaden av möjlighet för resenären att utan kostnad frånträda avtalet vid en prishöjning. — Nämnden fann, med stöd av 36 § avtalslagen, att prishöjningsvillkoret skulle lämnas utan avseende och att resenären borde få tillbaka det valutatillägg som var aktuellt i ärendet.

Med ARN:s synsätt spelar det alltså inte någon roll, för utgången i sak, att EG-domstolen inte betraktar en språkresa som en paketresa. Paketreselagens regler till skydd för resenären, i förening med den allmänna regeln om oskäligen avtalsvillkor i 36 § avtalslagen, leder enligt nämnden fram till att aktuella villkor om prishöjning skall lämnas utan avseende.

Denna nämndens ståndpunkt torde ligga väl i linje med det konsumentvänliga synsätt som sedan länge är gängse i svensk rätt om köp och tjänst. Man skulle dock våga påstå att nämndens motivering är något "skruvad".

Sammanfattningsvis kan sägas att frågan huruvida en resa skall betraktas som paketresa sällan har vållat några problem; detta bl.a. därför att som paketresa anses *såväl* ett paket som presenteras i marknadsföringen, *som* ett individuellt paket som arrangör och resenär gemensamt sätter ihop "över disk". — Att en språkresa enligt EG-domstolen inte är att betrakta som paketresa, har tvingat ARN till ett resonemang som i praktiken innebär att man "kör över" detta domstolens avgörande.

Arrangörens ansvar för prestationer, fullgjorda av någon annan

Enligt 9 § första stycket PRL ansvarar arrangören gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet; ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan än arrangören. — I praktiken medför detta inte några problem. Det anses som en självklarhet att researrangören svarar *såväl* för transport till och från resmålet *som* för de nyttigheter som tillhandahålls på ett av arrangören utannonserat hotell, framför allt mat och logi; ibland också reseledning.

I mycket sällsynta fall uppstår fråga var gränsen går mellan vad som sålunda skall anses ingå i reseavtalet och vad som faller utanför. — ARN 1997 ref. 40 (1996-6160) är ett exempel: R jämte familj deltog i en utflykt med en flodbåt på resmålet. Utflykten var utannonserad i arrangörens katalog till ett visst angivet pris. — Då resenärerna befann sig ombord på båten inträffade en explosion och det började brinna. Resenärerna drabbades av skador, framför allt av psykisk natur. — Nämnden utgick från att resenärerna under vistelsen på resmålet hade träffat ett särskilt avtal med arrangören om att delta i utflykten. Vid bedömning av arrangörens ansvar skulle därför tillämpas, inte paketreselagen, utan sjölagen (1994:1009).

Nämnden fann alltså att den ifrågavarande prestationen inte ingick i den ursprungligen avtalade paketresan. Denna nämndens ståndpunkt kan ifrågasättas. Avgörandet visar i vart fall att det kan vara svårt att bestämma huruvida en viss prestation på resmålet ligger inom ramen för paketresan. I det nu aktuella fallet kan pekas på det faktum att utflykten fanns upptagen i arrangörens katalog.

Återförsäljarens ansvar

En återförsäljare — en resebyrå — svarar normalt inte för innehållet i reseavtalet. Det är arrangören som enligt 9 § första stycket PRL har att ansvara gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av detta avtal. — I samma paragrafs andra stycke tillägger lagen att om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören.

Det har inte gått att finna något fall, där en resebyrå har befunnits ha en sådan ställning att byrån skall anses som part i reseavtalet. Där- emot finns flera fall då byrån har befunnits ha ett självständigt ansvar gentemot resenären. Byrån får då svara enligt allmänna rättsgrundsatser för bl.a. culpa in contrahendo eller culpa in eligendo (vårdslöshet vid avtals ingående eller vid val av prestation.) — Ett exempel är 2002-5197. I detta fall ansågs en resebyrå försumlig då byrån inte hade meddelat resenärerna att det för den aktuella resan krävdes pass som var giltigt sex månader efter hemkomsten.

Ytterligare ett fall som rör återförsäljarens ansvar utanför reseavtalet är ARN 1995/96 ref. 55 (1995-2094). Detta fall gäller tre resenärer som hos en resebyrå hade bokat resan "Brasilien, Amazonas och Samba i Sydamerika". I det resebevis som byrån tillhandahöll resenärerna angavs: "Rio de Janeiro Sydamerika rundresa". — Vid välkomsträffen efter ankomsten till Brasilien förstod resenärerna att de hade hamnat på fel resa. — Nämnden anförde: En resebyrå har ett professionellt ansvar för att rätt information förmedlas mellan resenären och researrangören och att reseavtalet blir klart och tydligt. Så har inte skett i detta fall. En resenär är visserligen skyldig att noga granska resebeviset och påtala eventuella felaktigheter/oklarheter. Resenärerna har dock inte haft anledning att reagera mot de aktuella formuleringarna. Inte heller har framkommit anledning för arrangören att reagera mot resebyråns beställning. Ansvar för det inträffade får således helt läggas på resebyrån.

Nämnden fann alltså resebyrån vara det rättssubjekt som hade att svara gentemot resenärerna för vad som inträffat. Något att erinra mot denna nämndens ståndpunkt rörande återförsäljarens professionella ansvar torde inte finnas. Här skall åter pekas på allmänna avtalsrättsliga regler om culpa in contrahendo och culpa in eligendo.

Det är svårt att ur nämndens praxis få ett bestämt svar på frågan var gränsen går mellan researrangörens och återförsäljarens ansvar. Detta spelar dock inte alltid någon roll; detta eftersom återförsäljaren har

sitt nyss berörda — självständiga — ansvar för sitt agerande gentemot den blivande resenären.

Avtalsinnehåll — fel på resan

Frågan huruvida en prestation är felaktig hänger samman med vad som är innehåll i avtalet mellan arrangören och resenären.

Innehållet i ett köp eller en tjänst bestäms dock ingalunda enbart av vad som mer eller mindre uttryckligt har reglerats mellan parterna. I såväl köplagen (1990:931) som konsumentköplagen (1990:932) finns den allmänna regeln att en vara är felaktig om den avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta (17 § tredje stycket köplagen och 16 § tredje stycket 3 konsumentköplagen). — Någon motsvarighet till denna reglering finns inte i paketreselagen.

15 § PRL rör det fall att "efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas". I denna paragraf används inte begreppet fel. Denna term finns i lagens 16 §, som rör "andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 15 §". — En närmare reglering av vad som är "fel", såsom i andra köprättsliga lagar, saknas helt i paketreselagen.

Något härom finns dock i lagens förarbeten. I propositionen sägs att fel inte föreligger bara när arrangören bryter mot en uttrycklig bestämmelse i avtalet; arrangörens förpliktelser omfattar också bl.a. ett kontinuerligt ansvar för att tjänsterna håller den kvalitet som resenärerna har rätt att förvänta sig (prop. 1992/93:95 s. 92).

I ARN:s praxis finns många avgöranden där — med en klassisk men numera något förlegad terminologi — resan är behäftad antingen med ett "konkret" eller med ett "abstrakt" fel.

ARN 1998 ref. 44 (1997-3821) kan sägas vara ett exempel på ett fel av den förstnämnda kategorin. I detta fall fick deltagare i en golfresa häva reseavtalet, då golfskolan kom att ledas av en annan instruktör än som var avtalat.

Exempel på ett abstrakt fel är ARN 1999 ref. 44 (1999-0989). Resenären satt en eftermiddag och hade det skönt invid hotellets pool. Hon fick då en kokosnöt i huvudet. Nöten hade ramlat ner från en palm som växte vid kanten av poolen. — ARN uttalade att resenärerna haft rätt att förvänta sig "att poolområdet var säkert på det sättet att risk för nedfallande kokosnötter inte förelåg". — I 2005-2395 blev utgången den motsatta. Under en flygning hade resenären skadat en tand, då han vid förtäring av en sallad bitit i vad han trodde var en vindruva, men som var en oliv innehållande en kärna. Nämnden ansåg att det inte fanns någon omständighet som gjorde arrangören ansvarig.

Vid flera tillfällen har nämnden prövat en s.k. *teaterresa*; en resa då resenärerna färdas med buss från sin hemort till en annan ort där de skall besöka en teaterföreställning. — Ett exempel är 2003-3551. Enligt arrangören skulle ett antal kända artister medverka. Det visade

sig dock att ingen av dessa skulle vara med i den aktuella föreställningen. — Nämnden anförde: Namngivningen av vissa artister i informationsmaterialet kan inte uppfattas som en garanti att dessa artister skall medverka vid varje föreställning. Det får anses vara allmänt känt att det inom teatervärlden är vanligt både med reserver och ersättare. Föreställningen kan därför inte anses ha avvikit från vad rese­närerna haft anledning att förutsätta.

En för resenärer mycket obehaglig före­teelse är stöld under vistelsen på resmålet. — Fallen 2002-1726 och 2002-0868 (beslutade samma dag) rör båda inbrott i en säkerhetsbox på hotellrummet. I det förstnämnda fallet säger ARN att det — för att det skall föreligga fel — krävs att inbrottet har kunnat ske på grund av brister i säkerheten eller genom försummelse från arrangörens eller underentreprenörens sida. — I det andra fallet uttrycker sig nämnden på ett liknande sätt; nämligen att den omständigheten att inbrott förövas inte i och för sig utgör fel, om det inte visas att inbrottet kunnat ske på grund av försummelse från arrangörens eller en underentreprenörs sida. — I 2002-1726 ansåg nämnden försummelse inte föreligga, till skillnad från 2002-0868. Nämnden fann där att hotellet hade försummat att se till att inte någon obehörig hade tillgång till boxens kod.

Till detta skall sägas följande. En paketresa bör uppfylla en viss minimistandard då det gäller säkerhet. Denna standard kan inte anses vara uppfylld om en resenär får sin semesterkassa stulen ur en säkerhetsbox på hotellrummet; en box som har tillhandahållits från hotell­ledningens (researrangörens underentreprenörs) sida. Vid bedömningen av om det föreligger fel finns dock ingen anledning att — som nämnden gjort — fråga huruvida arrangören eller hotelledningen varit försumlig eller ej. Det bör räcka att konstatera att det har kunnat ske ett inbrott i boxen på hotellrummet. Detta visar att arrangementet inte varit så säkert som resenären har haft anledning att räkna med (jfr 16 § tredje stycket 3 konsumentköplagen).

Ett annat fall där nämnden funnit arrangementet inte ha den kvalitet som resenärerna haft att förvänta sig är 2002-3656. I detta fall hade två 18-åriga kvinnor köpt en paketresa med s.k. ospecificerat boende. Vid ankomsten till resmålet inkvarterades de tillsammans med tre för dem okända män i åldern 18–50 år. — Nämnden anförde: Som en allmän princip måste gälla, även om det är fråga om ospecificerat boende, att en resenär inte skall behöva dela boende med en resenär av motsatt kön, såvida inte arrangören har lämnat en tydlig upplysning om detta. Det aktuella informationsmaterialet kan inte anses innefatta en sådan upplysning.

Det går knappast att av ARN:s praxis dra några generella slutsatser rörande nämndens bedömning av vad som är "fel". Så mycket torde dock kunna sägas att nämndens avgöranden i stort sett står väl i enlighet med svensk rätt om köp och tjänst i allmänhet.

Förhållanden på resmålet

Nämnden har vid flera tillfällen haft att ta ställning till diverse olika förhållanden på resmålet, förhållanden som har medfört försämring för resenären i jämförelse med vad denne haft anledning att räkna med. — Fråga uppstår i vad mån detta innebär att arrangörens prestation skall anses felaktig.

De fall som härnäst närmast tas upp rör förhållanden som kan sägas vara "externa"; liggande utanför arrangörens kontroll.

ARN 1998 ref. 53 (1998-1990) rör en s.k. dyksafari till Maldiverna med inkvartering på en båt. Under resans gång insjuknade besättning och passagerare i salmonella, vilket ledde till att arrangemanget avbröts efter ett par dagar. Resenären S — som hade räknat med att göra 25–30 "dyk" — hade då endast hunnit med 6 "dyk". — Nämnden anförde: Det är utrett att S, då safarin avbröts, inte hade hunnit med att dyka i den omfattning som han räknat med. Vid en paketresa, där hälften av restiden utgörs av en dyksafari, får möjligheten till dykning anses vara väsentlig för resenären. Att safarin avbröts efter tre dagars vistelse på båten anser nämnden vara en försämring av paketresan som utgör grund för prisavdrag.

I fallet 2001-6239 besvärades resenärerna av insekter, bl.a. kackerlackor. — Nämnden uttalade: Resenärer till Kanarieöarna och andra sydliga resmål får räkna med att det kan förekomma insekter på hotellen. Arrangören hade upplyst om detta i sin marknadsföring. Kackerlackorna i resenärernas lägenhet kan därför inte berättiga dem till prisavdrag. Det är däremot utrett att resenärerna inte har kunnat utnyttja lägenheten under en kväll efter det att det hade utförts sanering mot kackerlackorna. Detta har medfört en viss försämring för resenärerna. För de olägenheter som resenärerna utsatts för bör de vara berättigade till ett prisavdrag.

En ganska besvärlig fråga rör klimatet på resmålet. Det finns här fall som verkar peka åt olika håll.

ARN 1999 ref. 40 (1998-6367) gäller en vistelse i Phuket, Thailand, under tiden 29 september–11 oktober. Enligt arrangörens marknadsföring skulle klimatet i Phuket vara som bäst under april–oktober "med klara solfyllda dagar och stilla badvatten". — Under vistelsen på resmålet såg resenärerna solen endast två förmiddagar och en hel dag. I övrigt störtregnade det och det blåste hela tiden. — Nämnden anförde: Även om monsunperioden normalt skulle sluta i oktober, får vädersituationen i övergången mellan olika klimatperioder alltid anses som osäker. Den aktuella resan gjordes under slutet av september – början av oktober, dvs. i början av monsunperioden. Det framstår därför som högst sannolikt att vädersituationen — "med klara, solfyllda dagar och stilla badvatten" — som enligt marknadsföringen är den typiska, stabiliseras först ett stycke in i den angivna perioden. Någon reservation för detta har dock inte gjorts i marknadsföringen. I stället har denna felaktigt gett resenärerna intrycket att de

kunde räkna med ett stabilt klimat. Resenärerna har därför inte fått det utbyte av resan som de hade anledning att räkna med. De bör därför vara berättigade till prisavdrag.

I 2000-1673 blev utgången annorlunda. — I detta fall bokade rese­nären R en tre veckors resa till Dominikanska Republiken med avresa i november. — I gällande katalog/prislista för höst, vinter och vår angavs: *Katalogen*: Dominikanska Republiken har tropiskt klimat. Regnigaste perioden maj–oktober, medan vintern är relativt torr. Vintern är varm och solig och sommaren het. — *Prislistan*: Tropiskt klimat råder runt ekvatorn. Det karakteriseras av värme året om och kraftig nederbörd, ofta åtskild av åska de flesta månader. Nederbörden faller inte hela dagen och antalet soltimmar blir ändå ganska högt. Det är soligast under förmiddagen och sena eftermiddagen eller tidiga kvällen. Temperaturen är hög året om, men något svalare under december–mars. I Västindien är den regnigaste perioden maj–oktober, medan vintern är relativt torr. — Under resenärernas vistelse på resmålet regnade det hela tiden. — Nämnden uttalade: Ett avtal mellan en researrangör och en resenär kan i allmänhet inte anses innehålla ett löfte att vädret alltid är lämpligt för den typ av rekreation som är resenärens mål med resan. Detta innebär bl.a. att om det under vistelsen på resmålet sker en avvikelse från normala väder- och klimatförhållanden, så kan arrangören inte göras ansvarig härför genom att tillhandahållna tjänster anses felaktiga; annorlunda dock om arrangören t.ex. marknadsför en resa som sol- och badresa under en tid då klimatet erfarenhetsmässigt alls inte passar för denna typ av rekreation. — Nämnden anser att arrangörens aktuella marknadsföring kunde ha varit utförligare. Det kan dock inte anses att marknadsföringen vid tillfället för bokningen av resan har innehållit vilseledande eller felaktiga uppgifter.

Det är uppenbart att en researrangör inte kan göras ansvarig om en resenär drabbas av att vädret på resmålet har varit sämre än vad som normalt gäller. Men det gäller för arrangören att inte lova för mycket i sin marknadsföring. Ovan upptagna ARN 1999 ref. 40 (1998-6367) och 2000-1673 visar att det inte är helt lätt att avgöra var gränsen går.

2005-2398 rör en paketresa som ägde rum under tiden för den stora naturkatastrofen i Asien i slutet av år 2004. Det hotell i Phuket, Thailand som resenärerna hade bokat var oskadat, men de hygieniska förhållandena försämrades och omgivningarna var förstörda. Resenärerna lyckades på egen hand ordna boende på annan ort. — Nämnden ansåg resenärerna berättigade till ett prisavdrag, men ogillade ett yrkande om ersättning för flygresor till annan ort.

Detta sistnämnda fall kan sägas vara ett extremt exempel på att en researrangör inte kan gå fri från felansvar i form av prisavdrag på grund av "force majeure".

I 2005-2791 hade resenärerna bokat en paketresa till Mexico med ett barnvänligt hotell i strandläge. Det visade sig dock att stranden vid

hotellet tidigare hade spolats bort av en tornado. — I ärendet förekom motstridiga uppgifter huruvida resenärerna av arrangören hade erbjudits möjlighet att utnyttja grannhotellets strand. Men även om ett sådant erbjudande hade förelegat, hade det enligt nämnden under alla omständigheter varit svårt att använda grannhotellets strand och samtidigt till fullo dra nytta av det bokade boendet, omfattande s.k. All Inclusive. — Nämnden fann resenärerna berättigade till ett prisavdrag.

Det skall noteras att det i flera av ovan angivna fall inte sägs rent ut att den försålda paketresan har varit felaktig. Men då resenären ansetts berättigad till ett prisavdrag, kan någon tvekan om detta ändå inte föreligga.

Det går knappast att dra några generella slutsatser rörande nämndens praxis i här aktuella hänseenden.

Reklamation vid fel

I likhet med andra köprättsliga lagar innehåller paketreselagen bestämmelser om reklamation vid fel, 19 § PRL. Det sägs där bl.a. att resenären inte får åberopa fel som avses i lagens 15 eller 16 §, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. — Det skall härtill noteras att paketreselagens utgångspunkt för reklamation vid fel uteslutande är den tidpunkt då resenären "märkt felet"; inte — som enligt annan köprättslig lagstiftning — den tidigare tidpunkt då köparen/konsumenten "borde ha märkt felet".

Frågan om vad som är skälig tid för reklamation har lett till skiljaktigheter inom nämnden. — I ARN 1993/94 ref. 34 (1993-3504) ansåg nämnden reklamation mer än två månader efter resenärernas hemkomst ha skett "inom skälig tid". — I ARN 1997 ref. 39 (1996-5443) blev utgången den motsatta. Nämnden fann här att reklamation på resmålet hade kunnat ge arrangören möjlighet att avhjälpa felet eller erbjuda annat boende.

Denna oenighet inom nämnden ledde sedermera till bedömning i plenum, ARN 1998 ref. 50 (1997-5636). — Det gällde här resenären R jämte familj som deltog i en två veckors paketresa till Bulgarien. Under vistelsen på resmålet stördes resenärerna av diskodunk och trafikbuller från en hårt trafikerad huvudgata. — Arrangören A medgav de påtalade bristerna i inkvarteringen, men bestred yrkande om prisavdrag, eftersom resenärerna inte hade reklamerat på platsen utan först efter hemkomsten; om klagomålen hade framförts på semesterorten hade A kunnat vidta åtgärder, t.ex. genom att flytta resenärerna till ett annat hotell. — I sitt mycket utförliga avgörande hänför sig nämnden till propositionen till paketreselagen (1992/93:95 s. 95), till konsumenttjänstlagen (1984/85:110 s. 216 f.) och till konsumentköplagen (1989/90 s. 112 f.). Nämnden anför vidare bl.a.: Varken i paketreselagen eller i de allmänna resevillkoren stipuleras

någon ovillkorlig skyldighet för resenären att reklamera omgående på resmålet. I paketreselagen anges att reklamation skall ske inom skälig tid. I resevillkoren anges att reklamation om möjligt bör ske på resmålet. — Fråga är om en reklamation, som inte framförs förrän två dagar efter avslutad resa, kan anses ha skett inom skälig tid. — Vid tolkning av "skälig tid" i konsumentlagstiftningen bör det göras en koppling mellan typen av vara/tjänst och reklamationsfristen. Vid köp av en vara och vid utförande av en tjänst har konsumenten i allmänhet nytta av varan/tjänsten under en längre tid. Ett fel kan därför avhjälpas till gagn för konsumenten också relativt lång tid efter köpet eller tjänstens utförande. En paketresa har resenären däremot utnyttjat i sin helhet i och med att han/hon återkommer till avreseorten. Om reklamation vid paketresor inte framförs under vistelsen på resmålet, får näringsidkaren aldrig någon möjlighet att avhjälpa felet. — Begreppet "skälig tid" bör därför kunna ha olika innebörd i olika situationer. I allmänhet bör fristen för reklamation av en resa vara relativt kort och reklamation bör som regel framföras till ansvarig representant för arrangören under vistelsen på resmålet. Skälet härtill är att en resa är utnyttjad i sin helhet redan i och med hemkomsten och att det därför är i det närmaste omöjligt för arrangören att vidta åtgärder för att rätta till ett fel efter det att resan har avslutats. Detta synsätt överensstämmer också med den allmänna principen om skyldighet för en skadelidande att själv begränsa sin skada. — Det är inte rimligt att resenären skall få ekonomisk ersättning för ett fel som arrangören velat och kunnat rätta till om han bara fått kännedom om felet. Ett sådant förhållningssätt skulle i längden dessutom kunna drabba konsumenterna som kollektiv, eftersom det skulle kunna föranleda bolagen att höja priserna för denna typ av krav. — Det kan däremot givetvis förekomma situationer där det inte är rimligt att kräva att reklamation skall ske redan under vistelsen på resmålet. När det t.ex. är fråga om en kortvarig resa kan det vara orimligt att kräva att resenären skall använda den knappa tiden till att söka reda på någon representant för arrangören. — Som framgår av prop. 1992/93:95 s. 95 bör det också tillmätas betydelse om resenären haft skäl att anta att den som skulle fullgöra prestationen på platsen skulle avhjälpa felet eller om det varit svårt för resenären att nå någon representant för arrangören. — R har uppgett att hon och familjen utsattes för kraftiga störningar under vistelsen, vilka allvarligt påverkade familjens utbyte av semesteren. A torde ha haft goda möjligheter att avhjälpa dessa problem på platsen, exempelvis genom byte till ett bättre beläget hotell. R har emellertid över huvud taget inte under två veckors vistelse på resmålet tagit upp problemen med någon representant för arrangören A. Hon har inte gjort gällande att det skulle ha varit svårt att komma i kontakt med A under vistelsen och hon har inte visat att hon haft skäl att anta att A inte kunde eller ville avhjälpa felet. Inte heller i övrigt har R anfört några omständigheter som skulle kunna ursäktas att re-

klamation skett först efter hemkomsten. — R kan mot denna bakgrund inte anses ha reklamerat inom skälig tid.

Flera av nämndens ledamöter var skiljaktiga. — En avdelningsordförande yttrade bl.a.: Även om reklamation sker omedelbart när resenären märkt avtalsbrottet, finns det i förevarande fall inte möjlighet för arrangören att avhjälpa skadan för den tid som redan förflutit då reklamation sker. De störningar som varit kan inte göras ogjorda eller på annat sätt neutraliseras. — Att utan stöd av en uttrycklig lagregel eller avtalsvillkor ålägga resenären skyldighet att reklamera på resmålet finner jag vara alltför långtgående, särskilt i ett konsumentförhållande.

I samklang med nämndens pleniavgörande — men med motsatt utgång — står fallet 2005-4422. Det gällde här en paketresa där avsikten med resan var att bevista en fotbollsmatch i Barcelona. Resenären R hade bokat biljetter på långsidan, men tilldelats mycket sämre biljetter långt ned på ena kortsidan. Detta uppenbarades för honom först då han var på stadion. — Nämnden fann R:s möjlighet att få rättelse på plats vara i det närmaste obefintliga; han kan därför inte anses ha reklamerat för sent.

Nämndens pleniavgörande har hos nämnden allmänt lett till att reklamation efter hemkomsten inte anses ha skett inom skälig tid; detta då det står klart att felet har kunnat avhjälpas på resmålet. Ovan närmast berörda 2005-4422 är ett exempel på då så inte ansetts vara fallet.

Prisavdrag

Enligt 15 och 16 §§ PRL — som upptas under rubriken "Ändringar efter avresan m.m." — har resenären i angivna fall rätt till bl.a. prisavdrag.

Paketreselagen inskränker rätten till denna påföljd i olika situationer. Det gäller till en början i 15 §, som rör det fall då "efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas". I paragrafens tredje stycke sägs att resenären i förekommande fall har rätt till prisavdrag "om det är skäligt".

Detta rekvisit i 15 § PRL saknas i lagens 16 §, som rör "andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 15 §". — I 16 § första stycket sägs i stället att resenären har rätt till prisavdrag "om inte felet beror på honom".

Dessa båda nämnda rekvisit för rätt till prisavdrag — vilka saknar motsvarighet i annan svensk rätt om köp och tjänst — har inte satt några märkbara spår i ARN:s praxis.

Vad till en början gäller "om inte felet beror på honom" torde nämnden anse det som en självklarhet att en brist i levererad prestation inte är att betrakta som fel i köprättslig mening då "felet" har orsakats av köparen/resenären själv.

Vad härefter beträffar "om det är skäligt" har nämnden vid många tillfällen — såväl vid paketresor som vid andra prestationer — anfört att prisavdrag utgår "strikt". Detta bör tolkas så att det för rätt till prisavdrag — till skillnad från skadestånd — inte krävs någon som helst "skuld". Det räcker att konstatera att den aktuella prestationen är att anse som felaktig i köprättslig mening. — Detta ARN:s synsätt — som är relevant då det gäller köp och tjänst i allmänhet — står dock knappast i enlighet med bestämmelsen i 15 § tredje stycket PRL. Detta lagrum kräver ju som sagts att det skall vara "skäligt" att prisavdrag utgår. En generell iakttagelse är dock att detta rekvisit negligeras av ARN. — Från rättspolitisk synpunkt förefaller det också svårt att förstå varför detta rekvisit förekommer i paketreselagen, men inte i någon annan svensk lag om köp eller tjänst.

En förklaring till att 15 och 16 §§ PRL skiljer sig så mycket från motsvarande reglering i andra svenska lagar om köp och tjänst är att paketreselagen är resultatet av ett mycket tidigt genomförande av ett EG-direktiv, 90/314/EEG. Den svenska lagstiftaren torde vid ifrågasvarande tidpunkt — december 1992 — ha varit betydligt mera följsam vid implementeringen än vad som numera är gängse. Se prop. 1992/93:95 s. 18 f. och 48 f. samt prop. 2001/02:134 s. 20 f. rörande genomförande av det s.k. konsumentköpsdirektivet. Se vidare en rapport från ett rättssymposium år 2002, SvJT 2003 s. 405 ff. Jfr Herre SvJT 2003 s. 438 ff. — I vart fall kan konstateras att regleringen beträffande prisavdrag i 15 § tredje stycket PRL inte har slagit igenom hos ARN. I stället har nämnden som sagts tillämpat den allmänna regeln att prisavdrag utgår "strikt"; dvs. helt oberoende av "skuld" på resenärrens motparts sida. Härigenom uppnås vad som i svensk rätt om köp och tjänst är ändamålet med ett prisavdrag; nämligen att kompensera det alltför låga värdet av levererad prestation i förhållande till värdet av vad som är avtalat, jfr 38 § köplagen. — Se även Herre-Ramberg, Konsumentköplagen En kommentar, 2004 s. 331 ff.

I ARN 1995/96 ref. 66 (1996-0660), "teaterresa", kom nämnden fram till att resenärerna var berättigade till ett prisavdrag. Nämnden uttalar härefter att resenärerna inte bör få ersättning med mer än vad som motsvarar priset för teaterbiljetterna. — Detta bruk av "ersättning" för att beteckna prisavdrag har förekommit också i andra fall hos ARN. Det måste betraktas som mindre lämpligt att kalla prisavdrag "ersättning". Prisavdraget är som sagts ett medel att utjämna bristande balans mellan avtalad och erhållen prestation. Termen ersättning borde förbehållas situationer då det är fråga om skadestånd.

Prisavdrag är utan tvekan ARN:s vanligaste påföljd för fel på en paketresa. Vid bestämmande av avdragets storlek utgår nämnden i praktiken från vad som är ett skäligt belopp; jämför 28 § första stycket konsumentköplagen, där det sägs att prisavdrag skall "svara mot felet". — De båda rekvisiten i 15 och 16 §§ PRL; "om det är skäligt" och "om inte felet beror på honom" beaktas som sagts knappast av nämnden.

Skadestånd

Regler om skadestånd finns i 14 § PRL under "Ändringar före avresan, m.m." samt i 15 och 16 §§ PRL "under "Ändringar efter avresan, m.m." — Skadeståndsansvaret i 14 och 16 §§ är ett s.k. kontrollansvar, vilket numera är allmänt gällande i svenska lagar om köp och tjänst.

ARN 1999 ref. 43 (1998-6760) visar att det är svårt att komma ifrån detta ansvar. — Fallet rör en s.k. eskaderbilresa till St. Petersburg, anordnad av en bilklubb. Resenären R yrkade skadestånd av klubben, eftersom hans bil hade stulits under resans andra dag.

Nämnden — som fann att klubben var att betrakta som arrangör i paketreselagens mening — anförde: Det är ostridigt att R inför avresan fick besked från klubben att bilarna under resan skulle parkeras i garage eller på ett inhägnat område. Klubben hade i förväg reserverat garageplats på de hotell där övernattnings var bokad. När sällskapet kom fram, var garaget dock fullt. Hotellet anvisade då en parkeringsplats som i praktiken var obebod. Från hotellets sida borde man därför skäligen ha kunnat förvänta sig att en bilstöld skulle kunna inträffa. Klubben har inte visat att det föreligger sådana omständigheter som befriar klubben från ansvar enligt bestämmelserna i 16 § PRL. — Nämnden fann att klubben borde ersätta R med motvärdet av 11 000 US dollar för den skada denne hade åsamkats.

Motsatt utgång blev det i 2002-0232. I detta fall hade resenärer vid hemresa från Cypern blivit drygt 15 timmar försenade. Nämnden fann att förseningen huvudsakligen hade berott på en strejk, vilken får anses ha medfört hinder utanför arrangörens kontroll. Resenärerna hade därför inte rätt till skadestånd; däremot till ett prisavdrag.

I 1994-3106 fann nämnden att resenärerna hade rätt till ersättning för ideell skada. Arrangören hade i detta fall lämnat felaktiga upplysningar om avgångstid, vilket lett till att tiden på resmålet hade reducerats och flygtiderna blivit längre. — Nämnden hänvisade till uttalanden i förarbeten till konsumenttjänstlagen och till konsumentköplagen, där det ges uttryck för att ersättning bör utgå för t.ex. förlopad rekreation (prop. 1984/85:110 s. 271 f. och prop. 1989/90:89 s. 41 f.). I det aktuella fallet fann nämnden att resenärerna hade gått miste om tid på semesterorten. — (Jfr NJA 1992 s. 213, där Högsta domstolen fann att skador på bil och husvagn hade lett till förstörda semesterdagar, vilket medförde rätt till ersättning.)

Även i flera andra fall har nämnden funnit att ersättning bör utgå för ideell skada. Som exempel kan nämnas ovan nämnda ARN 1999 ref. 44, rörande resenären som fick en kokosnöt i huvudet. Nämnden fann här att hon hade rätt till skadestånd för "psykiskt lidande och för sveda och värk", dvs. ideellt skadestånd" med 4 000 kr. — Däremot rekommenderade nämnden ingen ersättning i 2001-1492, där resenären hade hittat en nålspets i en köttbit. Nämnden fann i detta fall

— med hänvisning till SOU 1995:33 s. 61 — att de besvär som resenären haft inte var av sådan art att de kunde räknas till personskada.

Av stort intresse är EG-domstolens dom den 12 mars 2002 i mål C-168/00. Det gäller här resenären R och hennes föräldrar, som hade köpt en paketresa till Turkiet. Ungefär åtta dagar efter hemkomsten blev R sjuk i salmonella. — R väckte hos österrikisk underrätt talan om skadestånd. Domstolen tillerkände henne ersättning för sveda och värk (Schmerzengeld). Däremot ogillades talan om ersättning för utebliven semesterglädje (entgangende Urlaubsfreude). — Underrättens dom överklagades till överrätt som hänsköt frågan till EG-domstolen. Denna domstol fann, till skillnad mot underrätten, att det finns en rätt för konsumenten att få ersättning för ideell skada orsakad av att de tjänster som ingår i en paketresa inte har utförts eller har utförts felaktigt. — Detta EG-domstolens avgörande torde stå i god överensstämmelse med redan tidigare gällande svensk rätt, som också har kommit till uttryck i ARN:s praxis.

Sammanfattningsvis rekommenderar nämnden skadestånd såväl för ekonomisk som för ideell skada. — Påföljden skadestånd är i nämndens praxis betydligt mindre vanlig än prisavdrag.

Hävning

Påföljden hävning förekommer såväl i de båda köplagarna som i konsumenttjänstlagen. Hävning innebär, enligt utgångspunkten, att både säljarens/näringsidkarens och köparens/konsumentens prestation skall gå åter. — Vid första anblicken verkar paketreselagen sakna denna påföljd. Bestämmelserna i 12–13 §§ PRL, som rör "ändringar före avresan m.m.", bör dock anses reglera hävning av ett reseavtal före avresan; detta även om termen hävning inte förekommer vare sig i lagtexten eller i propositionen; i stället talas om rätt för resenären att i angivna fall "frånträda" avtalet. — Då det gäller fullbordat avtalsbrott, efter det att resan har påbörjats, saknar paketreselagen helt regler om hävning.

I ARN:s praxis förekommer ändå fall som de facto kan betraktas som hävning av sistnämnda slag. Ett exempel är ARN 1995/96 ref. 69 (1996-2223), som rör en s.k. teaterresa. Resenärerna kom här fram så sent att de missade tjugo minuter av föreställningen. — I sitt avgörande uttalade nämnden: Eftersom övriga arrangemang under resan bara var kringarrangemang till teaterbesöket, innebär det inträffade att syftet med resan blev helt förfelat. Arrangören bör då betala tillbaka inte bara vad som erlagts för huvudprestationen, utan också vad som erlagts för kringarrangemangen. Genom att huvudprestationen inte fullgjordes på ett avtalsenligt sätt har ju dessa utgifter blivit onödiga för resenärerna.

I fallet ARN 1998 ref. 44 (1997-3831) fick deltagare i en s.k. golfresa häva avtalet i efterhand, eftersom golfskolan kom att ledas av en annan instruktör än vad som avtalats.

Slutord

ARN:s verksamhet innefattar massproduktion av avgöranden i tvister mellan näringsidkare och konsumenter. Det är naturligt att nämndens arbetsformer inte fullt ut kan garantera samma rättssäkerhet som vid en domstol.

Kompetensen inom ARN borgar ändå för att dess avgöranden i stor utsträckning har hög kvalitet. Detta gäller inte minst inom nämndens reseavdelning. I mycket stor utsträckning följer aktörerna inom resebranschen nämndens avgöranden. Detta bör ge uttryck för nämndens goda anseende.