

Ds 2006:8

Paketresor



REGERINGSKANSLIET

Justitiedepartementet

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress:
Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Orderfax: 08-690 91 91
Ordertel: 08-690 91 90
E-post: order.fritzes@nj.se
Internet: www.fritzes.se

Svara på remiss. Hur och varför. Statsrådsberedningen, 2003.
– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som skall svara på remiss.

Broschyren är gratis och kan laddas ner eller beställas på
<http://www.regeringen.se/remiss>

Tryckt av Edita Sverige AB
Stockholm 2006

ISBN 91-38-22559-X
ISSN 0284-6012

Förord

År 1979 publicerades betänkandet Konsumenttjänstlag (SOU 1979:36). Här togs upp frågan huruvida vad som då kallades sällskapsresor skulle omfattas av den lagstiftning om tjänster som utredningen hade att föreslå. Utredningen avvisade dock detta med hänsyn till avtalstypens ”speciella karaktär och invecklade tekniska natur”.

År 1990 tillkom ett EG-direktiv om paketresor. Direktivet genomfördes i Sverige genom lagen (1992:1672) om paketresor. Denna lag står mycket nära direktivet.

Justitiedepartementet, enheten för familjerätt och allmän förmögenhetsrätt, har uppdragit åt oss att undersöka i vilka avseenden det från svensk synpunkt finns behov av att ändra direktivet. I uppdragspromemorian sägs att undersökningen med fördel bör göras med utgångspunkt i den svenska lagen; även ändringsförslag som rör det svenska genomförandet av direktivet bör redovisas, men att det inte behövs något förslag till lagtext

För tillgodoseende av uppdragets syfte har vi dock funnit det ändamålsenligt att lägga fram ett utkast till en ny lag om paketresor, i allt väsentligt stående ”på egna ben”. Detta lagutkast står i harmoni främst med den svenska konsumentköplagen, men i viss utsträckning i samklang också med paketreselagar i andra nordiska länder. Vi har beaktat Allmänna reklamationsnämndens (ARN) omfattande praxis rörande paketresor. Vi har jämfört den nuvarande paketreselagen med lagar i Tyskland och Frankrike. – Det har framkommit att, trots förhoppningar om motsatsen, det råder mycket stora skillnader mellan de olika ländernas lagstiftning om paketresor. – Under arbetets gång har vi många gånger haft att instämma i konsumenttjänstutredningens uttalande rörande avtalstypens invecklade natur.

Vårt lagutkast skall inte betraktas annat än som ett ”första försök”, som en utgångspunkt för fortsatta diskussioner om

utformning av lagstiftning på reseområdet. Vår förhoppning är ändå att utkastet skall kunna utgöra stöd för svenskt ställningstagande vid revidering av det nuvarande paketresedirektivet.

Lennart Grobgeld

*Lotta Danin
Jan Widlund*

Förkortningar

ARN	Allmänna reklamationsnämnden
AVPR	Allmänna villkor för paketresor
AvtL	Lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen)
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch (Tyskland)
DAPL	Lov om pakkerejser (Danmark)
EES	Europeiska ekonomiska samarbetsområdet
EG	Europeiska gemenskapen
EU	Europeiska unionen
FIPL	Lag om paketresor (Finland)
KKL	Konsumentköplagen (1990:932)
LFL	Luftfartslagen (1957:297)
KO	Konsumentombudsmannen
KOVFS	Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd om paketresor (1993:3)
KTjL	Konsumenttjänstlagen (1985:716)
KöpL	Köplagen (1990:931)
MFL	Marknadsföringslagen (1995:450)
NEK	Nordisk Embetsmannskomit� for konsumentsp�rsm�l
NJA	Nytt Juridiskt Arkiv, avd. I
NOPL	Lov om pakkereiser (Norge)
NyL	Utkast till ny paketreselag
PRL	Lag (1992:1672) om paketresor
prop.	Regeringens proposition (1992/93:95) till lag om paketresor
SOU	Statens offentliga utredningar

Innehåll

Förord	3
Förkortningar	5
1 Promemorians utkast till ny paketreselag	13
2 Uppdraget	25
3 Inledning	27
3.1 Bakgrund	27
3.2 Genomförandet av paketresedirektivet	29
3.3 Nutida strömningar vid genomförande av EG-direktiv	31
3.4 Promemorians inriktning	33
3.5 Arbetsunderlag.....	34
3.6 Några terminologiska frågor	35
4 Paketresedirektivet	37
4.1 Preambeln.....	37
4.2 Huvudtexten	38
5 Paketreselagen	43
5.1 Inledande bestämmelser	43
5.2 Information m.m.....	45

5.3	Avtalet.....	48
5.4	Överlåtelse av resan.....	51
5.5	Ändringar före avresan, m.m.	51
5.6	Ändringar efter avresan, m.m.	55
5.7	Tillsyn	61
6	Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd	63
7	De allmänna resevillkoren.....	69
8	1999 års rapport	77
8.1	Rapporten	77
8.2	Regeringens yttrande	79
9	Praxis	83
9.1	Inledning.....	83
9.2	Paketresa	87
9.3	Arrangör.....	93
9.4	Tvingande reglering.....	94
9.5	Arrangörens informationsskyldighet.....	96
9.6	Arrangörens skyldighet att bistå resenären	102
9.7	Återförsäljarens informationsskyldighet	102
9.8	Parterna.....	106
9.9	Avtal.....	107
9.10	Avtalsinnehåll	111
9.11	Ändringar av arrangören före avresan.....	118
9.12	Arrangörens inställande av resan.....	125
9.13	Påföljder för ändringar före avresan.....	128
9.14	Resenärens avbeställning av resan	130

9.15 Fel på resan.....	136
9.15.1 Ansvar för underentreprenörs handlande	137
9.15.2 Annan prestation än som uttryckligen avtalats	139
9.15.3 Annan prestation än resenären med fog kunnat förutsätta	141
9.15.4 Förhållanden på resmålet	145
9.15.5 Händelser på resmålet	149
9.16 Försening.....	156
9.17 Försenat bagage.....	160
9.18 Påföljder för arrangörens avtalsbrott efter avresan.....	161
9.18.1 Prisavdrag	161
9.18.2 Skadestånd.....	165
9.18.3 Hävning.....	171
9.19 Reklamation	177
9.20 Skadestånd enligt transporträttsliga bestämmelser.....	183
9.21 Synpunkter på praxis	187
10 Utländsk rätt	189
10.1 Dansk rätt.....	190
10.1.1 Den danska lagen	190
10.1.2 Den danska kungörelsen	194
10.1.3 Jämförelse mellan dansk och svensk rätt.....	195
10.2 Norsk rätt	197
10.2.1 Den norska lagen	197
10.2.2 De norska föreskrifterna	203
10.2.3 Jämförelse mellan norsk och svensk rätt.....	204
10.3 Finsk rätt	205
10.3.1 Den finska lagen	205
10.3.2 Den finska förordningen.....	212
10.3.3 Jämförelse mellan finsk och svensk rätt.....	214
10.4 Tysk rätt	215
10.4.1 Den tyska lagen.....	215
10.4.2 Den tyska förordningen.....	219
10.4.3 Jämförelse mellan tysk och svensk rätt	220

10.5	Fransk rätt.....	221
10.5.1	Den franska lagen.....	222
10.5.2	Det franska dekretet	225
10.5.3	Jämförelse mellan fransk och svensk rätt	228
11	En ny paketreselag.....	231
11.1	Omfattningen av en ny lag	233
11.2	Tvingande reglering.....	235
11.3	Information och avtal.....	236
11.3.1	Paketreselagen	236
11.3.2	Information i en ny lag	239
11.3.3	Bristande omsorg vid avtalsförhandlingar	240
11.3.4	Reseavtal	241
11.3.5	Avtalsinnehåll.....	242
11.3.6	Ändringar i samband med avtalsförhandlingar	244
11.3.7	Ändringar efter det att avtal träffats	245
11.4	Parterna.....	245
11.5	Avbeställning.....	247
11.6	Överlåtelse av paketresan.....	248
11.7	Ändringar före avresan.....	248
11.8	Försening	251
11.9	Reklamation vid försening.....	252
11.10	Fel på paketresan	252
11.10.1	”Fel” i paketreselagen.....	252
11.10.2	Felbegreppet i en ny paketreselag	254
11.10.3	Avvikelse från avtalsinnehåll.....	260
11.11	Påföljder vid fel på paketresan	261
11.11.1	Ersättningsarrangemang och avhjälpande	261
11.11.2	Prisavdrag.....	262
11.11.3	Hävning.....	263
11.11.4	Hemtransport	265
11.11.5	Skadestånd	266
11.11.6	Skadestånd enligt transporträttslig reglering.....	268
11.12	Reklamation vid fel.....	271

11.12.1 Utgångspunkt för reklamation	272
11.12.2 Reklamationstidens längd.....	273
11.12.3 Preskription.....	274
11.12.4 Handlande i strid mot tro och heder	274
11.12.5 Information om reklamationskyldighet.....	274
11.13 Tillsyn.....	275
12 Ett nytt direktiv.....	277
12.1 Konsumentskydd.....	277
12.2 Tvingande reglering	278
12.3 Direktivets omfattning.....	279
12.4 Marknadsrätt och avtalsrätt.....	279
12.5 Parterna.....	281
12.6 Anteciperat och fullbordat fel.....	282
12.7 Påföljder för fel	283
12.8 Försening.....	285
12.9 Reklamation	285

1 Promemorians utkast till ny paketreselag

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller marknadsföring av paketresor samt köp av sådana resor från en researrangör, direkt av denne eller genom en återförsäljare.

2 § Med *paketresa* avses i denna lag ett arrangemang som har utformats innan avtal träffats och som

1. består av transport och inkvartering eller någon av dessa tjänster i kombination med en turisttjänst som utgör en inte oväsentlig del av arrangemanget och som inte är direkt knuten till transport eller inkvartering,

2. varar mer än 24 timmar eller inbegriper övernattning samt

3. säljs eller marknadsförs för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

Lagen gäller även om olika tjänster som ingår i arrangemanget skall betalas var för sig.

Med inkvartering avses i första stycket 1 logi som inte är att anse som enbart ett led i en transporttjänst.

Som paketresa avses även en resa, bestående av transporter och utbildningsvistelser med inkvartering i form av boende i en värdfamilj, även om inkvarteringen är kostnadsfri.

När ordet resa eller avledning av detta ord förekommer i lagen, avses även arrangemang där transport inte ingår.

3 § I lagen avses med

arrangör: den som annat än tillfälligtvis organiserar paketresor och säljer eller marknadsför dessa direkt eller genom en återförsäljare,

återförsäljare: den som säljer eller marknadsför paketresor som organiseras av någon annan i egenskap av arrangör,

resenär: den som själv eller genom någon annan förvärvar en paketresa,

reseavtal: avtal om förvärv av en paketresa mellan å ena sidan en resenär och å andra sidan en arrangör eller en återförsäljare.

Tvingande reglering

4 § Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för resenären är utan verkan mot denne, om han förvärvar paketresan huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet från en arrangör eller återförsäljare som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Marknadsföring och information

5 § Kataloger och broschyrer som arrangören gör allmänt tillgängliga skall, beroende på vad som ingår i paketresan, innehålla tydlig och begriplig information om

1. arrangörens namn och adress,
2. priser,
3. betalningsvillkor,
4. reklamationsfrister,
5. resmål,
6. resplan,
7. transporter,
8. inkvartering,
9. måltider,
10. försäkringsmöjligheter,
11. villkor om att en resa är beroende av ett visst antal deltagare,
12. uppgifter om hur resenären skall komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan samt
13. hur anhöriga skall komma i kontakt med resenären om denne är underårig.

Vad som sägs i första stycket gäller också för elektronisk information som arrangören har gjort allmänt tillgänglig.

6 § Innan ett reseavtal ingås skall resenären få del av den information som anges i 5 §. Han skall ytterligare informeras om sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan samt vad som

gäller om pass och visum för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

7 § Arrangören ansvarar för att marknadsföringen innehåller information enligt 5 §.

Arrangören och återförsäljaren ansvarar för att information lämnas enligt 6 §.

I fråga om underlåtelse att lämna information enligt 5 och 6 §§ skall marknadsföringslagen (1995:450) tillämpas.

Arrangörens och återförsäljarens ansvar för omsorg och fackmässighet gentemot resenären

8 § Arrangören och återförsäljaren skall, i samband med avtalsförhandlingar, handla fackmässigt gentemot resenären. De skall sträva efter att ge denne korrekt information om aktuella resmål. De skall också uppfylla de informationskrav som följer av 5 och 6 §§.

Om arrangören eller återförsäljaren har brustit i vad som åligger honom enligt första stycket, har resenären rätt till skadestånd.

Avtalsinnehåll

9 § Information enligt 5 §, som arrangören tillhandahåller resenären i samband med att reseavtal träffas eller som han tydligt hänvisar till och som då varit allmänt tillgänglig, utgör innehåll i avtalet mellan arrangören och resenären.

Vad som sägs i första stycket gäller dock inte om

1. resenären, innan ett reseavtal träffas, har informerats om ändringar som arrangören gjort i kataloger, broschyrer eller annat informationsmaterial som tillhandahållits resenären enligt första stycket,

2. arrangören, efter det att ett reseavtal träffats och med stöd av förbehåll enligt 14 § nedan, har gjort ändringar i materialet och resenären tydligt har informerats om ändringarna.

Det som sägs i denna paragraf utesluter inte att information på annat sätt kan bli del av reseavtalet.

10 § Om arrangören mot resenärens bestridande påstår att ett visst villkor eller en viss uppgift utgör avtalsinnehåll, är villkoret eller

uppgiften del av reseavtalet endast om det är utrett att resenären i samband med avtalets ingående har fått del av uppgiften i en handling eller i någon annan varaktig form som är tillgänglig för resenären.

Arrangörens och återförsäljarens ansvar enligt reseavtalet

11 § Arrangören ansvarar gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra enligt reseavtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan än arrangören.

Återförsäljaren svarar lika med arrangören, om denne saknar hemvist i Sverige.

Det som i lagen sägs beträffande arrangörens rättigheter och skyldigheter gäller också för återförsäljaren, om denne är part i reseavtalet.

Avbeställning

12 § Avbeställer resenären resan innan denna har påbörjats, har arrangören rätt till ersättning för

1. kostnader som han haft för att ingå och fullgöra reseavtalet i den mån han inte kunnat tillgodogöra sig dessa kostnader på något annat sätt,

2. särskilda kostnader till följd av avbeställningen, samt

3. förluster i övrigt på grund av att han inrättat sig efter reseavtalet.

Arrangören får förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning, om denna är skäligen med hänsyn till vad som normalt kan antas tillkomma en arrangör som ersättning enligt första stycket.

Överlåtelse av resan

13 § Resenären får överlåta resan till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan, om han i skäligen tid före avresan underrättar arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt.

Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot den andra parten för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader som kan uppkomma på grund av överlåtelsen.

Ändringar före avresan

14 § Avtalsvillkor får ändras till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av reseavtalet att detta får ske.

Priset får höjas endast om reseavtalet tydligt anger dels möjlighet till såväl prishöjning som prissänkning, dels beräkningsgrunden för sådana ändringar.

Priset får höjas endast på grund av

1. ändringar i transportkostnader,
2. ändringar i skatter, tullar och avgifter avseende tjänster som ingår i resan, eller
3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen. Ett avtalsvillkor om att priset kan ändras får inte vara ensidigt till resenärens nackdel.

Påföljder vid ändringar före avresan

Hävning

15 § Resenären får häva reseavtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han åtagit sig enligt avtalet och avtalsbrottet av väsentlig betydelse för resenären. Resenären får också häva avtalet om avtalsvillkoren har ändrats enligt 14 § och ändringen är väsentligt till hans nackdel.

Om arrangören avser att häva reseavtalet, eller om han vill ändra avtalsvillkoren, skall han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt till hävning enligt första stycket.

Resenären skall inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill häva reseavtalet. Om han underlåter att göra detta, förlorar han sin rätt att häva avtalet.

Ersättningsresa och prisavdrag

16 § Häver resenären reseavtalet enligt 15 §, har han rätt att få tillbaka vad han har betalat för paketresan eller, om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta, en annan paketresa som är likvärdig eller av högre kvalitet.

Om resenären godtar en sämre ersättningsresa, har han rätt till ett prisavdrag som svarar mot försämringen.

Skadestånd

17 § I sådana fall som avses i 16 § har resenären rätt till skadestånd av arrangören. Rätt till skadestånd föreligger dock inte, om arrangören visar

1. att enligt reseavtalet resans genomförande är beroende av ett visst antal deltagare och ett sådant antal inte har anmält sig till resan samt resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen har underrättats om att resan ställts in, eller

2. att resan inte har kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan har ställts in, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt första stycket 2 endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

Försening

18 § Försening föreligger i det fall resan, utan att det beror på något förhållande på resenärens sida, inte påbörjas eller avslutas senast vid den tidpunkt som har avtalats. En avvikelse från vad som avtalats skall dock inte räknas som försening om denna är sådan som resenären rimligen måste räkna med.

Med försening avses även det fall att, efter det att resan har påbörjats, en i resan ingående tjänst inte påbörjas eller avslutas inom avtalad tid.

Hävning och skadestånd

19 § Vid försening får resenären häva reseavtalet om förseningen är av väsentlig betydelse för honom. Han får dessutom kräva skadestånd.

Rätt till skadestånd föreligger dock inte, om arrangören visar att förseningen berott på ett hinder utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när reseavtalet ingicks och vars följder han inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan försenats, är arrangören fri från skadeståndsansvar endast om också

den som han har anlitat skulle vara fri enligt andra stycket. Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

20 § Om reseavtalet hävs enligt 19 §, har arrangören inte rätt till betalning för resan.

Har resan påbörjats, är resenären dock skyldig att betala arrangören vad som kan anses skäligt för den del av resan som har ägt rum.

Om arrangören skall lämna tillbaka betalning, skall han betala ränta från den dag han tog emot betalningen.

Reklamation vid försening

21 § Resenären får inte häva reseavtalet eller kräva skadestånd på grund av förseningen om han inte inom skälig tid efter det att han fick kännedom om förseningen meddelar säljaren eller återförsäljaren att han vill häva köpet eller kräva skadestånd. Om resenären häver reseavtalet, behöver han inte lämna ett särskilt meddelande om att han dessutom vill kräva skadestånd.

Utän hinder av första stycket får resenären åberopa förseningen, om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

Fel på resan

22 § Paketresan skall, i fråga om transport, inkvartering och andra tjänster ingående i resan, stämma överens med vad som följer av reseavtalet.

Om inte annat följer av avtalet, skall resan

1. vara ägnad för det ändamål, som resor av samma slag i allmänhet syftar till samt

2. vara ägnad för resenärens särskilda syfte med resan, om arrangören vid köpet av resan måste ha insett detta särskilda syfte.

Paketresan skall anses felaktig,

1. om den avviker från vad som föreskrivs i första eller andra stycket,

2. om arrangören inte före reseavtalets ingående har upplyst resenären om ett sådant förhållande rörande resan som han kände till eller borde ha känt till och som resenären med fog kunde räkna

med att bli upplyst om, under förutsättning att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet eller

3. om resan i något annat avseende avviker från vad resenären med fog kunnat förutsätta.

23 § Fel föreligger alltid om paketresan inte överensstämmer med vad som enligt 9–10 §§ utgör avtalsinnehåll.

Påföljder vid fel på resan

24 § Om paketresan är felaktig enligt 22–23 §§ får resenären enligt 25–26 §§ kräva avhjälpande, ersättningsarrangemang eller prisavdrag. Han får dessutom häva reseavtalet, kräva hemtransport och skadestånd enligt 26, 27, 28, 30, 31 och 32 §§.

Avhjälpande och ersättningsarrangemang

25 § Resenären har rätt att kräva att arrangören avhjälpel fel eller tillhandahåller lämpliga ersättningsarrangemang om detta kan ske utan oskälig kostnad eller olägenhet för arrangören.

Avhjälpande eller ersättningsarrangemang skall tillhandahållas inom skälig tid efter det att resenären framställde sitt krav och utan kostnad eller väsentlig olägenhet för denne.

Prisavdrag, hävning och hemtransport

26 § Om avhjälpande eller ersättningsarrangemang inte kan komma i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamation eller inte kan ske utan väsentlig olägenhet för resenären, har denne rätt till prisavdrag som svarar mot felet eller rätt att häva köpet av paketresan enligt 27 §.

Rätt till prisavdrag föreligger också om arrangören har tillhandahållit avhjälpande eller ersättningsarrangemang, men sådan prestation inte varit av samma värde som vad som ursprungligen avtalats.

27 § Resenären får häva köpet av paketresan om felet är av väsentlig betydelse för honom.

Resenären har därvid rätt att få tillbaka vad han har betalat för resan. Han är dock skyldig att i skälig utsträckning gottgöra

arrangören för den del av resan som han har kunnat tillgodogöra sig.

Om arrangören skall lämna tillbaka betalning, skall han betala ränta från den dag då han tog emot betalningen.

Vid hävning skall arrangören, om det är skäligt, utan extra kostnad för resenären tillhandahålla denne likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan eller till någon annan plats som resenären godkänner (hemtransport).

Skadestånd

28 § Resenären har rätt till skadestånd för den skada han lider genom att paketresan är felaktig, om inte arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när reseavtalet ingicks och vars följderna han heller inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är han fri från skadeståndsskyldighet endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt första stycket. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.

Reklamation vid fel

29 § Resenären får inte åberopa att paketresan är felaktig, om han inte lämnar arrangören eller återförsäljaren meddelande om felet inom skälig tid efter det att han märkt felet.

Reklamation först efter resenärens hemkomst, där det framstår som uppenbart att felet kunde ha rättats på resmålet, skall inte anses ha lämnats inom skälig tid.

Utan hinder av första och andra stycket får resenären åberopa fel, om arrangören eller återförsäljaren har handlat vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

Omfattning av skadestånd

30 § Skadestånd enligt 8, 17, 19 och 28 §§ omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning för personskada och sakskada.

Jämkning av skadestånd

31 § Om skyldigheten att utge skadestånd enligt denna lag skulle vara oskäligt betungande för arrangören, kan skadeståndet jämkas efter vad som är skäligt. Härvid skall beaktas föreliggande försäkringar och försäkringsmöjligheter på resenärens sida, arrangörens möjligheter att förutse och hindra skadan samt andra särskilda omständigheter.

Skadestånd enligt transporträttslig lagstiftning

32 § Skador som omfattas av bestämmelserna i

- luftfartslagen (1957:297),
- sjölagen (1994:1009),
- järnvägstrafiklagen (1985:192),
- lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik,
- rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage eller
- Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 251/91

ersätts enligt de bestämmelserna i stället för enligt denna lag. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda bestämmelserna. Vid fråga om ersättning enligt förordningen (EG) nr 261/2004 gäller detta endast om det finns särskilda skäl till att resenären inte har fått ersättning av lufttrafikföretaget.

Vad som sägs i första stycket avser inte prisavdrag.

Tillsyn

33 § Konsumentverket utövar tillsyn över att denna lag följs.

Tillsynen skall utövas så att den inte vållar större kostnad eller olägenhet än som är nödvändigt.

34 § För tillsynen har Konsumentverket eller den som verket utser rätt att göra inspektioner hos arrangörer och återförsäljare och att ta del av alla handlingar som behövs för tillsynen. Arrangörer och

återförsäljare skall lämna de upplysningar om verksamheten som begärs för tillsynen.

Om en arrangör eller en återförsäljare inte tillhandahåller handlingar eller lämnar upplysningar i ett sådant fall som avses i första stycket, får Konsumentverket förelägga arrangören eller återförsäljaren vid vite att fullgöra sin skyldighet.

35 § Om Konsumentverket enligt 34 § andra stycket har förelagt en arrangör eller en återförsäljare att tillhandahålla en handling, får beslutet överklagas hos allmän förvaltningsdomstol. Andra beslut av Konsumentverket enligt 34 § får inte överklagas.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

2 Uppdraget

Den 10 februari 2003 utfärdade Justitiedepartementet, enheten för familjerätt och allmän förmögenhetsrätt, en promemoria (Ju2003/1468/L2) rubricerad En genomgång av praxis i frågor som rör paketresor i syfte att undersöka behovet av ändringar av paketresedirektivet eller paketreselagen. – Det sägs häri:

Den 13 juni 1990 antogs ett EG-direktiv (90/314/EEG) om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (paketresedirektivet). Direktivet syftar till att samordna EG-ländernas lagstiftning om paketresor på en hög konsumentskyddsnivå.

Sverige har genomfört direktivet med lagen (1992:1672) om paketresor, som trädde i kraft den 1 januari 1993, och genom ändringar i resegarantilagen (1972:204), vilka började gälla den 1 juli 1993.

I slutet av år 1999 offentliggjorde Europeiska gemenskapernas kommission en rapport i syfte att informera om vilka åtgärder medlemsstaterna hade vidtagit för att genomföra direktivet, att ta reda på vilka problem som uppstått i det sammanhanget och att inleda en debatt som skulle kunna leda till en förbättring av genomförandet. I rapporten konstaterar kommissionen bl.a. att flera av direktivets bestämmelser lämnar ett mycket stort tolkningsutrymme och att de metoder som medlemsstaterna har använt sig av för att genomföra direktivet på ett betydande sätt skiljer sig från varandra. Vidare konstateras vissa svagheter i själva direktivet. – Efter remissbehandling av rapporten i Sverige lämnade Justitiedepartementet den 24 maj 2000 vissa kommentarer till kommissionen.

Det kan antas att kommissionen kommer att lägga fram ett förslag till ändring av paketresedirektivet. Med hänsyn till den senaste tidens utveckling av lagstiftningsarbetet inom EU kan det också antas att direktivförslaget kommer att vara av fullharmoniseringskaraktär, dvs. utan möjlighet för medlemsstaterna att bestämma ett starkare skydd för konsumenterna än det som direktivet ger. Det finns därför skäl att nu undersöka

i vilka avseenden det från svensk synpunkt finns behov av att ändra direktivet.

Den svenska paketreselagen anknyter nära till direktivet. Undersökningen kan därför med fördel göras med utgångspunkt i den svenska lagen. Även ändringsförslag som rör det svenska genomförandet av direktivet, t.ex. frågor om lagens terminologi och systematik, bör redovisas. Några förslag till lagtext behövs inte.

Undersökningen bör göras huvudsakligen med utgångspunkt från en genomgång av svensk praxis i frågor som rör paketresor. Det är främst Allmänna reklamationsnämnden som har prövat sådana frågor. Arbetet bör alltså inledas med att det görs en sammanställning av framför allt Allmänna reklamationsnämndens praxis på området.

Europeiska gemenskapernas domstol har prövat olika frågor som gäller tolkningen av paketresedirektivet. Även dessa avgöranden bör redovisas och läggas till grund för undersökningen.

Undersökningen bör vidare göras med beaktande av lagregleringarna i övriga nordiska länder och, i den mån det behövs, något eller några ytterligare länder inom EU.

Det har underhand klarlagts att uppdraget inte avser annat än sådant som regleras i den svenska paketreselagen; således inte frågor som tas upp i resegarantilagen (1972:204).

F.d. hovrättsrådet Lennart Grobgeld uppdrogs att utföra det arbete som framgår av promemorian. Sedermera har dåvarande enhetschefen Lotta Danin, Konsumentverket, och advokaten Jan Widlund, verkställande ledamot i Researrangörsföreningen i Sverige, uppdragits att biträda i arbetet med utredningen.

Uppdraget redovisas genom föreliggande departementspromemoria.

3 Inledning

3.1 Bakgrund

Tidigare talades det om att man åkte på sällskapsresa. Detta uttrycksätt har sin grund i att en sådan resa företas i en grupp, bestående av flera resenärer. Men sällskapsresorna utmärks också av att de regelmässigt utgör en kombination – ett ”paket” – av flera tjänster; förutom själva resan framför allt logi, men ofta också reseledning. Detta har lett till att man i vart fall inom juridiken har ersatt ”sällskapsresa” med ”paketresa”.

Sällskapsresorna/paketresorna saknade i Sverige länge särskild lagreglering. I stället tillämpades regelmässigt – förutom allmänna rättsgrundsatser på civilrättens område – s.k. allmänna villkor, intagna i researrangörernas kataloger och broschyrer. Dessa villkor kom så småningom att utformas efter överläggningar mellan Konsumentverket/Konsumentombudsmannen (KO) och företrädare för researrangörerna. – De allmänna villkoren kompletteras ofta med särskilda villkor, föreskrivna av den enskilda arrangören.

Saken kom dock i ett nytt läge efter Sveriges anslutning till avtalet om det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES-avtalet), men också till ett mellan Sverige, Norge och Europeiska gemenskapen (EG) träffat avtal om civil luftfart. Härigenom blev Sverige förpliktat att anpassa sin lagstiftning till EG:s regelverk. Detta gällde bl.a. direktivet (90/314/EEG) om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (paketresedirektivet). Direktivet föreskriver att det skall införlivas med nationell lagstiftning före den 1 december 1992.

Efter beredning inom Justitiedepartementet presenterades i juni 1992 promemorian (Ds 1992:50) Lag om paketresor (i det följande kallad 1992 års promemoria). På denna grundval, och efter sedvanlig remissbehandling, lade regeringen i november samma år fram propositionen (1992/93:95) Lag om paketresor. – Då det i det

följande talas om propositionen avses, om annat inte sägs, denna proposition.

Propositionen behandlades av lagutskottet som gjorde vissa förtydliganden avseende begreppet paketresa. I övrigt tillstyrkte utskottet propositionens förslag (1992/93 LU21).

Den 17 december 1992 utfärdades lagen (1992:1672) om paketresor, vilken trädde i kraft den 1 januari 1993. – Denna lag (paketreselagen, PRL) har sedermera ändrats genom lag (1994:1029), vilken ändring enligt förordning (1994:1139) trädde i kraft den 1 oktober 1994. – Ytterligare en ändring har skett genom lag (2002:1132), som genom förordning (2004:540) har trätt i kraft den 28 juni 2004.

Den 6 maj 1993 utfärdade Konsumentverket föreskrifter och allmänna råd om paketresor (KOVFS 1993:3).

År 1993 tillkom allmänna resevillkor för paketresor (de allmänna villkoren, AVPR). Viss ändring av dessa villkor skedde sedermera år 1994.

Nya allmänna villkor tillkom år 2002. Dessa är, då detta skrivs, de nu gällande. I följande redogörelse för praxis avses dock – med något enstaka undantag – 1993 års villkor. – För det mesta är det utan betydelse vilken version av villkoren som avses, eftersom det materiella innehållet i stor utsträckning är detsamma.

År 1999 offentliggjorde EG:s kommission rapporten SEC(1999) 1800 final rörande genomförandet av paketresedirektivet i den nationella lagstiftningen.

Rapporten syftade till att

- informera om vilka åtgärder som medlemsstaterna vidtagit för att införliva direktivet,
- ta reda på vilka problem som har uppstått i sammanhanget samt att
- inleda en debatt som, i slutändan, kan leda till en förbättring av genomförandet.

Mot denna bakgrund ger rapporten en kort sammanfattning av de åtgärder för genomförande av direktivet som medlemsstaterna vidtagit samt, i förekommande fall, vilka överträdelser som uppkommit i sammanhanget.

I en bilaga till rapporten redovisas nationella åtgärder för genomförandet, ävensom överträdelserna. I bilagan återges också en förteckning av sådana beslut i EG-domstolen som har samband med direktivet.

Kommissionen uppmanade medlemsstaternas regeringar att kommentera rapporten.

Det svenska Justitiedepartementet yttrade sig den 24 maj 2000 (Ju2000/535) över rapporten.

Det skall här slutligen konstateras att paketreselagen i mycket få fall har kommit att tillämpas av de allmänna domstolarna i Sverige. Det finns, såvitt vi har funnit, inte något fall rörande lagen refererat i Nytt Juridiskt Arkiv, avd. I (NJA) eller i Rättsfall för Hovrätterna (RH). I stället är det Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) som har tillskapat den omfattande praxis som ändå finns på området. I det följande skall diskussionen ofta föras mot bakgrund av ARN:s ståndpunkt i olika frågor.

3.2 Genomförandet av paketresedirektivet

Paketresedirektivet finns på svenska som bilaga till propositionen (s. 112 ff.). Enligt vad som där (s. 13) anges är detta en preliminär, inofficiell översättning. Vi för vår del har tagit del av den svenska texten från den europeiska databanken CELEX. Vi har funnit att det i några enstaka fall brister i överensstämmelse mellan dessa båda svenska versioner av direktivet. Vi har utgått från CELEX-texten.

Vi har också tagit del av direktivet i engelsk, fransk, norsk och tysk språkversion. Vi har funnit skillnader mellan den svenska versionen och de andra versionerna, både sådana som kan vara språkliga och sådana som förefaller sakliga. – Den svenska direktivtexten har jämförts framför allt med de engelska och franska texterna.

Direktivet rör relationen mellan två parter, en ”köpare” och en ”säljare” av ett ”resepakete”. Den förstnämnda parten kallas i de engelska och franska texterna ”consumer” respektive ”consommateur” och i den svenska texten ”konsument”.

Man skulle härav kunna dra den slutsatsen att direktivet i stort sett behandlar samma personkategori som den svenska konsumentköplagen (1990:932, KKL) och den svenska konsumenttjänstlagen (1985:716, KTjL). Men så är det inte. Av direktivets artikel 2 punkt 4 framgår att begreppet konsument inte begränsas som i dessa båda lagar. Direktivet avser med konsument alla köpare av ett resepakete, oavsett om köparen är en privatperson eller inte. Detta har i den svenska paketreselagen utmärkts genom att subjektet på köparsidan betecknas med det neutrala begreppet resenär.

Direktivet är ett s.k. minimidirektiv. Detta innebär att medlemsstaterna, för att skydda resenärerna, får anta eller upprätthålla

strängare bestämmelser på det område som direktivet omfattar (artikel 8). Direktivet utsäger dock inte uttryckligen att genomförandet skall ske i form av tvingande regler; regler som parterna inte kan avtala bort. Men den svenska lagstiftaren ansåg att paketreselagen bör vara tvingande, varvid det tvingande området avgränsades i enlighet med gällande konsumentskyddande lagstiftning. Detta ledde till att lagen är tvingande då en resenär förvärvar en paketresa för huvudsakligen enskilt ändamål av en näringsidkare som agerar i sin yrkesmässiga verksamhet (4 § PRL, prop. s. 25 f.). – Det noteras att detta uttryckssätt numera inte står i enlighet med definitionen på ”konsument” i konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen; detta efter genomförandet den 1 juli 2002 av direktivet (1999/44/EG) om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier (konsumentköpsdirektivet). – I praktiken torde denna ändrade terminologi knappast göra någon skillnad i sak.

Från svensk sida uppfyllde man kravet att genomföra paketresedirektivet till den 1 januari 1993. Det skall i jämförelse härmed konstateras att ingen av övriga nordiska länder och inte heller Tyskland var klar med implementeringen till denna tidpunkt. Storbritannien höll dock tiden; så även Frankrike på några dagar när.

Det svenska genomförandet präglas av stor försiktighet. I 1992 års promemoria uttalas:

Det har i Sverige inte – – – visat sig något framträdande behov av konsumentskyddande lagstiftning på reseområdet. Det finns därför inte anledning att nu göra någon allmän genomgång av rättsområdet för att undersöka tänkbara behov av lagregler som innebär ett bättre konsumentskydd än den miniminivå som föreskrivs i EG-direktivet. Inte heller finns det skäl att i de olika frågorna pröva om direktivets bestämmelser borde kompletteras med regler som överensstämmer med exempelvis de Allmänna Resevillkoren. Innehållet i den nya lagen bör i stället i princip begränsas till regler som motsvarar direktivets. – De Allmänna Resevillkoren är en viktig anledning till att konsumentskyddet på reseområdet får anses i huvudsak acceptabelt i Sverige. – – – Lagen bör vara tvingande, vilket innebär att den skall lägga fast en miniminivå för konsumentskyddet. Många gånger kan ett fullgott skydd för konsumenten ligga en bit över denna nivå. Sålunda bör den omständigheten att EG-direktivets regler – och därmed normalt också bestämmelserna i den nya lagen – ibland är mindre förmånliga än bestämmelserna i de Allmänna Resevillkoren inte tas till intäkt för att villkoren kan ändras till nackdel

för konsumenten. Om en sådan utveckling inleds efter tillkomsten av den nya lagen, finns det anledning att på nytt överväga frågan om lagens tillämpningsområde bör breddas och dess regler skärpas till konsumenternas förmån (s. 29 f.).

Dessa synpunkter accepterades till fullo i propositionen. Här sades ytterligare bl.a. följande.

Enligt EG:s rättsordning är EG-domstolen exklusivt behörig att göra auktoritativa uttalanden om innebörden av EG:s rättsregler. Till EG:s direktiv finns därför inga förarbeten av den typ som vi är vana vid i Sverige. När EG-direktiv införlivas med de nationella rättsordningarna kan lagstiftaren därför inte vare sig precisera innebörden i direktivets bestämmelser i lag eller göra motivuttalanden med anspråk på att auktoritativt uttolka innehållet i EG-rätten. — — — Det skulle dock inte stämma väl med ländernas strävanden att harmonisera sina rättsordningar om varje enskilt land valde att i stor omfattning avvika från direktivets regler enbart för att möjliggöra en precisering av de egna reglerna (s. 18 f.).

3.3 Nutida strömningar vid genomförande av EG-direktiv

Sedan dessa uttalanden gjordes, synes det i Sverige ha skett en omsvängning då det gäller synen på hur EG-direktiv skall genomföras. Vi vill härvid till en början hänvisa till de uttalanden som gjordes i prop. (2001/02:134) till ändringar (2002:587) i konsumentköplagen, vilka ändringar avsåg genomförande av det ovan (avsnitt 3.2) nämnda konsumentköpsdirektivet.

I nämnda proposition uttalas bl.a.: Konsumentköpsdirektivet, som är ett s.k. minimidirektiv, bör genomföras så att dess konsumentskydd säkert är uppfyllt. Det skydd som gällande rätt ger konsumenterna bör inte urholkas. Nu rådande balans mellan köpare och säljare bör hållas fast. Mer omfattande lagändringar än vad direktivet kräver bör inte göras annat än i absoluta undantagsfall. En utgångspunkt vid genomförandet bör vara intresset av att åtminstone de nordiska länderna får så enhetliga regler som möjligt (s. 20 f.).

Problematiken rörande genomförande av EG-direktiv har sedermera diskuterats vid ett rättssymposium i november 2002. En rapport från detta symposium har lämnats i Svensk Juristtidning 2003 s. 405 ff. I rapporten finns bl.a. (s. 455) en redogörelse i tio

punkter för vad som låg till grund för genomförandet av konsumentköpsdirektivet, utförligare än vad som framgår av nyssnämnda proposition till ändringar i konsumentköplagen. – Dessa punkter är i något förkortad form följande.

1) Ett direktivs text skall inte tillämpas mellan enskilda utan riktar sig bara till lagstiftaren; direktivet är bindande endast med avseende på resultatet.

2) Anslut till nationell terminologi och systematik.

3) Välj samma lösningar som i liknande sammanhang, även om det finns vissa omotiverade skillnader i direktivet.

4) Håll fast vid rådande intressebalans och undvik mer omfattande ändringar än nödvändigt.

5) Utnyttja minimiregleringen för att se till att reglerna blir i samklang med allmänna rättsprinciper.

6) Utnyttja minimiregleringen för att ta hänsyn till de intressen som inte har beaktats i direktivet, för såvitt detta inte innebär att konsumentskyddet urholkas.

7) Tolka direktivet. Om det är oklart, välj den bästa lösningen och låt inte oklarheten gå ut över parterna.

8) Låt inte bli att bedöma vad som redan kan anses vara gällande rätt; detta även om det skulle saknas lag eller tydlig praxis.

9) Upprätthåll skillnaden mellan civilrätt och näringsrätt.

10) Se till att åtminstone de nordiska länderna har så lika lagstiftning som möjligt.

Det sagda skall jämföras med vad som kommer till uttryck på ett annat ställe i rapporten i Svensk Juristtidning (s. 438 ff.). Där det bl.a. sägs följande.

På konsumentområdet kan i dag skönjas en tendens där kommissionen i ökad utsträckning föreslår fullharmonisering i stället för minimireglering. Det är inte självklart att man numera skall göra så litet som möjligt för att uppfylla kraven i ett direktiv. Tvärtom bör kanske utgångspunkten vara att så lojalt som möjligt försöka uppfylla intentionerna och målen med lagstiftningen. – Även utgångspunkten att skyddet enligt gällande rätt inte bör urholkas kan ifrågasättas. Om vissa områden från EG:s sida anses vara av särskild vikt, kan det ifrågasättas om tidigare prioriteringar från svensk sida alltid skall finnas kvar. – Nordisk rättslikhet anges ofta som en utgångspunkt. Om syftet med ett EG-direktiv skall kunna uppfyllas på ett bättre sätt, bör det vara viktigt att Sverige ökar kontakterna med länder också utanför Norden. – Det kan finnas anledning att överväga om inte tiden är mogen för en förändring av lagstiftningstekniken med en betydligt fylligare lagtext. Nuvarande tendenser till minimalism torde i vissa fall utgöra en nackdel. En dubblering

eller i vissa fall överlappning skulle kunna vara klagörande, varvid den som använder en viss lagstiftningsprodukt i princip får hela svaret, i stället för att vara hänvisad till också andra regelkomplex (s. 440 ff.).

Det skall härefter noteras att den försiktighet vid genomförandet som präglar paketreselagen inte verkar ha fått motsvarighet i lagar om paketresor i andra nordiska länder.

3.4 Promemorians inriktning

Enligt uppdragspromemorian skall i första hand anges synpunkter på direktivet; även behovet från svensk synpunkt om ändringar av paketreselagen bör undersökas, fast det inte behövs något förslag till lagtext.

Vi har funnit att det inte är tillräckligt att nu endast ange vad som kan vara brister i direktivet och i paketreselagen. I stället har vi valt att lägga fram ett utkast till en helt ny lag, betydligt fylligare än den nuvarande. Vi skyggar då inte för att föreslå lagreglering också av sådant som kan anses vara allmänna grundsatser inom området för köp och tjänst; grundsatser som har kommit till uttryck i andra svenska lagar på avtalsrättens/köprättens område, framför allt i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

I likhet med den nuvarande paketreselagen bör en ny lag innehålla inte bara civilrättsliga, utan också offentligrättsliga (marknadsrättsliga) bestämmelser.

Vi har beaktat ARN:s rikliga praxis. Men därvid har vi inte låtit oss nöja. Vi vill härtill säga följande.

Det har sedan länge förekommit nordiskt samarbete på lagstiftningens område, detta inte minst då det gäller avtalsrätt (i vidsträckt betydelse). Vilket också har lett till harmonisering av de nordiska ländernas lagar. Men anslutningen till EU har lett till tanken att tiden nu är inne för att i större utsträckning beakta förhållandena också i länder utanför Norden.

Mot denna bakgrund har vi tagit del av lagstiftningen om paketresor, inte endast i Danmark, Norge och Finland, utan också i tre ”stora” EU-länder, Tyskland, Frankrike och Storbritannien.

Härtill skall konstateras följande. Såväl den svenska paketreselagen som motsvarande lagar i de andra länderna har sin grund i ett och samma EG-direktiv. (Vi talar om lagar i vid mening, även subsidiär lagstiftning av typ kungörelse.) Det är självklart att det då måste finnas likheter mellan resultatet av de olika ländernas genom-

förande av direktivet. Men vad som frapperar är olikheterna, såväl innehållsmässigt som i fråga om rättsteknisk uppbyggnad. – Mellan den svenska lagen och andra nordiska länders paketreselagar finns likheter, men också förvånande skiljaktigheter. Vad gäller den tyska lagen kan man i vart fall skönja släktskapen med nordisk rätt på köprättens område. Medan de franska och engelska lagarna uppvisar från nordisk synpunkt främmande drag, framför allt då det gäller de viktiga reglerna om fel och påföljder för fel.

Det sagda har lett till att den ledning vi fått vid konstruktion av en ny lag – förutom från svenska källor – uteslutande har hämtats från nordiska grannländer. Detta trots god vilja att beakta även ickenordisk rätt.

I uppdragspromemorian påpekas att ett förslag till ett nytt paketresedirektiv kan antas vara av ”fullharmoniseringskaraktär”. Detta innebär att direktivet inte längre gör det möjligt för EU:s medlemsstater att bestämma ett starkare skydd för konsumenterna än vad direktivet anger. Detta förhållande menar vi utgör ett ytterligare skäl att presentera ett utkast till en ny svensk lag. Det bör där klart framgå vilken nivå på konsumentskyddet som man från svensk sida önskar upprätthålla. Ett nytt direktiv bör tillgodose detta skydd.

Genom att sålunda presentera ett lagutkast och jämföra detta med nuvarande direktiv, har vi ”bakvägen” kommit fram till vilka ändringar av direktivet som vi från svensk sida anser kan vara påkallade.

3.5 Arbetsunderlag

Förutom sedvanliga förarbeten till den svenska paketreselagen har vi som sagt tagit del av lagstiftning i de nordiska länderna Danmark, Norge och Finland ävensom EU-länderna Frankrike, Storbritannien och Tyskland. (Det noteras att Norge är medlem i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, EES, men inte i EU.)

Vi har hämtat värdefull kunskap om nordisk rätt ur en norsk doktorsavhandling; Guðmundur Sigurdsson, Pakkereisekontrakter EF's pakkereisedirektiv og den nordiske lovgivningen, Oslo 1996.

Vi har vidare tagit del av en promemoria av Rechtsanwalt Gerrit J. van Setten, Den nya reselagstiftningen i Tyskland, Nord Info GmbH Nordeuropa Marketing, Frankfurt am Main 1995.

Vad gäller praxis har vi samlat in och systematiserat ett stort antal avgöranden av ARN. Ett enda fall från hovrätt har vi funnit, jämte några fall från EG-domstolen.

3.6 Några terminologiska frågor

1 och 2 §§ PRL anger bl.a. att lagen gäller paketresor som arrangerer *säljer*. Det skulle kunna tyckas konsekvent att, i enlighet härmed, säga att motparten *köper* sådana resor. Samt att transaktionen skulle kallas *köp* och arrangörens motpart *köpare*.

Så uttrycker sig dock inte paketreselagen. I 3 § PRL talas om *arrangör* och *resenär*. Samt att resenären *förvärvar* paketresan. Vilket torde vara ett vidare uttryck än "köper".

Vi anser i och för sig att det saknas skäl att inte ansluta sig till denna lagens terminologi. Dock kan vi ibland, för att åstadkomma språklig omväxling, tala om köp av paketresa.

En paketresa kan innefatta såväl materiella som immateriella prestationer, även om det immateriella, framför allt transport och inkvartering, starkt överväger. Men i paketresan kan också ingå t.ex. mat och dryck på en frukostbuffé. Trots detta talar propositionen om "avtalade tjänster" (s. 92). – Vi har ingen erinran mot detta förenklade uttryck.

Men paketresan kan alltså i realiteten bestå av både köp och tjänst. Till följd varav paketreselagen står nära *såväl* köplagen (1990:931) och konsumentköplagen (1990:932) som konsumenttjänstlagen (1985:716). Vi betecknar alla dessa fyra lagar "köprättsliga".

I svensk juridisk litteratur råder inte full samstämmighet i fråga om vissa termer, aktuella för denna promemoria, t.ex. avtalsbrott och kontraktsbrott (se t.ex. Agell-Malmström, *Civilrätt*, 2005, s. 126, Ramberg-Herre, *Allmän köprätt, Det köprättsliga regelsystemet och marknadspraxis*, 2005, s. 120 ff, Ramberg-Ramberg, *Allmän avtalsrätt*, 2003, s. 40 samt Lehrberg, *Avtalsrättens grundelement*, 2004, s. 259 ff.). – Vi har stannat för att använda termen avtalsbrott som en gemensam beteckning för fel och dröjsmål ("försening").

4 Paketresedirektivet

Vi har funnit att paketresedirektivet i flera hänseenden är svårt att förstå. Det saknar enligt vår mening en sådan tydlig systematik som finns i svensk lagstiftning beträffande köp och tjänst. Texten i direktivet är ofta mycket allmänt hållen, vilket gör att den kan tolkas på olika sätt. Den synes också innehålla upprepningar.

Härefter ett försök att sammanfatta direktivets innehåll.

4.1 Preambeln

Direktivet inleds med en lång s.k. preambel i drygt 20 punkter; dock inte numrerade. Vi presenterar här efter ett subjektivt urval av punkter som vi anser ha särskild tyngd. Redovisningen är starkt förkortad. – Siffror inom parentes är vår egen numrering av punkterna i preambeln.

- Ett av EG:s huvudmål är att förverkliga den inre marknaden, där turistsektorn är en väsentlig del. (2)
- Skillnaden mellan reglerna om resepaket i de olika medlemsstaterna leder till en snedvridning av konkurrensen. (3)
- Gemensamma regler leder till att konsumenterna kan dra nytta av jämförbara villkor. (4)
- Hänsyn skall tas till förslagets betydelse för konsumentskyddet. (6)
- Gemensamma regler gynnar inte bara medborgare inom EG, utan lockar också turister utanför, vilka alla söker fördelar av en garanterad standard på resepaketet. (9)
- Skillnader mellan reglerna i olika medlemsstater avhåller konsumenterna från att köpa resepaket i en annan medlemsstat. (10)
- Researrangören/återförsäljaren bör vara skyldig att se till att den information som lämnas är begriplig och korrekt. (12)

- Konsumenten behöver få en redovisning av alla avtalsvillkor. Detta bör ske *dels* genom att villkoren dokumenteras i skrift eller på annat lämpligt sätt, *dels* genom att konsumenten får en kopia av villkoren. (13)
- Rätten att ändra priset bör alltid vara beroende av villkor. (15)
- Konsumentens rättigheter då arrangören ställer in arrangemanget bör definieras tydligt. (17)
- Arrangören/återförsäljaren bör svara för att givna åtaganden fullgörs enligt avtalet. (19)
- Arrangören/återförsäljaren bör svara för skada som konsumenten drabbas av till följd av utebliven eller felaktig prestation. (19)
- Arrangörens/återförsäljarens ansvar bör begränsas i enlighet med internationella konventioner. (20)
- Åtgärder bör vidtas för att informera konsumenterna och för att hantera klagomål. (21)
- Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare regler i syfte att skydda konsumenten. (22)

4.2 Huvudtexten

Direktivet är indelat i tio artiklar. Dessutom finns en bilaga i elva punkter.

De olika artiklarna uppvisar mycket stora skillnader i uppläggning och omfång. Somliga är bara på ett par rader, medan t.ex. Artikel 4 upptar – i CELEX-versionen – mer än en A4-sida. Denna artikel är sedan indelad i ett stort antal punkter, detta på ett ganska komplicerat sätt.

Härefter ett försök till sammanfattning av innehållet i direktivets huvudtext. Vi har utgått från den svenska versionen. – Det skall understrykas att redogörelsen inte är heltäckande.

Artikel 1 anger att avsikten med direktivet är att harmonisera medlemsstaternas lagar om resepaket som säljs inom EG.

Artikel 2 innehåller en rad definitioner. I artikelns punkt 1 sägs att med resepaket avses en kombination av minst två av tre uppräknade komponenter, nämligen transport, inkvartering och vissa andra turisttjänster. Ytterligare krav för att kombinationen skall räknas som ett resepaket är att den säljs eller marknadsförs till ett totalpris och att tjänsten varar längre än ett dygn eller att den inkluderar övernattnings.

Vidare definieras i artikelns punkter 2-5 vad som avses med arrangör, återförsäljare, konsument och avtal.

Artikel 3 inleds med föreskriften att beskrivningar som arrangören/återförsäljaren lämnar inte får innehålla någon vilseledande information. Det sägs sedan att om konsumenten erhåller en broschyr, skall denna innehålla adekvat information i olika hänseenden, bl.a. om resmål, standard på transportmedel, typ av inkvartering, pass och visum samt minsta antalet deltagare i resan. – I artikelns andra stycke anges att uppgifterna i en broschyr är bindande för arrangören eller återförsäljaren; dock inte om konsumenten före avtalets träffande har informerats om att det kan ske ändringar. Det sagda får ske endast om broschyren anger detta.

Artikel 4 är som nämnts mycket omfattande.

Punkten 1 a) anger krav på information som konsumenten skall erhålla *innan avtal träffas*. Det gäller bl.a. pass och visum för medborgare i aktuella medlemsstater, men också hälsoformaliteter.

Punkten 1 b) anger att arrangören/återförsäljaren, *i god tid före avresan*, skall lämna information i en rad olika avseenden. Det gäller bl.a. tid och plats för uppehåll under resan, anslutande transporter, arrangörens/återförsäljarens eventuella lokala representanter; eller i vart fall telefonnummer att användas i en nödsituation. Vidare skall informeras om frivillig försäkring som täcker kostnaden för avbeställning eller för assistans i händelse av olycka/sjukdom.

Punkten 2 gäller *principer för avtalet*. Det hänvisas till minimikraven i en bilaga som är fogad till direktivet. Där räknas upp vissa grundläggande villkor ”om de är relevanta”. Det gäller bl.a. resmål, transportmedel, inkvartering, minsta antalet personer, resrutt, utflykter, namn och adress till arrangören/återförsäljaren, priset för resepaketet, prisändringar, skatter och avgifter, betalningssätt och reklamationsfrist.

Det sägs vidare i artikel 4 punkten 2

att alla avtalsvillkor skall vara skriftliga eller utformade på något annat för konsumenten begripligt eller lättillgängligt sätt,

att konsumenten skall få del av villkoren innan avtalet ingås

samt att han skall få en kopia av villkoren.

Det tilläggs att vad sålunda sagts inte får hindra sena beställningar och avtal.

Punkten 3 anger rätt för konsumenten att *överlåta* sin bokning till en annan person.

Punkten 4 rör *prisändringar*. Det sägs här att det avtalade priset får ändras bara om avtalet uttryckligen medger ändring uppåt eller nedåt; och då endast om det anges hur prisändringen skall beräknas. Rätten till ändring gäller endast i vissa uppräknade fall, bl.a.

vid variationer i transportkostnader, skatter, vissa avgifter och växlingskurser. Det tilläggs att prishöjning inte får ske senare än 20 dagar före avresan.

Punkten 5 behandlar skyldighet för arrangören att informera konsumenten för det fall arrangören finner att han måste göra en betydande ändring i ett väsentligt avtalsvillkor.

Konsumenten har då att välja mellan *att* utan ersättningskyldighet häva avtalet *eller att* acceptera ett tilläggsavtal som specificerar ändringarna och hur dessa påverkar priset.

Punkten 6 rör rättsverkningarna då konsumenten *häver avtalet* eller då arrangören *ställer in* resepaketet utan att detta kan skyllas på konsumenten. – Konsumenten har då rätt att delta i ett annat resepaket av motsvarande eller högre kvalitet eller att så snart som möjligt få tillbaka allt vad han har betalat.

Om erbjudet paket är av lägre kvalitet, skall arrangören/återförsäljaren betala tillbaka mellanskillnaden. – I sådant fall har konsumenten, om det är skäligt (i den engelska respektive den franska texten "if appropriate", "si cela est approprié"), rätt till ersättning av arrangören/återförsäljaren; dock inte om resepaketet har ställts in på grund av för få anmälningar eller på grund av force majeure.

Punkten 7 gäller om det efter avresan visar sig att en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas.

Arrangören skall då vidta alternativa åtgärder för fortsättningen av resepaketet. Vidare skall han, om så är skäligt (i den engelska respektive den franska texten "where appropriate", "le cas échéant") utge ett prisavdrag.

I ett andra stycke till punkten 7 behandlas den situation då det är omöjligt att vidta "sådana åtgärder"; eller om dessa på goda grunder inte kan accepteras av konsumenten. Arrangören skall då, om så är lämpligt (i den engelska respektive den franska texten "where appropriate", "le cas échéant"), tillhandahålla transport till platsen för avresan eller till någon annan plats som konsumenten godtar. Där så är lämpligt skall arrangören gottgöra konsumenten för detta.

Artikel 5 – I artikelns punkt 1 sägs att medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att se till att arrangören/återförsäljaren fullgör sina åtaganden på ett korrekt sätt, detta oavsett om åtagandena skall fullgöras av arrangören/återförsäljaren eller av andra leverantörer av tjänster.

Punkten 2 första stycket handlar om arrangörens/återförsäljarens *ansvar för skada* som förorsakas konsumenten på grund av

att avtalet inte fullgörs. Medlemsstaterna skall då vidta nödvändiga åtgärder för att se till att arrangören/återförsäljaren är ansvarig; detta om avtalsbrottet inte orsakas av fel som vare sig begåtts av dem själva eller någon annan leverantör av tjänster.

Härefter räknas upp tre situationer där detta *ansvar inte gäller*:

- Avtalsbrottet är orsakat (i den engelska respektive den franska texten "the failures are attributable", "les manquements sont imputables") av konsumenten.
- Avtalsbrottet är orsakat av tredje man och har inte kunnat förutses eller undvikas.
- Avtalsbrottet beror på force majeure.

I punkt 2 andra stycket ges en bestämmelse om arrangörens/återförsäljarens *omsorgsplikt*. I de fall som avses i ovan upptagna andra och tredje punkten skall arrangören/återförsäljaren bistå en konsument i svårigheter.

Punkt 2 tredje stycket rör *ansvarsbegränsning*. Det sägs här att i fråga om skador som uppstår till följd av att tjänster som ingår i resepaketet inte utförs eller utförs felaktigt, får medlemsstaterna tillåta att ersättningen begränsas i enlighet med internationella konventioner på detta område.

Även punkt 2 fjärde stycket rör *ansvarsbegränsning*; här för andra skador än personskador. En sådan begränsning är tillåten, men den får inte vara oskälig.

Punkten 3 anger att det inte får förekomma några undantag från bestämmelserna i artikel 5 punkterna 1 och 2.

Punkten 4 rör *reklamation*. Det sägs här (i den svenska språkversionen) att konsumenten genast och på platsen måste underrätta den som levererat tjänsten om varje försummelse att fullgöra åtagandena enligt avtalet som han upptäcker. Vidare skall han underrätta arrangören och/eller återförsäljaren skriftligt eller på något annat lämpligt sätt så snart som möjligt. Denna skyldighet måste klart och uttryckligt anges i avtalet.

Härtill skall anmärkas. Det förefaller oss som att denna Artikel 5 punkt 4 i de engelska och franska texterna avviker i sak från den svenska texten. – Dessa engelska och franska texter lyder i sin helhet.

The consumer must communicate any failure in the performance of a contract which he perceives on the spot to the supplier of the services concerned and to the organizer and/or retailer in writing or any appropriate form at the earliest opportunity.

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, par le consommateur au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou détaillant.

Som ytterligare jämförelse anges motsvarande norska text (ur Sigurdssons avhandling s. 554).

Forbrukeren skal snarest mulig skriftlig eller på annen egnet måte gjøre vedkommen de tjenesteyter samt reisearrangøren og/eller formidleren oppmerksom på en hver mangel ved oppfyllelsen av kontrakten, som vedkommende fastslår på stedet.

Vi tolkar dessa tre sist nämnda textversioner enligt följande. Direktivet utgår från att resenären *på platsen* konstaterar fel i prestationen. Han skall då, så snart som möjligt, reklamera till den som har utfört tjänsten ävensom till arrangören och/eller återförsäljaren. – Det sägs däremot inte i dessa texter – som i den svenska versionen – att reklamation skall ske *dels* till leverantören av tjänsten ”genast och på platsen”, *dels* till arrangören och/eller återförsäljaren så snart som möjligt. – Vi finner således att den svenska direktivtexten här inte ger riktigt uttryck för direktivets materiella innehåll.

Artikel 6 – Här sägs att vid reklamation måste arrangören/återförsäljaren eller dennes representant på platsen *omedelbart försöka lösa problemet*.

Artikel 7 – Denna artikel behandlar arrangörens/återförsäljarens skyldighet att ställa *säkerhet* (resegaranti).

Artikel 8 – Här sägs att medlemsstaterna för att skydda konsumenterna har rätt att anta eller upprätthålla strängare bestämmelser på det område som omfattas av direktivet. – Med andra ord, paketresedirektivet är ett *minimidirektiv*.

Artikel 9 – Här framgår bl.a. att medlemsstaterna är skyldiga att implementera direktivet före den 31 december 1992.

Artikel 10 anger att direktivet riktar sig till medlemsstaterna.

5 Paketreselagen

Vi lämnar här en redogörelse för reglerna i paketreselagen, i viss utsträckning i jämförelse med direktivet. Hänvisning sker ofta till propositionen (prop. 1992/93:95), i något enstaka fall till lagutskottets betänkande (1992/93:LU21). Sidhänvisningar avser i allmänhet propositionen. – En mera kritisk genomgång av lagen följer i avsnitt 11. – Praxis i anslutning till lagen redovisas i avsnitt 9.

Hänvisningar till direktivet sker, om annat inte sägs, på grundval av den svenska språkversionen i CELEX.

5.1 Inledande bestämmelser

1–4 §§ PRL har rubriken *Inledande bestämmelser*.

1 § PRL anger *lagens tillämpningsområde*; att lagen gäller paketresor som arrangörer, själva eller genom återförsäljare, säljer eller marknadsför.

De i 1 § förekommande uttrycken paketresa, arrangör och återförsäljare definieras i 2 och 3 §§. Dessa paragrafer motsvarar direktivets artikel 2.

Paketresa är enligt 2 § första stycket ett arrangemang som har utformats innan avtal träffas och som

1. består av transport och inkvartering eller någon av dessa tjänster i kombination med någon turisttjänst som utgör en inte oväsentlig del av arrangemanget och som inte är direkt knuten till transport eller inkvartering,

2. varar mer än 24 timmar eller inbegriper inkvartering samt

3. säljs eller marknadsförs för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

Såväl direktivets som paketreselagens definition på paketresa täcker arrangemang som inte innefattar transporter (prop. s. 20 f. och 66).

Det skall noteras att lagens definition av paketresa skiljer sig från direktivets artikel 2 i flera hänseenden.

I direktivet motsvaras ”arrangemang som har utformats innan avtal träffas” av ”i förväg ordnad kombination”. – Paketreselagens uttryckssätt avser att klargöra att arrangemanget kan ha utformats ända till dess att avtalet ingås (prop. s. 62).

Till skillnad från direktivet preciserar 2 § tredje stycket vad som menas med *inkvartering*; nämligen ”logi som inte är att anse som enbart ett led i en transporttjänst”. – Med denna definition faller övernattning på ett kryssningsfartyg in under begreppet inkvartering; däremot inte tågresa i sovvagn. Detta medför att kryssningsresan betraktas som paketresa, men inte tågresan (prop. s. 22 och 65 f.).

Direktivet talar – beträffande en av de komponenter som ingår i resepaketet – om andra turisttjänster som inte är direkt knutna till transport eller inkvartering och som utgör en väsentlig del av resepaketet. – Paketreselagens motsvarighet är här ”turisttjänst som utgör en inte oväsentlig del av arrangemanget och som inte är direkt knuten till transport eller inkvartering”, 2 § första stycket 1 (prop. s. 23 och 63 f.).

I lagutskottets betänkande behandlas en motion rörande begreppet paketresa och lagförslagets tillämpning på färjetrafiken mellan Sverige och Finland. Utskottet avlog motionen och anförde bl.a.: Sådana resor som i huvudsak innebär en transport från en plats till en annan, oavsett om hyttplats eller sovvagn ingår i resan, bör falla utanför lagens tillämpningsområde. Traditionell färjetrafik skall således vara undantagen. Det kan dock inte uteslutas att vissa arrangemang – trots att resan går mellan två bestämda orter – ändå skall omfattas av lagen; detta därför att arrangemangen typiskt sett är avsedda att tillfredsställa intressen av turist- eller rekreationskaraktär. Traditionella kryssningsresor, där båtresan i sig utgör en betydande attraktion och som innefattar besök på flera platser, skall självfallet omfattas av lagen (betänkandet s. 5 ff., särskilt s. 8).

Enligt direktivet skall det förhållandet att *olika delar i samma resepaket debiteras separat*, inte befria arrangören/återförsäljaren från skyldigheterna enligt direktivet. – I paketreselagen har detta förtydligats. Här talas, i 2 § första stycket, om att arrangemanget säljs eller marknadsförs för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra. I paragrafens andra stycke sägs att lagen gäller även om olika tjänster som ingår i arrangemanget skall betalas var för sig.

3 § PRL definierar ”arrangör”, ”återförsäljare”, ”resenär” och ”avtal”.

Lagens definitioner av ”arrangör” och ”återförsäljare” motsvarar nära direktivets.

Som ovan (avsnitt 3.2) sagts använder direktivet beteckningen *konsument* för subjektet på köparsidan. Medan paketreselagen betecknar köparen av paketresan *resenären*; detta för att understryka att lagen omfattar *såväl* privata resenärer *som* resenärer som reser i tjänsten. Den svenska lagstiftaren ansåg detta stå i överensstämmelse med direktivet (prop. s. 23 f.).

Direktivets definition av ”konsument” är mångordig. Det får ändå antas att paketreselagens ”resenär” överensstämmer med direktivets ”konsument”, dock att direktivet talar om ”köper” men lagen ”förvärvar”. Detta, eftersom ”köper” ansågs vara alltför inskränkt (prop. s. 24).

Vad härefter gäller *avtal* understryker propositionen (s. 68) att lagens definition inte säger något om vad avtalet innehåller eller när det träffas; detta får avgöras enligt allmänna avtalsrättsliga regler och grundsatser.

4 § PRL anger paketreselagens *tvingande* karaktär; dock endast i den ”konsumenträttsliga” relationen näringsidkare-konsument. Närmare bestämt sägs i paragrafen att avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i lagen är till nackdel för resenären är utan verkan mot denne, om han förvärvar paketresan huvudsakligen för enskilt ändamål från en näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet. – Detta medför motsättningsvis att lagen i andra fall är *dispositiv*. Lagen kan alltså, då någon reser i tjänsten, sättas ur kraft genom avtal. Detta kommenteras i propositionen så att paketreselagen inte är en traditionell konsumentskyddslag (s. 24).

5.2 Information m.m.

5–7 §§ PRL är samlade under rubriken Information m.m.

I 5 § första stycket – som har sin motsvarighet i direktivets artikel 3 första stycket – sägs att *kataloger och broschyrer* som *tillhandahålls* resenärer skall innehålla *tydlig och begriplig information* om priset samt i förekommande fall om resmål, transporter, inkvartering, måltider, resplan, inresebestämmelser, betalningsvillkor och villkor om minsta antal resenärer för resan. – Direktivet är mer detaljerat än paketreselagen. Till exempel nämner direktivet allmän

information om pass- och visumkrav samt hälsoformaliteter, medan paketreselagen endast talar om inresebestämmelser.

Det noteras att 5 § första stycket PRL inte anger något subjekt för skyldigheten att lämna informationen. Inte heller sägs där något om påföljd vid underlåtenhet i detta hänseende. Dock sägs längre ner i lagtexten – i 7 § första stycket – att det är *arrangören* som ansvarar för att kataloger/broschyrer innehåller information enligt 5 § första stycket. – I detta hänseende skiljer sig lagen från artikel 3 punkt 1 i direktivet, som där tar upp såväl arrangören som återförsäljaren.

I 5 § andra stycket första meningen PRL sägs att uppgifterna i kataloger och broschyrer är *bindande* för arrangören. – I direktivets artikel 3 punkt 2 andra stycket sägs att bundenheten gäller såväl arrangören som återförsäljaren.

I 5 § andra stycket andra meningen modifieras vad som sägs i paragrafens första stycke; detta genom uttalandet att *ändringar* får göras *innan avtal träffas*, dock endast under två angivna förutsättningar. Nämligen dels att det har gjorts ett uttryckligt *förbehåll* i katalogen eller broschyren, dels att resenären *tydligt informeras* om ändringarna.

Lagtexten anger inte närmare vad som menas med att uppgifterna i kataloger/broschyrer är ”bindande”. Tolkningsunderlag ges i propositionen. Det sägs där att regeln i andra stycket är mer än en informationsregel; det handlar om *arrangörens avtalsrättsliga bundenhet*; uppgifter i kataloger och broschyrer är i princip bindande, vilket betyder att de ingår i avtalet om de inte avtalas bort eller ändras (s. 70).

Detta propositionsuttalande bör så förstås att den svenska lagstiftaren menar att bundenheten inträder då avtal har träffats mellan parterna, varvid den lämnade informationen blir avtalsinnehåll. Däremot torde lagen inte ta ställning till frågan huruvida en uppgift i arrangörens marknadsföring är att betrakta som ett bindande anbud enligt 1 § första stycket lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område.

Uttalandena i propositionen beträffande 5 § ger sålunda uttryck för att denna paragraf har såväl marknadsrättslig som civilrättslig/avtalsrättslig innebörd. – I propositionen sägs att ett förbud mot vilseledande information följer av marknadsföringslagens bestämmelser, särskilt 2 §. Att avtalsvillkor inte får anges på ett vilseledande sätt följer av avtalsvillkorlagens förbud mot oskäligen avtalsvillkor (s. 29). Vidare uttalar propositionen, som ovan nämnts, att informationen blir avtalsinnehåll. – I vad mån detta

medför att avvikelse från detta innehåll medför ansvar för fel i levererade tjänster berörs inte.

6 § första stycket PRL föreskriver *information* som skall lämnas resenären *innan ett avtal sluts*. Detta har sin motsvarighet i direktivets artikel 4 punkt 1 a). – Den information som sålunda skall lämnas är enligt lagen *dels* sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan, *dels* – i den mån det har betydelse för resenären – vad som gäller om pass och visum för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES).

Direktivets artikel 4 punkt 1 a) synes här ha en vidare ram än paketreselagen. Direktivet talar allmänt om pass- och viseringsbestämmelser för medborgare i den eller de medlemsstater som berörs. Detta tolkas i propositionen (s. 31 f. och 71 f.) som gällande endast för EES-medborgare.

6 § andra stycket PRL reglerar information som skall ges *i god tid före resan*. Resenären skall då ”på lämpligt sätt” få information om

1. transportarrangemang och försäkringsmöjligheter samt
2. sådana uppgifter som gör det möjligt *dels* för resenären att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan, *dels* för anhöriga att komma i kontakt med resenären om denne är underårig.

Bestämmelserna i 6 § andra stycket PRL har sin motsvarighet i direktivets artikel 4 punkt 1 b). Direktivet är här – som på så många andra ställen – mycket utförligare än paketreselagen.

7 § första stycket anger att det är *arrangören som ansvarar* för att kataloger och broschyrer innehåller information enligt 5 § första stycket.

7 § andra stycket kompletterar 6 § genom uttalandet att *såväl arrangören som återförsäljaren ansvarar* för att information lämnas enligt 6 §. – Detta står i överensstämmelse med direktivets artikel 4 punkt 1 b).

I 7 § tredje stycket PRL sägs att - i fråga om underlåtelse att lämna information enligt 5 och 6 §§ – *marknadsföringslagen* (1975:1418) skall tillämpas. Det är här alltså fråga om en offentlig-rättslig/marknadsrättslig påföljd.

Varken lagen eller propositionen berör frågan huruvida bestämmelserna i 7 § har någon civilrättslig betydelse.

5.3 Avtalet

8–10 §§ PRL är upptagna under rubriken Avtalet.

8 § första stycket första meningen anger att *arrangören skall se till att avtalet innehåller uttryckliga villkor* om priset för resan och kostnader som kan tillkomma, betalningsvillkor och reklamationsfrister samt – beroende på vad som ingår i paketresan – resmål, resplan, transporter, inkvartering, andra turisttjänster, särskilda önskemål från resenärens sida samt försäkringar. – Lagrummet har sin motsvarighet i direktivets artikel 4 punkt 2 a), som hänvisar till en bilaga.

Enligt 8 § första stycket andra meningen skall *alla avtalsvillkor framgå av en skriftlig handling*. I paragrafens andra stycke sägs vidare att resenären, innan avtal träffas, skall på lämpligt sätt få del av avtalsvillkor och information enligt först stycket; han skall få ett eget exemplar av den skriftliga handlingen. – Detta står i enlighet med artikel 4 punkt 2 b) i direktivet.

Det sagda skulle kunna tolkas som att ett avtal som inte uppfyller dessa lagens bestämmelser skulle vara ogiltigt; att det alltså gäller ett krav på viss form för ingående av ett giltigt reseavtal.

Men så är det inte. I propositionen sägs (s. 75 f.):

I /första stycket/ andra meningen finns ett krav på skriftlig form för alla avtalsvillkor. – – – I den mån avtal ingås om en fråga skall det anges i den skriftliga handlingen. Utan att det sägs uttryckligen avser – – – denna bestämmelse en förpliktelse för arrangören, som alltså är skyldig att se till att inget av överenskommelsen lämnas utanför den skriftliga handlingen. Det krävs inte att handlingen skrivs under av parterna. – Regeln innehåller inte någon påföljd för det fallet att skriftlighetskravet inte tillgodoses. Avtalet blir alltså giltigt med det innehåll som parterna kommit överens om, givetvis under förutsättning att det inte står i strid med lagens tvingande regler. Arrangören får dock anses ha bevisbördan för att muntliga avtalsvillkor har det innehåll som han påstår. – – – Resenären skall få del av avtalsvillkoren och informationen ”på lämpligt sätt”. – – – Det är alltså inte nödvändigt att det sker genom överlämnade av en skriftlig handling enligt första stycket. Anledningen är att avtal bör kunna träffas per telefon o.d. I ett sådant fall är det tillräckligt om näringsidkaren lämnar informationen muntligen. Det måste dock ske på ett sådant sätt att resenären lätt kan uppfatta och förstå informationen. – – – Inte heller dessa föreskrifter utgör formkrav i egentlig mening utan är att se som ordningsregler. – – – Resenären skall också få ett eget exemplar av den skriftliga handling som enligt första stycket skall upprättas. Det kan inte anses nödvändigt att handlingen överlämnas innan avtal träffas.

– Träffas avtalet per telefon, bör den skriftliga handlingen sändas till resenären omedelbart därefter (s. 75 f.).

I 8 § första stycket tredje meningen sägs att arrangören också skall se till att handlingen innehåller uppgifter som gör det möjligt att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan. – Att denna text inte har förenats med första meningen sägs bero på att det här är fråga om uppgifter och inte om villkor (prop. s. 75).

Från regeln i 8 § andra stycket ger lagen – i enlighet med direktivets artikel 4 punkt 2 c) – undantag för s.k. sistaminutenresor. I paragrafens tredje stycke sägs nämligen att andra stycket inte gäller ”när avtal träffas kort tid före avresan”.

Sammanfattningsvis betraktar propositionen reglerna i 8 § som osanktionerade ordningsregler (s. 35 f. och 75 f.).

Det kan vara av intresse att jämföra 8 § PRL med lagens ovan berörda 5 §. – Första stycket i sistnämnda paragraf räknar upp vad som skall finnas i kataloger och broschyrer – alltså visst marknadsföringsmaterial – som tillhandahålls resenären. I 5 § andra stycket PRL sägs att uppgifterna i materialet är bindande för arrangören. Som tidigare sagts bör detta enligt propositionen tolkas så att, enligt huvudregeln, uppgifterna i materialet blir avtalsinnehåll (s. 70).

Mot denna bakgrund kan konstateras att det i såväl 5 § som 8 § synes vara fråga om avtalsvillkor och uppgifter som delges resenären genom att arrangören till resenären lämnar över dokument, vars innehåll därigenom blir del av avtalet mellan parterna.

Det finns dock en skillnad mellan de båda paragraferna. I vart fall 5 § första stycket rör marknadsföringsmaterial som upprättas utan sikte på någon viss bestämd motpart. – 8 §, däremot, behandlar villkor som blir gällande för en viss enskild resenär; vad som är denna resenärs aktuella resmål, transport och inkvartering etc. Dessa, för den individuella resenären speciella villkor och uppgifter, skall komma till uttryck i ett särskilt dokument. Men därutöver blir regelmässigt, på grundval av 5 §, för den individuella resenären gällande också de villkor som gäller generellt för alla arrangörens resenärer; framför allt de mellan Konsumentverket och vissa branschorganisationer överenskomna allmänna villkoren för paketresor (AVPR), i många fall kompletterade med den enskilda arrangörens s.k. särskilda villkor. – Ytterligare skall redan här sägas att – vare sig det gäller allmänna eller särskilda villkor (eller uppgifter) – har enligt ARN:s praxis arrangören bevisbördan för att resenären

verkligen har fått del av det dokument där villkoren/ uppgifterna finns upptagna (jfr prop. s. 75). Närmare bestämt krävs att resenären har fått ett eget exemplar av ifrågavarande skriftliga handling. Endast under denna förutsättning anses villkoret eller uppgiften vara avtalsinnehåll. – Se vidare beträffande ARN:s praxis, avsnitt 9.10 nedan.

I 9 § första stycket sägs att det är *arrangören* som *ansvarar 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. – Bestämmelsen motsvaras av artikel 5 punkt 1 i direktivet där det står att medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att se till att den arrangör och/eller återförsäljare som är part i avtalet är ansvarig för att åtagandena enligt avtalet fullgörs på ett korrekt sätt, oavsett om dessa skall fullgöras av arrangören eller återförsäljaren eller av andra leverantörer av tjänster.

Det sagda innebär att resenären alltid kan vända sig mot arrangören med sina anspråk. Arrangören kan aldrig hänvisa till att någon annan ansvarar för fel eller brister i fråga om sådant som resenären har rätt att fordra enligt avtalet. – Det kan dock förekomma situationer där det kan uppstå tvekan huruvida en viss tjänst ingår i arrangörens ansvar eller inte; en sådan situation får lösas med hjälp av allmänna avtalsrättsliga regler (prop. s. 27 ff. och 77).

I vissa fall kan också *återförsäljaren ha ansvar gentemot resenären*. Om detta säger lagen inte annat än att, om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören, 9 § andra stycket PRL.

Propositionen utvecklar detta genom att säga att återförsäljaren vanligen inte är part i avtalet med resenären, men att återförsäljaren, även om han inte avser att göra några åtaganden, kan bli part enligt allmänna avtalsrättsliga grundsatser. Så kan bli fallet bl.a. då återförsäljaren inte klargör för resenären att avtalet träffas för arrangörens och inte för återförsäljaren egen räkning (s. 27).

Till detta skall tilläggas att en återförsäljare enligt allmänna avtalsrättsliga grundsatser kan bli ansvarig vid sidan av paketreselagens regelsystem, inom ramen för sin egen relation till resenären. Återförsäljaren kan t.ex. bli skadeståndsskyldig om han, i samband med att han ger en resenär råd vid valet av resa, underlåter att beakta resenärens speciella situation och önskemål (*culpa in contrahendo, culpa in eligendo*, se NEK rapport 1985:4 s. 110 ff., särskilt s. 118 f.).

5.4 Överlåtelse av resan

10 § PRL upptas under rubriken Överlåtelse av resan. Det sägs här i paragrafens första stycke att resenären får överlåta paketresan till någon som uppfyller alla villkor för resan. För detta krävs dock att resenären i skäligen tid före avresan underrättar arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt.

I fall överlåtelse sker enligt första stycket, är överlåtaren och förvärvaren solidariskt ansvariga gentemot motparten för vad som återstår att betala för resan och för eventuella extra kostnader, 10 § andra stycket.

Reglerna i 10 § PRL har sin motsvarighet i direktivets artikel 4 punkt 4.

I propositionen understryks att det för vissa transportmedel finns inskränkningar i rätten att överlåta bokningar (prop. s. 37 ff. och 78 f.).

5.5 Ändringar före avresan, m.m.

11–14 §§ PRL är upptagna under rubriken Ändringar före avresan, m.m.

Här skall inledningsvis sägas följande. Utgångspunkten i avtalsrätten är att vardera parten är skyldig att fullgöra den prestation som följer av avtalet. Men ett avtal kan innefatta en rätt för en eller båda parter att under vissa omständigheter ändra vad som ursprungligen har avtalats. Avtalet kan innefatta en i avtalet inbyggd *ändringsrätt*. Om en part med utnyttjande av denna rätt inte presterar enligt avtalets grundläggande bestämmelser, men inom ändringsrättens ram, kan detta inte betraktas som ett avtalsbrott. Detta hindrar dock inte att den part som sålunda utnyttjar sin ändringsrätt kan drabbas av påföljder (jfr NEK rapport 1985:4 s. 141 ff.).

I enligt med det sagda har arrangören enligt 11 § första stycket första meningen PRL rätt att ändra avtalsvillkor till resenärens nackdel, men endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske. – I andra meningen i samma stycke ges en särskild regel om *prishöjningar*. Här anges att priset får höjas endast om det dessutom av avtalet tydligt framgår hur det nya priset skall fastställas.

Priset får dock inte höjas av vilket skäl som helst. – I 11 § andra stycket anges att priset får höjas endast på grund av

1. ändringar i transportkostnader,

2. ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan eller

3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

11 § tredje stycket inskränker ytterligare arrangörens rätt till prishöjning. Det sägs här att priset inte får höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen. Ytterligare föreskrivs att ett avtalsvillkor om att priset kan ändras inte får vara ensidigt till resenärens nackdel.

Direktivet innehåller inte någon allmän regel om rätt för arrangören att göra ändringar i avtalade villkor. Men i artikel 4 punkt 4 finns regler om prisändring. – Den svenska lagstiftaren ansåg dock att det för tydlighetens skull borde införas en uttrycklig regel gällande alla slags ändringar av villkor (prop. s. 41). Så har alltså skett genom införandet av 11 § första stycket första meningen PRL.

12 § PRL behandlar situationer då *resenären eller arrangören vill frånträda reseavtalet*; med andra ord, då någon av parterna före avresan meddelar motparten att han inte tänker fullgöra sina skyldigheter enligt avtalet. – Paketreselagen talar alltså om ”frånträdande”, inte om vad som i svenska lagar om köp och tjänst regelmässigt kallas ”hävning”. Någon skillnad i sak torde dock inte vara avsedd. I propositionen förekommer båda termer (s. 42 f.).

12 § första stycket ger *resenären* rätt att frånträda reseavtalet i två olika situationer,

dels då arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han har åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären (styckets första mening),

dels då avtalsvillkoren ändras enligt 11 § och ändringen är väsentligt till resenärens nackdel (styckets andra mening).

Vad som tas upp i 12 § första stycket första meningen är ett exempel på *anteciperat avtalsbrott*, dvs. fel eller dröjsmål som är att vänta. (I rubriken till 62 § KöpL används uttrycket befarat avtalsbrott. I propositionen till paketreselagen talas om anteciperat kontraktsbrott, s. 42 f.) Det gäller situationer då – innan tid för betalning eller leverans har inträtt – det står klart att en part inte kommer att fullgöra en avtalad prestation.

En förutsättning för resenärens hävningsrätt enligt 12 § första stycket första meningen är att arrangörens avtalsbrott är *av väsentlig betydelse* för resenären. – Man återfinner här det väsentlighetsrekvisit som i svenska lagar om köp och tjänst är en allmän förutsättning för hävning av ett avtal.

Lagen ger som sagt resenären rätt att häva avtalet också då arrangören ändrar villkoren *inom ramen för ändringsrätten*, 12 § första stycket andra meningen. Detta är – som påpekas i propositionen – en utvidgning i förhållande till vad som normalt gäller i avtalsförhållanden. Arrangörens ändring ligger ju inom avtalets ram. Men trots detta ges resenären möjlighet att komma ifrån avtalet (s. 83). – Även här återfinns ett väsentlighetsrekvisit, dock formulerat något annorlunda än i 12 § första stycket första meningen.

Propositionen understryker att 11 § bara handlar om att avtalsvillkor *ändras* i egentlig mening. Om ett avtalsvillkor har *hållits öppet*, är det inte fråga om ändring då arrangören sedermera preciserar villkoret (prop. s. 81).

Direktivet innehåller i artikel 4 punkt 5 en regel om betydande ändringar i något/några av de väsentliga avtalsvillkoren. – I propositionen noteras att det är oklart om direktivet här inrymmer *inte bara* ändringar inom ramen för vad som har avtalats, *utan även* anteciperat avtalsbrott. På anförda skäl har lagstiftaren stannat vid den uppdelning som skett i 12 § första stycket PRL (prop. s. 43 f.).

I 12 § andra stycket PRL anges att *arrangören* är *skyldig att underrätta resenären* om han avser att bryta eller ändra avtalet; han skall då också lämna besked om resenärens rätt att frånträda avtalet enligt 12 § först stycket.

12 § tredje stycket kompletterar paragrafens första stycke, enligt vilket lagrum resenären i angivna fall har rätt att frånträda avtalet. I tredje stycket sägs att resenären är skyldig att *inom skälig tid underrätta* arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet; gör han inte det förlorar han denna rätt. – Regeln har sin motsvarighet i artikel 4 punkt 5 andra stycket i direktivet. Dock saknas där paketreselagens regel om att bristande underrättelse medför förlust av rätten att frånträda avtalet.

13 § reglerar resenärens rätt till en *ersättningsresa* i vissa fall.

I 13 § första stycket första meningen sägs att resenären, om han frånträder avtalet enligt 12 §, har rätt till en annan paketresa som är av likvärdig eller av högre kvalitet; detta om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta. Vidare sägs i andra meningen att resenären, om han godtar en sämre ersättningsresa, har rätt till ersättning för prisskillnaden.

Det noteras att resenären sålunda har rätt till en ersättningsresa också i det fall att arrangören inte har möjlighet att ordna detta, men återförsäljaren kan göra det. Resenären har då rätt till en resa också ur återförsäljarens övriga sortiment (prop. s. 44 f. och 85).

Om resenären avstår från sin rätt till en ersättningsresa eller om en sådan resa inte kan erbjudas, skall resenären snarast få tillbaka vad han har betalat enligt avtalet, 13 § andra stycket.

I 13 § tredje stycket föreskrivs att bestämmelserna i första och andra stycket också gäller om arrangören *ställer in* resan utan att resenären är skuld till det (prop. s. 86).

13 § PRL står i väsentlig överensstämmelse med direktivets artikel 4 punkt 6. Dock saknar direktivet paketreselagens regel för det fall att återförsäljaren, men inte arrangören, kan erbjuda en ersättningsresa.

14 § PRL rör *resenärens rätt till skadestånd*. – I paragrafens första stycke sägs att, i sådana fall som avses i 13 §, resenären har rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt. – Detta innebär att resenären har möjlighet att få skadestånd av arrangören, *såväl* i det fall han själv frånträtt avtalet *som* då arrangören som har ställt in resan. I sistnämnda fall kan resenären ha accepterat eller avstått från en ersättningsresa.

14 § första stycket inskränker alltså rätten till skadestånd till de fall då *det är skäligt*. Detta har sin motsvarighet i direktivets artikel 4 punkt 6 andra stycket, där uttrycket ”om det är skäligt” också förekommer. Vad som närmare avses med detta uttryck utvecklas inte närmare i propositionen (prop. s. 47 och 87, jfr Ds 1992:50 s. 78). – Det skall i sammanhanget noteras att motsvarigheterna i de engelska, franska och tyska språkversionerna av direktivet till ”om det är skäligt” är ”if appropriate”, ”si cela est approprié” respektive ”gegebenfalls”. Den norska motsvarigheten är ”om nødvendig”.

14 § andra stycket ger *två undantag från rätten till skadestånd* enligt första stycket. Båda dessa undantag avser det fall att det är arrangören som har ställt in resan.

Rätten till skadestånd gäller då inte om arrangören visar

1. att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal har anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen har underrättats om att resan har ställts in, eller

2. att resan inte har kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

I 14 § tredje stycket sägs ytterligare att om det beror på någon som arrangören har anlitat att resan har ställs in, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt första stycket 2 endast om också den som han har anlitat skulle vara fri från den bestämmelsen;

detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led. (Det noteras att detta lagens tredje stycke felaktigt hänvisar till första stycket 2, i stället för rätteligen andra stycket 2.)

De båda undantagen från skadeståndsskyldigheten enligt 14 § första stycket PRL gäller som nämnts bara då det är arrangören som har ställt in resan, inte då resenären har frånträtt avtalet. Vilken skillnad, som har sin grund i direktivet, propositionen anser svårförklarlig. Men, sägs det vidare, eftersom vid implementeringen den svenska lagen inte får avvika från direktivet till nackdel för resenären, är det inte möjligt att utvidga undantagen till det fall då resenären har frånträtt avtalet. Vid tillämpning av skälighetsregeln torde dock få beaktas samma omständigheter som tillmäts relevans i det fall då resan har ställts in (prop. s. 46 f. och 87).

Ifrågoravande båda undantag från rätten till skadestånd vid arrangörens inställande av resan har sin motsvarighet i direktivets artikel 4 punkt 6 andra stycket i) och ii). Det andra undantaget avser fall av *force majeure* (dock inte överbokning), dvs. – enligt den engelska språkversionen – ”unusual and unforeseeable circumstances beyond the control of the party by whom it is pleaded, the consequences of which could not have been avoided even if all due care had been exercised”. – Den svenska versionen av direktivet talar om ”extraordinära händelser som inte kan förutses och som den part som åberopar dem inte kan påverka och vars följder inte kan undvikas även med vederbörlig aktsamhet” (jfr prop. s. 45 f.).

Paketreselagen är här anpassad till motsvarande reglering i köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, i vilka lagar det ges regler om *kontrollansvar*. Enligt propositionen är det av värde om skadeståndsreglerna i paketreselagen i princip stämmer överens med motsvarande reglering i de båda köplagarna; en regel om kontrollansvar får anses likvärdig med direktivets regel om *force majeure* (prop. s. 46).

5.6 Ändringar efter avresan, m.m.

15–20 §§ PRL är samlade under rubriken Ändringar efter avresan, m.m. – Det handlar här om påföljder för fel på de tjänster som ingår i paketresan. Dock att paketreselagen – till skillnad från andra svenska lagar om köp och tjänst – inte definierar vad som avses med ”fel”.

PRL gör dock en uppdelning mellan två typer av felsituationer. – 15 § första stycket talar om fall då ”efter avresan en väsentlig del av

de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas”. Medan 16 § första stycket talar om ”andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 15 §”. – I propositionen sägs att de båda paragraferna handlar om ”vissa brister på arrangörens sida”; detta i uppfyllande av vad resenären har att fordra enligt avtalet (s. 89).

Uppdelningen i de båda feltyperna har sin grund i direktivet. – 15 § PRL motsvaras av artikel 4.7 och 16 § av artikel 5.2.

I 15 § första stycket sägs att, om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, arrangören skall ordna *lämpliga ersättningsarrangemang* utan extra kostnad för resenären.

I propositionen understryks att det här rör sig om allvarliga brister. Flera mindre tjänster som ingår i avtalet kan tillsammans bilda en väsentlig del av vad som avtalats. Men även en enda central tjänst – såsom en konsert vid en musikresa – kan vara en väsentlig del av vad som har avtalats. – Lämpliga ersättningsarrangemang torde normalt vara av samma eller ungefär samma slag som den uteblivna tjänsten (s. 89 f.).

15 § andra stycket tar upp fall då ersättningsarrangemang inte kan ordnas eller resenären på godtagbara grunder avvisar sådana arrangemang. Paketreselagen föreskriver då att arrangören, om det är skäligt, utan extra kostnad för resenären skall tillhandahålla likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan eller till någon annan ort som resenären godkänner.

Det sagda gäller vad som i propositionen kallas *hemtransport*. Det sägs där att, vid bedömningen av vad som i sammanhanget är skäligt, bör beaktas bl.a. hur viktiga de uteblivna tjänsterna var för resan som helhet; samt hur kostsam transporten blir för arrangören (s. 90).

15 § tredje stycket talar om det fall att en förändring i paketresan enligt första och andra stycket medför en *försämring* för resenären. Härvid föreskriver lagrummet att resenären, om det är skäligt, har rätt till prisavdrag och skadestånd.

16 § PRL behandlar som nämnts *andra fel*. Enligt paragrafens första stycke har resenären vid dessa fel rätt till prisavdrag och skadestånd, om inte felet beror på honom.

Enligt 16 § andra och tredje stycket förfaller resenärens rätt till skadestånd i samma situationer som upptas i tidigare nämnda 14 § andra stycket 2 och tredje stycket. – Även i 16 § är ansvaret alltså ett kontrollansvar.

Enligt 16 § fjärde stycket skall arrangören, vid fel som har sin grund i omständigheter som beskrivs i andra eller tredje stycket,

genast ge resenären den *hjälp som behövs*. – Det gäller här fall då arrangören inte är skadeståndsskyldig. Propositionen säger härom, att skyldigheten att ge resenären nödvändig hjälp i princip får anses följa redan av avtalet; regeln skall därför främst ses som ett förtydligande av att denna arrangörens plikt gäller, även om någon skadeståndsskyldighet inte föreligger (prop. s. 92).

Det skall noteras att reglerna om resenärens rätt till prisavdrag och skadestånd i 16 § i flera hänseenden skiljer sig från motsvarande regler i 15 §. – Uttrycket i 15 § tredje stycket ”om det är skäligt” (som ju också finns i 14 § första stycket) finns inte i 16 §. Där det i första stycket i stället sägs att resenären har rätt till prisavdrag och skadestånd ”om inte felet beror på honom”. – Bestämmelserna om kontrollansvar i 16 § finns inte i 15 §. I propositionens motiv till 15 § tredje stycket beträffande ”om det är skäligt” sägs dock, att man vid prövningen många gånger torde få tillämpa de bedömningsgrunder som anges i 16 § (s. 90 f.).

17 § PRL anger att skadestånd enligt 15 och 16 §§ omfattar, förutom ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning också för person- och sakskada.

18 § PRL är – via direktivet – anpassad till att det sedan länge finns tvingande regler om ersättning för skador på transporträttens område. Dessa regler grundas på internationella konventioner. – I sin lydelse efter lagändring (2002:1132) – som trätt i kraft den 28 maj 2004 genom förordning (2004:540) – har 18 § PRL följande lydelse.

Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, luftfartslagen (1957:297), järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt de bestämmelserna i stället för enligt denna lag. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda bestämmelserna.

18 § PRL är anpassad till direktivets artikel 5 punkt 2 tredje stycket, som anger att medlemsstaterna får tillåta att ersättningen begränsas i enlighet med internationella konventioner; detta i fråga om skador som uppkommer till följd av att de tjänster som ingår i resepaketet inte utförs eller utförs felaktigt.

Vad särskilt gäller hänvisningen till luftfartslagen (1957:297) bygger denna lag ursprungligen på den s.k. Warszawakonventionen av år 1929 jämte flera därefter följande ändringsprotokoll, bl.a. det

s.k. Haagprotokollet av år 1955 samt en tilläggskonvention som ingicks i Guadalajara år 1961.

Genom lag (1986:619) ändrades luftfartslagens 9 kap. Enligt övergångsbestämmelser var dock dessa ändringar inte tillämpliga på sådan luftfart som omfattas av Warszawakonventionen i dess ursprungliga lydelse eller dess lydelse enligt Haagprotokollet. Ytterligare gällde att lagen i dess nya lydelse – i fråga om transport av passagerare och resgods – trädde i kraft endast beträffande inrikes luftfart eller luftfart som inte faller under Warszawakonventionen. – Det medförde i praktiken att ARN – vid skador på eller försening av bagage i samband med utrikes flyg – kom att tillämpa luftfartslagens regler före 1986 års ändringar; detta eftersom utrikes flyg helt dominerar nämndens verksamhet då det gäller skadat eller försenat bagage. Olika versioner av luftfartslagen kom då att tillämpas, beroende på om det land som resenären rest till var bundet av Warszawakonventionen i dess ursprungliga lydelse eller av senare ändringar eller inte bundet alls.

Rättsläget har numera ändrats i och med tillkomsten av den s.k. Montrealkonventionen av år 1999, till vilken Sverige jämte andra EU-stater har anslutit sig. – Detta ledde till EG-förordningen nr 889/2002 om ändring av en tidigare förordning nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor. Härvid bestämdes att titeln på denna 1997 års förordning skulle bytas ut mot ”Rådets förordning (EG) av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage” (jfr 18 § PRL i dess nya lydelse).

Montrealkonventionen inkorporerades sedermera i svensk rätt genom ändring (2002:1130) av luftfartslagen. (Montrealkonventionen är i sin helhet fogad till denna författning). Samtidigt infördes vissa kompletterande bestämmelser till förordningen nr 2027/97.

I praktiken torde det sagda leda till följande. Det är de materiella reglerna i Montrealkonventionen som härefter för svensk del oftast bör tillämpas vid fall av försenat eller skadat bagage i samband med lufttransport; detta i vart fall vid flyg mellan Sverige och en annan stat inom EU/EES; men också vid resa till ett stort antal andra länder anslutna till Montrealkonventionen, t.ex. USA och Japan.

Reglerna i Montrealkonventionen skall vidare tillämpas vid flygningar till andra stater som ännu inte har tillträtt denna konvention i det fall flygningen utförs av ett ”EG-lufttrafikföretag”. Detta följer av ovan nämnda 1997 års EG-förordning. (Med ”EG-luft-

trafikföretag” avses här ett lufttrafikföretag med en licens utfärdad i en medlemsstat.)

Det sagda hindrar inte, enligt övergångsbestämmelse till luftfartslagen i dess nya lydelse, tillämpning av denna lags äldre regler i förhållande till stater som inte har tillträtt Montrealkonventionen, men Warszawakonventionen i ursprunglig eller senare lydelse.

I fråga om resa till ett land som inte är ansluten till vare sig Warszawakonventionen eller till Montrealkonventionen torde svensk rätt – alltså i sak reglerna i Montrealkonventionen – böra tillämpas om resan är köpt i Sverige.

Sammanfattningsvis kan sägas att hänvisningen i 18 § PRL till 1997 års EG-förordning blir aktuell i de fall flygningen utförts av ett EG-lufttrafikföretag, medan hänvisningen till luftfartslagen i dess olika lydelse blir tillämplig i övriga fall; det vill säga regler *såväl* enligt Warszawakonventionen i dess olika lydelse (jämte Guadalajarakonventionen) *som* enligt Montrealkonventionen.

Det är alltså de transporträttsliga bestämmelserna som tar över paketreselagen vid skada som drabbar resenären under en transport, t.ex. när en resväska skadas eller försvinner i samband med en flyg- eller båtresa; detta såväl beträffande förutsättningarna för skadestånd som skadeståndets storlek. – Vid tillkomsten av paketreselagen ansågs dock att det skulle vara till stor nackdel för resenären om denne – vid skada under transport ingående i paketresan – skulle tvingas att rikta sina ersättningsanspråk mot transportföretaget. I stället skall resenären alltid kunna vända sig gentemot arrangören. Det materiella ansvaret bör dock som sagts alltid bedömas enligt de transporträttsliga bestämmelserna (prop. s. 28, 50 och 94).

Det skall observeras att, enligt ARN:s praxis, hänvisningen i 18 § PRL till transporträttsliga lagar endast tillämpas då det gäller skadestånd, inte prisavdrag.

19 § PRL rör *reklamation vid fel*. I paragrafens första stycke sägs att resenären inte får åberopa fel som avses i 15 eller 16 §, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet.

Regler om reklamation finns i direktivets artikel 5 punkt 4 första stycket. Enligt den svenskspråkiga versionen av direktivet måste konsumenten genast och på platsen underrätta den som levererat tjänsten om varje försummelse att fullgöra åtagandena enligt avtalet som han upptäcker. Detta krav – att reklamationen skall ske *genast och på platsen* – saknas i PRL, som ju i stället säger att reklamationen skall ske *inom skälig tid* efter det att resenären märkt felet. –

Man skulle härav kunna dra den slutsatsen att paketreselagen i detta hänseende skiljer sig från direktivet. I avsnitt 4.2 har dock redogjorts för de engelska och franska versionerna av direktivet. Dessa säger, såvitt nu är i fråga, att reklamation skall ske "at the earliest opportunity" respektive "le plus tôt possible", vilket kan översättas till "så snart som möjligt". Läsning av tyska och norska texter ger motsvarande resultat. – Härvid torde paketreselagens krav, att reklamationen skall ske inom skälig tid, stå i enlighet med direktivet; dock att man skulle kunna anse "så snart som möjligt" vara strängare mot resenären än "inom skälig tid". Genomförandet är ju då ändå korrekt, eftersom det är fråga om ett minimidirektiv.

Positionen noterar att uttrycket "inom skälig tid efter det att han märkt felet" delvis motsvarar regler i konsumentköplagen (23 §) och konsumenttjänstlagen (17 §); en skillnad är dock att det enligt paketreselagen saknar betydelse huruvida resenären "bort märka" felet innan han faktiskt har märkt det (s. 95). – Det skall här noteras att såväl konsumenttjänstlagen som konsumentköplagen numera har ändrats då det gäller reklamationsfristen. Tidigare regler har bl.a. kompletterats med en ny regel, enligt vilken reklamation inom två månader efter det att köparen/konsumenten har märkt felet alltid skall anses ha lämnats i rätt tid.

Positionen till paketreselagen diskuterar vad som är "skälig tid". Det sägs härvid att detta får avgöras från fall till fall; det kan bero bl.a. på vilken typ av fel det rör sig om och hur svårt eller lätt det är för resenären att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren. Vidare sägs att det kan få betydelse om resenären haft skäl att anta att den som skulle fullgöra prestationen på platsen skulle åtgärda felet (s. 95).

I propositionen noteras vidare att direktivet inte anger någon påföljd för det fall reklamation inte sker; dock sägs att texten i den engelska versionen – "the consumer must communicate any failure in the performance of a contract which he perceives on the spot" – mycket väl skulle kunna tolkas så att resenären förlorar sin rätt att göra påföljder gällande om han inte reklamerar (s. 95).

Enligt 19 § får resenären inte "åberopa fel" om han inte underrettar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta innebär att det inte krävs mer än s.k. *neutral reklamation*. Resenären behöver inte tala om vad han anser bör göras eller vilken kompensation han kräver (prop. s. 95 f.). Detta överensstämmer med vad som gäller i svensk köprätt i övrigt.

19 § andra stycket föreskriver att, utan hinder av första stycket, resenären får åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har

handlat *grovt vårdslöst* eller *i strid mot tro och heder*. – Även denna bestämmelse, som saknar motsvarighet i direktivet, står i enlighet med andra svenska lagar om köp och tjänst.

I 19 § tredje stycket PRL sägs att resenärens *skyldighet att reklamera* enligt första stycket skall *framgå tydligt av avtalet*. – Det noteras att denna bestämmelse – som har sin motsvarighet i artikel 5 punkt 4 andra stycket i direktivet – inte är sanktionerad. – Detta till skillnad från dansk och norsk paketreselag, där arrangörens underlåtelse att upplysa om reklamationskyldigheten medför att arrangören inte kan åberopa för sen eller bristfällig reklamation. (Se vidare prop. s. 96.)

20 § PRL anger att, om resenären framför *klagomål som inte är obefogade*, arrangören eller hans lokala representant genast skall vidta åtgärder för att finna en *lämplig lösning*. – Bestämmelsen motsvarar direktivets artikel 6; dock har i den svenska texten lagts till ”som inte är obefogade”.

I propositionen sägs bl.a. att avsikten med regeln i 20 § är *dels* att resenären inte skall behöva vänta på åtgärder, *dels* att det skall framgå klart att det är arrangören som alltid har ansvaret (s. 96).

Inte heller 20 § är sanktionerad.

5.7 Tillsyn

21–23 §§ innehåller bestämmelser rörande Konsumentverkets tillsyn över att paketreselagen följs.

Dessa bestämmelser saknar motsvarighet i direktivet.

6 Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd

Genom förordning (1992:1675) bemyndigades Konsumentverket att meddela föreskrifter om verkställigheten av paketreselagen.

Med stöd härav utfärdades ”Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd om paketresor” (KOVFS 1993:3).

I en not härtill anges att *allmänna råd* skiljer sig från *föreskrifter* genom att inte vara bindande för vare sig myndigheter eller enskilda; allmänna råd är sådana generella rekommendationer om tillämpningen av en författning som anger hur någon kan eller bör handla i ett visst hänseende.

I det följande lämnas en översiktlig redogörelse för vissa delar av KOVFS 1999:3. Paragrafhänvisningarna avser, om inte annat anges, denna författning.

Under rubriken *Tillämpningsområde* sägs i 1 § att föreskrifterna gäller *paketresor* som omfattas av paketreselagen. Vidare sägs, under 2 §, att en prislista som ges ut separat i anslutning till en katalog eller broschyr skall anses som en del av denna.

Under allmänna råd i anslutning till 1–2 §§ definieras ett antal *benämningar*; till exempel att med *lägenhet* skall avses en bostad som består av minst ett rum med tillhörande kök, pentry eller kokskåp och som har bad- eller duschrum samt WC. – Rum eller lägenhet får anges ha tillgång till *balkong* eller *terrass* endast om där finns utrymme för bord och stolar för minst det antal personer som rummet hyrs ut till. – Om det anges att ett rum eller lägenhet har *havsutsikt*, bör det finnas fri utsikt över havet som motsvarar minst cirka halva synfältet.

3–26 §§ tas upp under rubriken *Information i kataloger och broschyrer*.

3 § överensstämmer delvis med 5 och 6 §§ PRL, men är långt mera utförlig. – I nämnda 3 § sägs bl.a. att *transportmedels typ och standard* skall anges; samt vilket *belopp eller del av priset* som skall betalas vid anmälan samt tidpunkten då resterande del skall betalas.

– Vidare att information om *pass- och visumkrav* skall kompletteras med uppgift om att resenärer som är utländska medborgare bör undersöka vilka bestämmelser om pass och visum som kan gälla för dem.

I anslutning till 3 § ges allmänna råd beträffande *tidsuppgifter*. Till exempel att beträffande flygresor skall anges ungefärlig tid för avgång från *såväl* avreseortens flygplats *som* resmålet flygplats vid hemresan. Samt den ungefärliga flygtiden angiven i hela eller halva timmar.

4–5 §§ rör *priset*. Här sägs att detta skall anges på ett sådant sätt att *hela resans pris* tydligt framgår; det skall inbegripa alla för resenären obligatoriska avgifter. – Under allmänna råd anges här att i broschyrer eller kataloger med specialresor skall anges de kostnader som har samband med specialarrangemanget.

6 § behandlar *rabatter*.

7 § rör *resmål*. Här sägs att inkvarteringsortens namn skall anges som resmål. – Under allmänna råd sägs här efter bl.a. att inkvarteringsortens namn bör, när så erfordras, förtydligas genom angivande av kuststräcka, ö, landsdel, land eller dylikt. Om resmålet utgörs av en mindre känd ort, kan som huvudrubrik användas ett annat mera känt geografiskt begrepp; detta under förutsättning att ortsnamnet tydligt anges i efterföljande text. – Vidare anges här hur *turistkryssning med båt* bör beskrivas. Samtliga hamnar som anlöps bör anges, med uppgift om den ungefärliga tid som står till förfogande för besök i land. Vid rundresor bör resans sträcka anges med uppgift om tid och plats för övernattningar.

8 § uttalar att, vid paketresa till *ett utomeuropeiskt land*, uppgifter skall lämnas om *klimatet*. Detta utvecklas under allmänna råd så att – där huvudintresset med vistelsen är bad – upplysning bör lämnas om den högsta genomsnittliga dagstemperaturen för varje månad som resor går till resmålet. Motsvarande uppgifter bör lämnas om vattnets medeltemperatur.

9 § rör *transportmedel*. Det sägs här att, vid nattresa med färja, det skall anges om resenärerna har tillgång till hyttplats samt antalet platser i hytten. – Under Allmänna råd sägs här efter bl.a. att för flygresor bör anges bestämmelser om fri transport av bagage samt ungefärlig kostnad för icke fritt bagage och för barnvagnar, skidutrustning etc.

10 § och följande paragrafer rör *inkvartering*. Bestämmelserna är indelade i A. *längre tids övernattning* – övernattning under fyra eller flera nätter i följd på en ort – samt B. *kortare tids övernattning*.

Vad gäller längre tids inkvartering sägs i 11 § att de olika *inkvarteringsalternativen* skall anges, ävensom namn och adress på hotellet samt postadress och telefonnummer. – Hotellens *standard* skall anges enligt arrangörens eget *klassificeringssystem* eller enligt vedertagen klassificeringsnorm, 12 §.

I allmänna råd till 10-12 §§ sägs att, om arrangören tillämpar ett eget klassificeringssystem, redogörelse bör lämnas för systemets utformning.

13 § behandlar *hotellens allmänna beskaffenhet*; bl.a. byggår, antalet våningsplan, hissar och trappor samt el och luftkonditionering. Om klimatet på resmålet ger anledning därtill, skall anges om det förekommer uppvärmning. Om det saknas reception eller sällskapsrum, skall detta anges. Ytterligare skall informeras om hotellets handikapptillgänglighet samt om hotellet är olämpligt för äldre eller för personer med funktionshinder.

Under allmänna råd i anslutning till 13 § ges bestämmelser om *badstrand* eller *badets beskaffenhet*. Det skall upplysas om finkornig eller grovkornig sandstrand, badbrygga, swimmingpool etc.

Enligt 14 § skall *hotellets belägenhet* inom orten anges, i första hand genom upplysning huruvida hotellet ligger i ortens centrum, i dess utkant eller utanför.

Allmänna råd i anslutning till 14 § behandlar *avstånd, nivå-skillnader* och *badmöjligheter*. I förekommande fall skall anges avstånd till närmaste badstrand som brukar användas av hotellets gäster, närmaste slalombacke med skidlift, närmaste tennisbana och golfbana. – Om det föreligger betydande nivåskillnader på en ort, bör hotellets höjdläge anges i förhållande till ortens centrum, havet eller liknande.

15 § behandlar *bebyggelsen och trafikintensiteten i hotellets närmaste omgivning*. Om det finns en störande anläggning i närheten av hotellet, t.ex. nattklubb eller bullrande arbetsplats eller flygplats, skall det anges.

I allmänna råd i anslutning till 15 § sägs att hotellets närmaste omgivning kan anges med någon av uppräknade benämningar, t.ex. strandområde inom tätort (direkt vid stranden), strandområde utanför tätort och med lokal trafik, innerstadsområde med genomgångstrafik, större park eller naturområde vid genomfartsled.

16 § rör *rummens eller lägenheternas beskaffenhet*. Har dubbelrum endast dubbelsäng skall detta anges, liksom om det finns enkelrum eller rum med flera än två sängar.

17 § rör hotellets *sanitära utrustning*. Om det endast finns kallt vatten, skall detta anges liksom om det inte finns tvätt- eller badrum för eget bruk i direkt anslutning till rummen.

I 23 § sägs att det skall tydligt anges i vilken omfattning *måltider* ingår i paketresan pris; detta särskilt under en flygresä.

Enligt 24 § skall *resans tidslängd* anges med det antal dagar som helt eller delvis tas i anspråk för resan.

I allmänna råd i anslutning till 21–24 §§ sägs att de *arrangemang* som ingår i paketresan skall anges och beskrivas. Om ett erbjudande om särskilda arrangemang, utfärder eller liknande inte kan fullföljas vid alltför ringa deltagarantal, bör detta anges på ett tydligt sätt.

25 § rör *rundturer med buss*. Härvid skall upplysas om väglängd och om planerad ankomsttid till ort för övernattnings.

I 26 § ges bestämmelser om information rörande bevis om *vaccinering* till olika länder.

I anslutning till 26 § ges ett allmänt råd rörande *reseledning*. Nämligen att – om reseledaren inte är svenskspråkig – upplysning bör ges om vilket språk som denne använder sig av gentemot resenärerna.

Ovan berörda 3–26 §§ torde avse information vid marknadsföring och före avtalsslut, motsvarande bestämmelserna i 5 § första stycket och 6 § första stycket PRL. – Härfter förekommer, i anslutning till 27 §, rubriken *Information före avresan*, motsvarande 6 § andra stycket PRL.

I 27 § sägs att resenären, i god tid före avresan, på lämpligt sätt skall informeras om tid och plats för längre uppehåll under resan samt ungefärliga transportsträckor, anslutningsresor, platsreservationer och frivillig försäkring; ävensom namn och telefonnummer till arrangören eller återförsäljaren, vilket gör det möjligt för resenären att komma i kontakt med någon av dessa under resan. Ytterligare skall finnas uppgifter som gör det möjligt för anhöriga att komma i kontakt med en resenär som är under 18 år.

I allmänna råd i anslutning till 27 § sägs bl.a.: Informationen skall lämnas så att resenären på ett enkelt sätt kan ta del av den. Tydlig, skriftlig information direkt till kunden är tillräcklig. Om uppgifterna finns i en katalog eller broschyr som kunden erhåller, räcker det att kunden uppmärksammas på var där informationen finns. Informationskravet är inte uppfyllt enbart genom anslag på väggen i försäljningskontorets lokaler. – På kontoret bör också finnas handlingar som ger vägledning om handikappanpassning för personer med funktionshinder och äldre.

28 och 29 §§ är upptagna under rubriken *Avtalets innehåll*.

28 § innehåller i sak inte annat än vad som återfinns i 8 § första stycket PRL. – Även 29 § överensstämmer med detta lagrum. Härutöver innehåller 29 § bl.a. föreskrifter om ”tydlig och begriplig information” om vilka måltider som ingår samt minsta antalet resenärer som förutsättning för resans genomförande. Vidare skall anges tidpunkten för när resenärerna senast skall informeras om att resan på angiven grund har ställts in.

30 § står under rubriken *Uppgiftsskyldighet*. Här sägs att arrangörer – som ger ut en tryckt eller på annat sätt mångfaldigad katalog eller broschyr – genast efter publiceringen skall sända in två exemplar till Konsumentverket.

Det har, då detta skrivs, gått mer än tio år sedan tillkomsten av KOVFS 1993:3. Under denna tid har det skett en mycket snabb teknisk utveckling. Dagens situation med marknadsföring på Internet och möjligheten att där köpa paketresor stod inte i blickpunkten vid tillkomsten av ifrågavarande författning. Vilket innebär att denna numera i vissa stycken måste anses som föråldrad.

Noten i författningens början förekommer också i andra föreskrifter och allmänna råd som Konsumentverket har gett ut. Där det anges att *allmänna råd* skiljer sig från föreskrifter genom att de *inte är bindande* för vare sig myndigheter eller enskilda. Med tillägget att allmänna råd är sådana generella rekommendationer om tillämpningen av en författning som anger hur någon kan eller bör handla i ett visst hänseende.

KOVFS 1993:3 innehåller dock inga bestämmelser om påföljd för avvikelse från ifrågavarande föreskrifter; detta till skillnad från paketreselagen. Där 7 § tredje stycket – i fråga om underlåtelse att lämna information enligt lagens 5 och 6 §§ – hänvisar till marknadsföringslagen (1995:450). Ytterligare innehåller ju paketreselagen också regler om påföljd för fel i avtalade tjänster.

Det kan mot denna bakgrund ifrågasättas vad det i praktiken innebär – som noten till KOVFS 1993:3 motsatsvis anger – att föreskrifterna är ”bindande” (jfr Strömberg, Normgivningsmakten enligt 1974 års regeringsform, 1999, s. 43 ff. samt Victorin, Författningstexter i Bernitz m.fl., Finna Rätt, 2004, s. 77 ff.).

7 De allmänna resevillkoren

Före tillkomsten av paketreselagen år 1993 fanns ingen lagstiftning om paketresor eller vad som då kallades sällskapsresor. Resorna reglerades fram till år 1972 regelmässigt genom standardavtal, *ensidigt utformade* av researrangörerna.

Situationen förändrades sedan det under 1970-talet hade skett ett genombrott för tillkomsten av lagregler till skydd för konsumenterna. Varvid framför allt skall nämnas den första marknadsföringslagen år 1970 och tillskapandet därefter av en Konsumentombudsman (KO) och sedermera Konsumentverket.

Det sagda ledde till tillkomsten av nya, s.k. *allmänna resevillkor*, som nu var resultatet av förhandlingar mellan KO och resebranschens organisationer. De första allmänna villkoren som utarbetades på detta sätt tillkom år 1972. Härfter följde nya villkor 1973 och 1975. (Jfr till det sagda det nordiska betänkandet NEK 1985:4 s 43 ff.)

År 1990 tillkom reviderade allmänna villkor. Dessa kom att äga kort giltighet till följd av tillkomsten av paketreselagen.

Kort tid efter denna lags ikraftträdande träffade Konsumentverket/KO och Svenska Rese- och Turistindustrins Samarbetsorganisation en överenskommelse om nya allmänna villkor, gällande fr.o.m. februari 1993. Viss ändring av dessa skedde i augusti 1994. – Dessa 1993 års villkor kom att gälla i det närmaste tio år.

Efter förhandlingar mellan Konsumentverket/KO och representanter för resebranschen tillkom år 2002 nya överenskommelser ”Allmänna villkor för paketresor samt om information i marknadsföringen”. Dessa villkor är, då detta skrivs (mars 2006), de nu gällande. – De organisationer som Konsumentverket/KO sålunda har träffat avtal med är Nätverket Svensk Turism, Föreningen Svenska Bilresearrangörer (FSB), Svenska Bussbranschens Riksförbund (BR) och Rese- och Turistindustrin i Sverige (RTS).

Det noteras att Researrangörsföreningen i Sverige (RIS), som representerar de största researrangörerna i Sverige – bl.a. Fritidsresor, My Travel (Ving m.fl.) och Apollo – står utanför överenskommelsen med Konsumentverket/KO. Dessa arrangörer tillämpar dock villkor som är identiska med 2002 års allmänna villkor; dock med undantag för vad som gäller avbeställning.

2002 års allmänna villkor överensstämmer i stor utsträckning med 1993 års allmänna villkor. Någon övergripande omarbetning har inte skett, vare sig i form eller i sak. Ändringar i förhållande till 1993 års villkor avser främst bestämmelserna om avbeställning och om pris.

De allmänna villkoren kompletteras regelmässigt med den individuella arrangörens *särskilda villkor*. Dessa sistnämnda står normalt inte i strid med de allmänna villkoren, men utvecklar dessa i många hänseenden.

I kataloger och broschyrer förekommer såväl de allmänna som de särskilda villkoren; dessutom regelbundet information av typen "Värt att veta". Vad som sålunda upptas i arrangörens marknadsföringsmaterial, blir regelmässigt en del av avtalet mellan arrangören och resenären (jfr 5 § andra stycket PRL och prop. s. 70).

I det följande skall 2002 års allmänna resevillkor redovisas översiktligt. Ofta råder överensstämmelse med paketreselagen. Redogörelsen blir då summarisk.

Avsnitt 1 är rubricerad *Avtalet*.

Punkterna 1.1 och 1.2 överensstämmer helt med 9 § och 5 § andra stycket PRL.

Enligt punkt 1.3 skall *arrangören hålla resenären underrättad* om frågor som sammanhänger med avtalet och som är av betydelse för resenären.

Punkt 1.4 rör *anslutningsresa* eller *specialarrangemang*. En sådan resa eller ett sådant arrangemang ingår i avtalet endast om den/det sålts eller marknadsförts tillsammans med huvudarrangemanget.

Punkt 1.5 tar upp något som saknar motsvarighet i paketreselagen. Nämligen ett särskilt *formkrav för ett giltigt reseavtal*. – I punktens första mening sägs: Avtalet är bindande först när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid har betalat överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. – Vidare sägs i en andra mening att arrangören utan dröjsmål skall bekräfta resenärens beställning.

Avsnitt 2 rör *betalning* av priset för resan.

I punkt 2.2 sägs att, om annat inte har överenskommit, arrangören inte får kräva slutbetalning tidigare än 40 dagar före avresan.

Punkt 2.3 anger att arrangören, i samband med bekräftelsen, får ta ut en *anmälningsavgift*. Denna skall vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt.

Enligt punkt 2.4 får arrangören, om resenären inte betalar enligt avtalet, *häva avtalet*. Arrangören får då behålla anmälningsavgiften som skadestånd, om detta inte är oskäligt.

Punkt 3 rör något som alls inte berörs i paketreselagen, nämligen resenärens rätt till *avbeställning*. Villkoren delar upp reglerna så att punkt 3.1 gäller fall då resenären inte har träffat avtal om s.k. avbeställningsskydd samt punkt 3.2, då avtal om ett sådant skydd har träffats.

Under punkt 3.1 sägs att avbeställningskostnaden alltid är lägst 200 kr per resenär.

I det följande – punkterna 3.1.1-3.1.4 – anges hur stor *andel av resans pris* som resenären skall betala när, i förhållande till avresan, avbeställningen sker. Nämligen

- tidigare än 30 dagar före avresan, 5 % av resans pris,
- senare än 30 dagar, men tidigare än 14 dagar före avresan, 15 % av resans pris,
- senare än 14 dagar, men tidigare än 24 timmar före avresan, 50 % av resans pris samt
- inom 24 timmar före avresan, hela resans pris.

Det är endast här som vissa av de stora researrangörerna inte tillämpar de allmänna villkoren; alltså de villkor som är resultatet av överenskommelsen med Konsumentverket/KO. I stället tillämpas följande *särskilda villkor för avbeställning*. Enligt dessa villkor skall resenären erlægga då denne avbeställer

- tidigare än 30 dagar före avresan, anmälningsavgiften,
- senare än 30 dagar, men tidigare än 14 dagar före avresan, 25 % av resans pris,
- senare än 14 dagar, men tidigare än 8 dagar före avresan, 50 % av resans pris samt
- senare än 8 dagar före avresan, hela resans pris.

Punkt 3.2 behandlar vad som skall gälla då resenären har träffat avtal om *avbeställningsskydd*. I detta fall skall, vid fastställande av resans pris, vad resenären erlagt för skyddet inte inräknas. Vidare gäller att resenären inte har rätt att få tillbaka vad han har betalat för avbeställningsskyddet.

Punkt 3.2.1 upptar den grundläggande regeln att, om resenären har avbeställningsskydd, resan enligt följande punkter 3.2.2-3.2.4 får avbeställas utan annan kostnad än den expeditionsavgift som

framgår av arrangörens katalog eller broschyr. Denna avgift ”får högst uppgå till 5 % av resans pris, dock högst 200 kronor”.

Punkt 3.2.2 rör *sjukdom eller olycksfall*. Sammanfattningsvis sägs här att avbeställning får ske om resenären eller dennes make/maka/sambo eller annan nära släkting eller resenärens medresenär drabbas av allvarlig sjukdom eller olycksfall. Vidare krävs att händelsen är av sådan art att resenären inte rimligen kan genomföra resan; detta före avresan men efter det att avtalet blivit bindande för resenären enligt punkt 1.5.

Punkt 3.2.3 reglerar *annan händelse av ingripande karaktär*. Nämligen att avbeställning får ske om annan händelse drabbar resenären efter det att avtalet blivit bindande enligt punkt 1.5 och händelsen är av så ingripande karaktär att det inte är rimligt att genomföra resan. Ytterligare krävs att resenären inte skall ha kunnat råda över händelsen och inte vare sig känt till eller bort känna till denna då resan beställdes. Som exempel nämns brand i den egna bostaden.

Enligt punkt 3.2.4 får avbeställning ske om en *person, med vilken resenären gemensamt beställt resan*, avbeställer resan med stöd av punkt 3.2.2 eller 3.2.3 samt att det är oskäligt att resenären skall genomföra resan utan den andra personens sällskap.

Punkt 3.2.5 rör rätten till *likvärdig inkvartering* för den person som avtalat om gemensam inkvartering med annan person, vilken avbeställt resan.

I punkt 3.2.6 sägs att resenären skall avbeställa *så snart som möjligt* och att *grunden för avbeställningen skall styrkas* på ett tillförlitligt sätt.

Enligt punkt 3.4 skall, efter avbeställningen, det *belopp som resenären har till godo betalas tillbaka* utan dröjsmål, dock senast 14 dagar efter avbeställningen.

Punkterna 4.1 och 4.2 rör resenärens rätt att *överlåta* avtalet. Här ges ett exempel på vad som enligt 10 § första stycket PRL avses med ”någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan”; nämligen det fall att ett transportföretag som arrangören har anlitat skulle godta byte av resenär.

Punkt 4.2 överensstämmer med 10 § andra stycket PRL, dock att punkten anger ett maximibelopp om 200 kr för extra kostnader på grund av överlåtelsen.

Punkten 5, som rör *arrangörens ändringar före avresan och inställande av resan*, överensstämmer i flera hänseenden med 11–14 §§ PRL.

Vad gäller rätten till skadestånd på grund av att arrangören har ställt in resan, preciseras villkoren regleringen i paketreslagen.

Nämligen – i punkt 5.4 andra stycket 1 – att denna rätt inte gäller om arrangören visar att färre än ett i avtalet angivet minimiantal har anmält sig till resan och resenären senast 14 dagar för avresan skriftligen har underrättats om att resan har ställts in; vid resor med en varaktighet av högst fem dagar skall resenären underrättas senast tio dagar före avresan.

Även beträffande *ändring av priset* gör villkoren vissa ändringar och tillägg till lagtexten. Detta framgår av punkt 5.5 första och andra stycket, där det bl.a. sägs följande. Priset får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av för genomförandet av avtalet, förutsett att denna kostnadsökning är av ett sådant slag som anges i angivna punkter 1-3 (motsvarande 11 § andra stycket 1-3 PRL). Om t.ex. en tullavgift ökar med 100 kr för varje resenär, får priset höjas med samma belopp. Om resenären så begär, är arrangören skyldig att redovisa hur prishöjningen har beräknats. – Rätt till prishöjning för ändringar i transport- och växelkurser föreligger endast om kostnadsökningen överstiger 60 kr.

Motsvarande 11 § tredje stycket PRL anger villkorens punkt 5.5 tredje stycket att priset inte får *höjas* under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen. Arrangören skall så snart som möjligt underrätta resenärerna om prisändringarna. – Resans pris skall *sänkas* om arrangörens kostnader tidigare än 20 dagar före den avtalade avresedagen har minskat. – Vid en kostnadsminskning enligt ifrågavarande punkter 1 och 3 skall priset sänkas endast om minskningen överstiger 60 kr, punkt 5.5 fjärde stycket.

Punkten 5.6 är rubricerad Arrangörens och resenärens rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser m.m. Det är här fråga om vad som allmänt kallas *force majeure*. Här sägs i punktens första stycke i huvudsak följande: Såväl arrangören som resenären har rätt att frånträda avtalet om det i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar katastrof, krig, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar genomförandet av resan eller förhållandena på resmålet.

I punkten 5.6 andra stycket anges att, för att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som angetts i första stycket, sakkunniga myndigheter skall tillfrågas.

Punkten 6 har rubriken *Ändringar efter avresan*.

Punkterna 6.1–6.3 överensstämmer helt med §§ 15-18 PRL (före lagändring 2002:1132 och förordning 2004:540 beträffande 18 §).

Punkten 7 är rubricerad *Reklamation och avhjälpande*. En första anblick kan ge uppfattningen att bestämmelserna här är i sak

identiska med i 19-20 §§ PRL. Så är det dock inte. Enligt 19 § PRL får resenären inte återropa fel om han inte, inom skälig tid efter det att han märkt felet, underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. – Men i villkorens punkt 7.1 sägs: Resenären får inte återropa fel i vad han har rätt att fordra till följd av avtalet, om han inte inom skälig tid efter det att han *märkt eller bort märka felet* underrättar etc. – Detta motsvarar regleringen i 17 § KTjL och 23 § KKL, men inte 19 § PRL där ”eller bort märka” saknas. De allmänna villkoren innebär här en skärpning till resenärens nackdel jämfört med paketreselagen; detta eftersom villkoren i ett enskilt fall kan komma att tidigarelägga resenärens skyldighet att reklamera. – Villkorens reglering i denna del bör därför, enligt 4 § PRL, vara utan verkan gentemot resenären i det vanliga fall då relationen mellan parterna är ”konsumenträttslig”.

Villkorens punkter 7.2 och 7.3 överensstämmer med 19–20 §§ PRL.

Villkorens punkt 8 är rubricerad *Resenärens ansvar under resan*. Härunder finns bestämmelser som helt saknar motsvarighet i PRL.

I punkt 8.1 sägs att resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Vidare sägs bl.a. att resenären är skyldig att respektera ordningsregler samt uppträda så att medresenärer inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet. – I punkt 8.2 anges att resenären svarar för vållande av skada som arrangören drabbas av, t.ex. genom att inte följa anvisningar eller föreskrifter samt att resenären är ersättningsskyldig för skada gentemot någon som arrangören anlitar vid genomförandet av resan. – Det kan antas att vad som sägs i dessa punkter 8.1-8.2 inte innehåller annat än vad som följer enligt allmänna rättsgrundsatser.

Punkt 8.3 har rubriken *Pass, visum, hälsobestämmelser m.m.*

Innehållet i punktens första stycke står i överensstämmelse med 6 § första stycket jämte 7 § andra stycket PRL.

I punktens andra och tredje stycke anges att resenären själv är ansvarig för iakttagande av nödvändiga formaliteter för resans genomförande samt för kostnader som uppkommer på grund av brister i formaliteterna; detta dock inte om bristerna har orsakats av felaktig information från arrangörens/återförsäljarens sida.

Punkt 8.4 är rubricerad *avvikande från arrangemanget*. Här sägs att en resenär som – efter det att resan har påbörjats – avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant. – Vidare sägs att resenären, senast 24 timmar

före uppgiven tid för återresa, skall kontakta arrangören för kontroll av uppgifterna om hemresan.

Punkt 9 rör *tvistlösning*. Denna punkt anger att parterna bör försöka att lösa en tvist som gäller tolkningen av avtalet genom förhandlingar. Det sägs vidare att, om parterna inte kan enas, tvisten kan prövas av ARN eller av allmän domstol.

Sedermera har Konsumentverket/KO och de organisationer som biträtt 2002 års allmänna villkor träffat en överenskommelse om ändringar av och tillägg till dessa villkor. Nämligen

- att prisuppgifter skall vara kompletterade med uppgift om avgångsort och avresedag samt att
- vid annonsering i dagstidningar det skall finnas minst tio tillgängliga platser när annonsen beställs.

Det noteras att Nätverket Svensk Turism inte har biträtt den sistnämnda punkten om antal tillgängliga platser.

8 1999 års rapport

8.1 Rapporten

År 1999 offentliggjorde Europeiska kommissionen "Rapport om genomförande av direktiv 90/314 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang i den nationella lagstiftningen i EG:s medlemsstater".

I en bilaga till rapporten redovisas de författningstexter som antagits i medlemsstaterna i och för genomförandet av direktivet.

Syftet med rapporten sägs vara att

- informera om vilka åtgärder som medlemsstaterna vidtagit för att införliva direktivet,
- ta reda på vilka problem som uppstått i sammanhanget samt att
- inleda en debatt som, i slutändan, kan leda till förbättring av genomförandet.

På grundval av dessa syften ger rapporten en sammanfattning av medlemsstaternas införlivandeåtgärder. Härefter sägs bl.a. följande.

Direktivets bestämmelser lämnar ett mycket stort tolkningsutrymme. De metoder som olika medlemsstater använt sig av för att införliva direktivet skiljer sig därför betydligt från varandra.

Flera av bestämmelserna i direktivet kan anses vara otydliga. Det gäller t.ex. frågan om direktivets tillämpningsområde. Vad menas med "i förväg ordnad kombination"? Är skräddarsydda resor inbegripna? – Vad avses med "andra turisttjänster som inte är direkt knutna till transport och inkvartering och som utgör en väsentlig del av resepaketet"? – Medlemsstaterna har infört dessa definitioner i sin nationella lagstiftning, men samtidigt flyttat tolkningsproblemet från överstatlig till nationell nivå.

I artikel 6 i direktivet sägs: "Vid reklamation måste arrangören eller återförsäljaren eller en eventuell representant på platsen omedelbart försöka lösa problemet på lämpligt sätt." Denna bestämmelse är ytterst vag. Den innebär ingen skyldighet för arrangören eller återförsäljaren att ha en lokal representant som konsumenterna kan rikta sina klagomål till, och det anges inte

vad som menas med ”lämplig” lösning. – – – Det är rätt naturligt att vissa medlemsstater inte uttryckligen har införlivat bestämmelsen och att andra har antagit bestämmelser som skiljer sig betydligt från direktivets.

Kommissionen anför vidare, efter redogörelse för artikel 2 rörande direktivets räckvidd:

Vissa delar av definitionen i artikel 2 skulle man kunna överväga att ändra. Kriteriet ”säljs eller bjuds ut till försäljning till ett totalpris” verkar å ena sidan vara en tvingande del av definitionen på paketresor och därmed på direktivets tillämpningsområde. Å andra sidan verkar den sista meningen i artikel 2.1 tyda på att ”totalpris” bara är vägledande till sin karaktär.

Dessutom ger ”i förväg ordnad” i definitionen av paketresor upphov till vissa oklarheter. I det ursprungliga förslaget gjordes klart att direktivet bara skulle tillämpas på broschyrer eller andra former av marknadsföring som bjöds ut till allmänheten. Varvid det inte skulle omfatta skraddarsydda arrangemang. Senare ansågs dock att detta var en för snäv begränsning, vilken därför undanröjdes. Därigenom skall även resor som inte utannonserats som sådana betraktas som ”i förväg ordnade”. Det vore då svårt att hävda att skraddarsydda resor är undantagna. – – – Konsumentens behov av skydd kan, i vissa situationer, vara lika stort vid skraddarsydda arrangemang som för andra resepaket.

Kommissionen hänför sig ytterligare till direktivets artikel 5.1, genom vilken bestämmelse medlemsstaterna själva får bestämma vilket ansvar som skall gälla för arrangörer och återförsäljare. Härvid anför kommissionen:

Flertalet medlemsstater har föreskrivit olikartat och separat ansvar för arrangörer respektive återförsäljare, där vardera ansvarar för problem som uppstår på respektive område. Om de tjänster som ingår i paketet och som skall utföras av tredje man inte utförs, är lösningen i de flesta medlemsstater att arrangören svarar för detta, inte återförsäljaren. – Detta kan dock leda till luckor i det fall där konsumenten från en återförsäljare i sitt eget land köper ett resepaket, som arrangeras av en utländsk arrangör (eller t.o.m. en arrangör med säte utanför EES). Konsumenten kan då tvingas att rikta klagomål till en svarande utanför sitt eget land med allt vad det innebär av nackdelar med att föra processer över gränserna. Detta skulle strida mot direktivets syfte att ge konsumenten en enda och lättåtkomlig motpart som ansvarar för avtalets genomförande. – – – Detta bör förtydligas. Vid behov skulle direktivet kunna ändras så att det klart anges att en återförsäljare som erbjuder resepaket,

arrangerade av en arrangör utanför EES, skall svara för att avtalet genomförs på ett korrekt sätt.

Härefter behandlar kommissionen andra punkter, där utvecklingen av konsumentskyddet inom turistsektorn skulle kunna förbättras.

Det bör diskuteras huruvida direktivets tillämpningsområde skall utvidgas, särskilt till sådana paketresor som för närvarande utesluts genom kriteriet ”om tjänsten varar längre än ett dygn eller inkluderar övernattnig”, t.ex. organiserade sightseeingturer eller organiserade resor till kultur- eller sportevenemang. Exempelvis skulle ett arrangemang – som består av en biljett till finalen i världscupen i fotboll och en flygresa tur och retur samma dag – mycket väl kunna kosta mer än en genomsnittlig paketresa under en vecka. Behovet av konsumentskydd är under dessa omständigheter jämförbart.

Direktivet behandlar inte fall då konsumenten frånträder avtalet utan godtagbara skäl. I praktiken innehåller reseavtal ”straffklausuler” med påföljder ända upp till 100 % av priset för resepaketet; detta beroende på när frånträddandet sker. Sådana påföljder måste dock begränsas till vad som är rimligt och till vad som motsvarar den skada som handlingen orsakat. Även om det är sant att ett ”avhopp” är mycket dyrt för en arrangör, är det också sant att – när en konsument i god tid meddelar att han frånträder avtalet – det är troligt att inga större kostnader uppstår för arrangören. Det saknas skäl varför en konsument, vars avtal inte fullgörs på korrekt sätt på grund av brister från arrangörens sida, bara ersätts för visad skada, medan arrangören inte behöver visa någon skada för att erhålla ”skadestånd” när en konsument obehörigt frånträder ett avtal.

Kommissionen uppmanade medlemsstaternas regeringar och andra berörda att inkomma med kommentarer om kommissionens rapport.

8.2 Regeringens yttrande

Efter remissbehandling lämnade den svenska regeringen den 24 maj 2000 (Ju 2000/535) ett yttrande rörande kommissionens rapport. Regeringen anförde härvid inledningsvis följande.

Sverige är allmänt sett angeläget om att värna om ett gott konsumentskydd på gemenskapsnivå. Det är därför positivt att kommissionen följer upp genomförandet av direktivet.

Det har under remissbehandlingen framkommit att såväl konsumentorganisationer som företrädare för resebranschen är positiva till att direktivet ses över för att skapa en mera enhetlig tillämpning i medlemsstaterna.

Ytterligare anförde regeringen.

Direktivets räckvidd

Det framstår som önskvärt att innebörden av ”säljs eller bjuds ut till försäljning till ett totalpris” klarläggs. Uttrycket är otydligt och kan föranleda missuppfattningar.

Det bör sakna betydelse *såväl* att olika tjänster debiteras för sig *som* att näringsidkaren i ett tidigare skede delar upp priset i två eller flera komponenter. Är komponenterna beroende av varandra, eller är de annars knutna till varandra genom sambandet mellan tjänsterna, bör konstruktionen med flera belopp inte ges någon självständig betydelse.

Även ”i förväg ordnad” ger upphov till vissa oklarheter. Som kommissionen påpekar torde det vara svårt att hävda att skräddarsydda resor är undantagna från direktivets tillämpningsområde. Det är heller inte önskvärt med en sådan snäv tolkning av direktivet. Konsumentens behov av skydd i vissa situationer torde nämligen vara lika stort vid skräddarsydda arrangemang som vid andra resepaket. I Sverige har valts den lösningen att med paketresa avses ett arrangemang som har utformats *innan avtal träffas*. Det är alltså inte nödvändigt, för att det skall vara fråga om en paketresa, att arrangemanget har organiserats redan innan det har börjat marknadsföras.

Ansvar

Det är naturligt och rimligt att arrangören genomgående har ett primärt ansvar gentemot resenären för åtagandena enligt reseavtalet. Normalt är det arrangören som är resenärens egentliga motpart, och från konsumentskyddssynpunkt är det av betydande värde om det alltid finns en part på motsidan som resenären vet att han eller hon kan vända sig till med sina anspråk. Den svenska paketreselagen tar sin utgångspunkt i dessa principer.

Det framstår som sannolikt att allt fler konsumenter via återförsäljare i det egna landet kommer att anlita utländska arrangörer. Det kan därför finnas skäl att överväga en lösning där konsumenten ges möjlighet att vända sig till en återförsäljare i det egna landet med sina klagomål. I annat fall är ju konsumenten hänvisad att framställa sina klagomål till en näringsidkare utanför sitt

eget land, med allt vad det innebär av nackdelar att föra processer över gränserna.

Enligt kommissionen skulle direktivet kunna ändras så att det klart anges att en återförsäljare som erbjuder paketresor arrangerade av en arrangör med säte utanför EES skulle ansvara för att avtalet genomförs på ett korrekt sätt.

Det finns skäl att överväga en lösning där konsumenten ges möjlighet att vända sig till en återförsäljare i det egna landet med sina klagomål.

Vid en eventuell ändring av direktivet bör det enligt svensk mening närmare övervägas om det finns tillräckliga skäl att göra skillnad på arrangörer med säte utanför EES och andra utländska arrangörer. De problem som är förknippade med att konsumenten måste använda ett för honom eller henne främmande språk, kan många gånger göra sig lika starkt gällande vid kontakter med utländska arrangörer inom EES som med arrangörer utanför detta område.

Bör direktivets räckvidd utökas?

Kommissionen har väckt frågan om inte direktivets räckvidd bör utökas till resor som varar högst 24 timmar utan att inkludera övernattnig. – Givetvis bör strävan vara att förbättra konsumentskyddet när det behövs för att få en god balans med näringsidkarnas intressen. Under remissbehandlingen av rapporten har det inte framkommit något som tyder på att det skulle föreligga något större behov av en sådan ändring i direktivet som kommissionen har föreslagit. Härtill bör beaktas att endagsresor i de allra flesta fall inte är av lika stor ekonomisk betydelse för konsumenten som en genomsnittlig paketresa. En utvidgning av direktivets räckvidd i det angivna avseendet framstår inte som särskilt angelägen. I vart fall bör nog då någon form av beloppsbegränsning övervägas.

I sammanhanget bör noteras att ett utökat tillämpningsområde för direktivet torde resultera i att fler researrangörer än i dag kommer att bli skyldiga att ställa säkerhet enligt artikel 7 i direktivet, om inte skyldigheterna att ställa säkerhet också ändras.

Konsumentens frånträdande av avtalet

Det har under remissbehandlingen framkommit att det i Sverige är ganska vanligt med tvister i anledning av arrangörens krav på ersättning, när en konsument har frånträtt ett reseavtal i god tid. Det kan därför finnas anledning att titta närmare på frågan om ”straffklausuler” i reseavtal.

Andra frågor

I artikel 2.4 definieras ”konsument”. Denna definition skiljer sig från de definitioner av konsument som finns i andra konsumentskyddsdirektiv (se t.ex. direktivet 97/7 om konsumentskydd vid distansavtal) på så sätt att även andra än privatpersoner synes betraktas som konsumenter enligt paketrese-direktivet. Direktivets definition bör nog justeras på så sätt att den närmare ansluter till konsumentdefinitionerna i andra direktiv som behandlar konsumentskyddsaspekter.

Artikel 5.1 behandlar medlemsstaternas skyldighet att vidta nödvändiga åtgärder för att se till att den arrangör och/eller återförsäljare som är part i avtalet är ansvarig för att åtagandena enligt avtalet fullgörs på ett korrekt sätt.

I rapporten konstaterar kommissionen att flertalet medlemsstater har föreskrivit olikartat och separat ansvar för arrangörer och återförsäljare, där var och en av dem ansvarar för problem som uppstår på deras respektive områden.

I Sverige har direktivet tolkats så att det är den av arrangören och återförsäljaren som är part i avtalet som skall vara ansvarig för åtagandena enligt avtalet. Därför har den lösningen valts att det är arrangören som är den primärt ansvarige gentemot resenären för åtagandena enligt reseavtalet. När även återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han vid sidan av arrangören.

Det anförda synes tyda på att artikel 5.1 i direktivet har tolkats på olika sätt i olika medlemsstater. Det kan därför finnas anledning att söka klarlägga bestämmelsens närmare innebörd.

9 Praxis

9.1 Inledning

I Regeringskansliets uppdragspromemoria anges *att* undersökning bör göras huvudsakligen med utgångspunkt från en genomgång av svensk praxis i frågor som rör paketresor, *att* det främst är Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som har prövat sådana frågor *samt att* arbetet bör inledas med att det görs en sammanställning av framför allt ARN:s praxis på området.

Som uppdragspromemorian antyder är avgöranden rörande paketreselagen sparsamt förekommande vid svenska domstolar. I själva verket torde detta vara en kraftig underdrift. – I samlingen av Högsta domstolens avgöranden (Nytt Juridiskt Arkiv, avd. 1, NJA) finns refererat ett avgörande rörande en ”sällskapsresa”, NJA 1978 s. 432. Således i tiden långt före tillkomsten av paketreselagen. – Likaledes har vi i samlingen Marknadsdomstolens avgöranden funnit endast ett fall, MD 1974:13, alltså även detta långt före paketreselagen. – I övrigt har vi inte funnit något avgörande rörande sällskapsresa/paketresa i NJA, MD eller i Rättsfall från hovrätterna (RH). – Dock har vi på annan väg fått fram ett relativt ”färskt” fall från Svea hovrätt. Varvid emellertid bör konstateras att prejudikatvärdet av ett sådant icke refererat hovrättsavgörande måste vara skäligen lågt.

Vad som däremot finns, och som bör vara av stort intresse, är en omfattande praxis från ARN.

Det skall dock noteras att ARN:s praxis inte rör alla slags tvister som rör tillämpningen av paketreselagen. Detta därför att nämnden, såvitt nu är i fråga, endast har till uppgift att pröva s.k. konsumenttvister. Det vill säga tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annan nyttinghet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten samt ge rekommendation om hur tvisten bör lösas, 1 § 1 förordningen, 2004:1034, med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. (Denna för-

ordning har ersatt en tidigare förordning, 1988:1583, med i stort sätt samma lydelse.) Paketreselagen reglerar ju också fall då rese- nären inte ”förvärvar paketresan huvudsakligen för enskilt ändamål” (4 § PRL).

ARN gav tidigare ut årsböcker, innehållande referat av vad som ansetts vara vägledande avgöranden, bl.a. rörande resor. Denna publicering sker inte längre. I den sista årsboken, från år 2000, finns endast rubriker till avgöranden. – Numera kan fullständiga referat hämtas via Internet på nämndens hemsida www.arn.se samt hos Rättsbanken www.infotorg.sema.se. (Till ARN kommer man in fritt, medan Rättsbanken är en betaltjänst.)

Det material som ARN tidigare publicerade i årsböckerna och som numera finns på Internet, är vad nämnden kallar A-avgöranden. Dessa har från nämndens sida bedömts vara av särskilt intresse till belysning av nämndens praxis.

Vad särskilt gäller resor, har ARN vid några tillfällen också gjort särskilda skriftliga sammanställningar av praxis med kommentarer. Den senaste sammanställningen ”ARN Praxis paketresor 1993-1995” innehåller referat av avgöranden från paketreselagens ikraftträdande fram till halvårsskiftet 1995. Bland där upptagna fall finns sådana som har refererats tidigare i nämndens årsböcker.

Vid utredningens arbete har beaktats ovan nämnda information från ARN, dock i allmänhet inte längre tillbaka i tiden än vad som finns i årsboken 1993/94.

Ytterligare har vi tagit del av ARN:s s.k. B-avgöranden från omkring andra halvåret 1995. Dessa avgöranden, som har hämtats från nämndens interna databas, har från ARN:s sida bedömts vara av visst intresse, dock inte av sådan tyngd att de bör publiceras. Vi för vår del har dock ansett många av dem vara av värde till belysning av nämndens mera ”vardagliga” praxis.

ARN:s tredje kategori, C-avgöranden, har inte beaktats.

Ovan (avsnitt 3.5) har nämnts Gudmundur Sigurdssons avhandling, vars förord är daterat april 1996. Boken är således, när detta skrivs, inte helt ”färsk”. Men den är ändå av stort intresse i sin redogörelse för och diskussion rörande ett stort antal avgöranden av ARN, liksom av motsvarande tvistlösningsorgan i andra nordiska länder. Vad särskilt gäller ARN säger författaren (s. 31) att han har läst igenom alla avgöranden från nämndens reseavdelning som fattats under år 1994 och fram till den 4 juli 1995; sammanlagt 907 ärenden; dessutom har han gått igenom ett par utvalda äldre och nyare ärenden. Ett antal av dessa har sedermera behandlats i den löpande texten. De har dessutom kort refererats i

en särskild bilaga (s. 511 ff.). – Detta har lett till att vi i många fall via Sigurdsson har kunnat beakta ARN-avgöranden utöver vad vi fått fram enligt vad som tidigare har beskrivits.

Från EG-domstolen har vi funnit tre avgöranden av intresse för utredningen.

Vi kommer i det följande att redogöra för ARN:s praxis på grundval av det material som vi sålunda har fått fram. I sammanhanget redogör vi också för ovan nämnda fall från Högsta domstolen och Svea hovrätt ävensom för tre fallen från EG-domstolen.

Vad gäller ARN:s praxis skall här tilläggas följande. Antalet till ARN inkomna och där avgjorda ärenden beträffande resor är som sagts mycket stort. Räknat fr.o.m. början av år 1992 t.o.m. slutet av år 2003 *inkom* till ARN 12 689 ärenden rörande resor. Av dessa *avgjordes i sak* på ”full nämndavdelning” – dvs. med s.k. intresseledamöter – 6 558.

Fr.o.m. år 2002 minskade dock antalet till ARN inkomna och avgjorda ärenden. En av flera förklaringar till detta är att resenärernas motparter i allt större utsträckning har anpassat sig till ARN:s praxis i olika hänseenden. Detta kan ha lett till att resenärerna saknat skäl att vända sig till nämnden. – Sedermera har dock skett en kraftig återhämtning.

Här en tabell med siffror i detalj.

År	Inkomna	Avgjorda i sak på full nämndavdelning
1999	1 156	705
2000	1 260	588
2001	1 334	473
2002	1 181	659
2003	934	538
2004	969	505
2005	1 323	562

Till denna redovisning skall tilläggas följande. Ifrågavarande siffror från ARN innefattar alla slags ärenden rörande resor, även ärenden som inte rör en paketresa enligt paketreselagen. Någon uppdelning mellan olika typer av resor finns inte i ARN:s statistik. Dock kan med säkerhet sägas, att den allra största delen av ärendena på nämndens reseavdelning rör paketresor.

Vad sålunda angetts bör visa att vår redogörelse för ARN:s praxis endast kan avse en mycket liten del av alla de ärenden som avgjorts av nämnden. I första hand redogör vi för A-avgörandena. Urvalet i övrigt bygger enbart på vår subjektiva bedömning.

Vid hänvisning till ARN:s avgöranden tillämpas följande. Om avgörandet har refererats i någon av nämndens årsböcker används t.ex. beteckningen ARN 1995/96 ref. 57.

I alla andra fall används enbart diarienumret, t.ex. 1999-6357. Detta gäller *såväl* fall som endast är refererade på Internet, *som* fall som har upptagits endast med rubrik i nämndens sista årsbok år 2000. Vi hänvisar på detta sätt också till avgöranden som tidigare alls inte har refererats; avgöranden som hämtats från nämndens interna databas.

Materialet presenteras i det följande under olika rubriker som till del, men alls inte till fullo, motsvarar dispositionen i PRL. I stället ligger systematiken mera i linje med det utkast till en ny paket-reselag som vi lägger fram i denna promemoria.

Dispositionen är denna.

- Paketresa
- Arrangör
- Tvingande reglering
- Arrangörens informationsskyldighet
- Arrangörens skyldighet att bistå resenären
- Återförsäljarens informationsskyldighet
- Parterna
- Avtal
- Avtalsinnehåll
- Ändringar av arrangören före avresan
- Arrangörens inställande av resan
- Påföljder för arrangörens ändringar före avresan
- Resenärens avbeställning av resan
- Fel på resan
- Försening
- Försenat bagage
- Påföljder för arrangörens avtalsbrott efter avresan
- Reklamation
- Skadestånd enligt transporträttsliga lagar
- Synpunkter på praxis

Till denna disposition bör tilläggas. Det går naturligtvis inte att dra några absoluta gränser mellan ovan nämnda rubriker. Det är ingalunda alltid självklart var ett visst avgörande skall placeras. Många gånger har samma fall redovisats under flera rubriker, t.ex.

såväl ”Avtalsinnehåll” som ”Fel på resan”. – Dessa svårigheter gör att vår placering ofta kan framstå som slumpmässig och inkonsekvent. Vi hoppas dock att redogörelsen ändå kan ha sitt värde.

Det skall ytterligare understrykas att vad som härafter följer är referat, redigerade och ofta starkt förkortade i jämförelse med originaltexten och/eller texten i ARN:s årsböcker eller på Internet.

Några ord härafter om ARN:s arbetsformer.

Vid prövning av konsumenttvister arbetar nämnden på avdelningar, bl.a. på en avdelning som prövar tvister beträffande resor. (Som ovan angetts såväl paketresor som andra resor.) Vid prövningen består nämnden normalt av fem ledamöter, varav en avdelningsordförande – som skall vara jurist med erfarenhet som domare – jämte fyra andra ledamöter. Nämnden är dock behörig att besluta med endast avdelningsordföranden och två andra ledamöter. Av de ledamöter som företräder konsumentintressen och näringsidkarnintressen (”intresseledamöter”) skall lika många delta från vardera sidan. – Om ärendet är av enkel beskaffenhet, eller om näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet, får ett ärende avgöras av nämndens ordförande eller vice ordförande. – I särskilda fall kan en tvist behandlas i plenum, varvid nämnden består av nämndens ordförande samt ett stort antal andra ledamöter. – Vad i övrigt gäller ARN:s verksamhet, hänvisas till nämndens ovan nämnda instruktion (2004: 1034).

Nämnden är mestadels, men ingalunda alltid, enig vid sitt beslutsfattande. Vi har dock i det följande valt att, med några enstaka undantag, endast redovisa majoritetens mening.

9.2 Paketresa

Paketreselagen reglerar endast paketresor. En avgörande fråga för tillämpningen av lagen, är därför vad som enligt denna skall anses som en paketresa. – Det skall här noteras att också för tillämpningen av resegarantilagen (1972:204) är begreppet paketresa av betydelse. Enligt huvudregeln i denna lag gäller följande. Den som är arrangör eller återförsäljare av paketresor enligt paketreselagen, skall, innan han marknadsför en paketresa eller en transport som sker tillsammans med en sådan resa, ställa säkerhet hos Kammarkollegiet. – Enligt ändringar (2002:601) i resegarantilagen gäller denna skyldighet också för separata transport- och inkvarterings-tjänster, väsentligt lika en paketresa ävensom för resor bestående av

transport och utbildning, med inkvartering i värdfamilj. – Ärenden om ianspråktagande av säkerhet prövas av Resegarantinämnden.

Här först ett tidigt fall där, enligt nämndens mening, en resa inte kan räknas som paketresa, om transport och inkvartering inte bokas vid ett och samma tillfälle.

1994-2973 "New York" M och hennes make bokade hos en resebyrå en flygresa till New York. Enligt byrån var detta en helt ordinär biljett. Några dagar senare bokade resenärerna hos byrån också några hotellnätter. – Nämnden konstaterade att den resa som resenärerna köpt inte var en paketresa, eftersom de köpt flygresa och hotellinkvartering vid två olika tillfällen.

En kommentar till föregående. Det framgår inte av handlingarna hur lång tid efter bokningen av resan som resenärerna bokade hotell.

En paketresa kan enligt 2 § PRL bestå, inte bara av transport och inkvartering, utan också av någon av dessa tjänster i kombination med en s.k. turisttjänst (som enligt lagtexten skall uppfylla vissa krav). Huruvida dessa krav var uppfyllda, kan närmast följande fall illustrera.

1994-4780 "Resa och måltider" rör en resa med båt Göteborg-Newcastle-Göteborg. Nämnden uttalade här, att i arrangemanget ingick resa och måltider ombord på båten; resan är därför att betrakta som en paketresa och ärendet skall bedömas enligt PRL.

Detta avgörande har kritiserats av Sigurdsson (s. 54 med not 145). Denne anför följande. Det är knappast troligt att paketreselagen ger stöd för nämndens ståndpunkt; en måltid under båtresan medför i och för sig inte att den aktuella resan bör anses vara en paketresa. Detta betyder emellertid inte att resan inte är en paketresa. Om så är fallet är dock avhängigt av huruvida syftet med resan är rekreation eller transport från a till b.

Den vanligaste formen av paketresa är utan tvivel en resa som en researrangör utarbetar helt på egen hand och som han därefter presenterar i sin marknadsföring. Detta har lett till frågan huruvida som paketresa i paketreselagens mening skall anses också en s.k. *skraddarsydd* resa; en resa som inte ligger färdig i katalog eller broschyr, utan som sätts ihop av arrangören och en enskild resenär tillsammans, på grundval av resenärens individuella önskemål.

Härvid aktualiseras de inledande orden i 2 § första stycket PRL, där det anges att en paketresa skall ha utformats innan avtal träffas.

Följande två fall kan illustrera det sagda.

1993/94 ref. 40 "Byggstensmetoden" R jämte medresenär köpte av en resebyrå ett researrangemang till Portugal innefattande flyg och hotell. På grund av försening krävde R återbetalning av en del av resekostnaden. – Byrån invände att R inte hade köpt en paketresa, utan flyg och hotell till separata priser enligt "byggstensmetoden"; byrån sade sig inte vara något charterbolag utan kommissionär för flygbolag och hotell. – Nämnden uttalade, med hänvisning till propositionen (s. 64 f.), att det är en paketresa i det fall tjänsterna i fråga behandlas som ett gemensamt arrangemang när de säljs; detta även om de inte dessförinnan har marknadsförts till ett gemensamt pris eller till priser som är knutna till varandra. Med detta uttryck avses att det skall finnas ett sådant samband mellan priserna – i det fall flera belopp anges – att beloppen är beroende av varandra. Om resenären får köpa den ena tjänsten endast under förutsättning att han också köper den andra, bör priserna anses knutna till varandra. – Med hänvisning till vad sålunda sagts fann nämnden att byrån hade sålt en paketresa.

ARN 1995/96 ref. 64 "Rarotonga" R bokade en resa till Rarotonga för sig och sin familj. Eftersom det var en lång resa, ändrades flygrouten flera gånger. R diskuterade vid flera tillfällen med arrangören A hur resan skulle genomföras; detta var viktigt eftersom R:s barn endast var tre och fem år gamla. – A anförde i ärendet: Uppdraget var att boka en resa till Söderhavet. Han lade ner mycket arbete, tid och pengar på att tillmötesgå R:s önskemål. Denna resa var skraddarsydd och borde därför inte falla under paketreselagen. – Nämnden hänvisade till propositionen (s. 62), där det uttalas att det inte är nödvändigt att ett arrangemang har organiserats redan innan det har börjat marknadsföras för att det skall vara fråga om en paketresa; det är möjligt att all organisation och planläggning äger rum mellan den första kundkontakten och avtalet. – Nämnden uttalade vidare: R har efter första kontakten med A arbetat med att sätta ihop olika reseinslag till en enhet. Hela resan – med samtliga inslag – har av A tillhandahållits till ett gemensamt pris uppdelat på något som kallas grundpris för flyg och tillägg för hotell samt kostnad för avbeställningsskydd. I bokningsbekräftelsen hänvisas till A:s katalog med priser och allmänna och särskilda resevillkor. Angivna omständigheter, i förening med att A varit part i avtalet med R, visar enligt

nämndens mening att det rör sig om en paketresa i paketreselagens mening.

ARN:s praxis har numera fått stöd av följande avgörande av EG-domstolen.

EG-domstolens dom den 30 april 2002 i mål C-400/00 "Semesterbyn Gregolimano" Resenären R köpte hos Club-Tour en resa inkluderande flygbiljetter och inkvartering för två veckors resa med hjälp. I och för denna resa köpte Club-Tour en vistelse av Club Med, vilket sistnämnda företag var det som ombesörjde nödvändiga bokningar i semesterbyn Gregolimano. – Vid ankomsten till resmålet konstaterade R med familj att byn var invaderad av getingar. R:s begäran att få flytta till en annan by kunde inte efterkommas, eftersom Club-Med, som Club-Tour i sin tur kontaktade, inte kunde tillhandahålla ett godtagbart alternativ. – Med hänsyn till vad som sålunda förväntat vägrade R vid hemkomsten till Portugal att betala Club-Tour vad som hade avtalats. Club-Tour väckte då talan vid portugisisk domstol (Tribunal Judicial). Club-Med hävdade där att den sålda resan inte omfattades av paketresedirektivet. – Tribunal Judicial ställde frågor till EG-domstolen rörande frågan om den aktuella resan var att betrakta som en paketresa enligt paketresedirektivet. – I sin dom anförde EG-domstolen: 1) Begreppet resepaket i artikel 2.1 i direktivet innefattar resor som anordnas av resebyråer på begäran och i enlighet med en konsuments särskilda önskemål. – 2) Begreppet "i förväg ordnad kombination" i samma artikel skall tolkas så att det innefattar de kombinationer av turisttjänster som arrangeras vid den tidpunkt då resebyrån och konsumenten ingår avtalet.

Att en prestation, som det avtalas om på resmålet, inte räknas som en del av paketresan framgår av följande fall.

ARN 1997 ref. 40 "Flodbåt" Fallet gäller skada som inträffat under en båtutflykt på resmålet. – Nämnden uttalade: Resenärerna träffade under vistelsen på resmålet ett särskilt avtal med arrangören om att delta i en utflykt. Utflykten ingår därför inte bland prestationerna i den ursprungligen avtalade paketresan. Paketreselagen är därför inte tillämplig på utflykten. – I stället tillämpade nämnden sjölagen (1994:1009).

Följande ärende rör frågan huruvida en viss överenskommelse skall anses som en del av paketresan.

2001-6054 *"Bussresa till Rom"* R och hennes man bokade hos arrangören A en bussresa från Malmö till Rom. I samband härmed träffades avtal om avbeställningsskydd. Sedermera tog R förnyad kontakt med A för att fråga om ett lämpligt hotell i Malmö, vilket hon då erhöll. – Under vistelsen på hotellet fick resenärerna besked om att deras dotter hade blivit allvarligt sjuk, vilket ledde till att de avbokade resan före bussens avgång. – A nekade återbetalning under åberopande av att paketresan redan hade börjat i och med att resenärerna bott på det i efterhand bokade hotellet. – Nämnden anförde: Avbeställningsskydd gäller endast till dess att en paketresa har påbörjats. Enligt 2 § första stycket PRL avses med en paketresa ett arrangemang som utformats innan avtal träffats. Enligt propositionen s. 62 torde den kombination av tjänster som arrangemanget består av i regel framstå som en enhet. Detta bl.a. på ett sådant sätt att det ter sig naturligt att hålla arrangören ansvarig för kombinationens delar och för helheten. Resenärerna kan därför inte anses ha påbörjat paketresan i och med att de bodde på hotellet. De är därför berättigade till återbetalning enligt villkoren för avbeställningsskyddet.

S.k. teaterresor är vanligt förekommande. Dessa – bestående av transport, vistelse på hotell och teaterbesök – bör utan tvivel betraktas som paketresor. Här ett exempel.

2001-1332 *"Teaterresa Umeå-Stockholm"* Det var här fråga huruvida ett teaterbesök utgjort en del av en paketresa eller ej. Från arrangörens sida hävdades att det endast var bussresa och hotellövernattning. – I arrangörens program, som resenärerna erhöll i samband med bokningen, angavs att i priset ingick bussresa, två hotellnätter, två frukostar samt teaterbiljett. – Nämnden fann att teaterbesöket måste anses utgöra en del av en paketresa. Det förhållandet att bolaget även erbjudit resenärer på samma resa att endast köpa paket bestående av bussresa och hotellövernattning, föranledde inte någon annan nämndens bedömning.

Följande avgörande av EG-domstolen bröt en långvarig och stabil praxis hos ARN, där s.k. språkresor tveklöst hade betraktats som paketresor.

EG-domstolens dom den 11 februari 1999 i mål C-237/97 *"Utbytesresor för skolelever"*. En organisation skickade elever utomlands för en vistelse om sex till elva månader. Eleverna gick i skola i

värdlandet och bodde hos familjer som inkvarterade dem utan kostnad. – I sina domskäl (punkterna 29-32) uttalade domstolen: Den utbytesverksamhet för skolelever som avses i målet innefattar inte den komponent avseende inkvartering som förutsätts i artikel 2.punkt 1 c i direktivet. Det är därför nödvändigt att ta ställning till huruvida sådant utbyte innefattar andra turisttjänster som inte är direkt knutna till transport eller inkvartering och som utgör en väsentlig del av paketresan.– Det skall då framhållas att arrangörens val av skola inte i sig kan anses som en turisttjänst i den mening som avses i artikel 2 punkt 1 c i direktivet. Den tjänst som erbjuds de elever som deltar i internationellt utbyte av skolelever har nämligen som särskilt mål att utbilda deltagarna. – Vidare konstateras att den tjänst som består i att välja en familj, vilket gör det möjligt för eleven att ha ett ställe att bo på under vistelsen, i varje fall är en till övriga komponenter direkt knuten tjänst i den mening som avses i artikel 2.1 c i direktivet och omfattas således inte av begreppet andra turisttjänster. – Även om det antogs att iordningsställandet av de handlingar som krävs för vistelsen i det land och de kurser som eleverna går med sina föräldrar före avresan skulle omfattas av begreppet andra turisttjänster, uppfyller de inte kriteriet i artikel 2.1 c i direktivet; nämligen att tjänsterna skall utgöra en väsentlig del av paketresan. – I sitt domslut anförde domstolen att direktivet inte är tillämpligt på resor som består i utbytesverksamhet för skolelever pågående ungefär ett halvt eller ett helt år, som 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.

Denna EG-domstolens dom ledde till följande ARN-avgörande.

2001–4993 *"Språkresa till Spanien"* Nämnden fann här till en början att den aktuella resan inte innefattade något transportmoment; för att PRL då skulle vara tillämplig krävdes att arrangemanget, förutom inkvartering, bestod av en turisttjänst som utgjorde en inte oväsentlig del av arrangemanget. – Nämnden uttalade vidare: Den tjänst som, förutom inkvarteringen, ingår i arrangemanget som en väsentlig del utgörs av kursen "Språk och Kultur under 13 veckor" vid en språkskola i Valencia. I marknadsföringen av utbildningen sägs att grunden i all undervisning är att "studenten i genuin miljö inte bara ges kunskap i det aktuella språket av välutbildade lärare, utan också bereds tillfälle att tränga in i värdlandets kulturella egenart".– Sedan nämnden härefter hänfört sig till EG-domstolens ovan nämnda dom yttrade nämnden vidare: Samma synsätt som i denna dom kan också

anläggas på språkutbildning som arrangeras från Sverige i utlandet. Av detta följer att den i arrangemanget ingående språkundervisningen inte är att betrakta som en turisttjänst. På grund härav och då det inte heller i övrigt har förekommit turisttjänster i sådan grad att de kan sägas ha utgjort en väsentlig del av arrangemanget, är paketreselagen inte tillämplig på det aktuella fallet. – I ärendet var fråga huruvida avtalsvillkor om prishöjningar på grund av valutakursändringar var oskäliga. Nämnden anförde härvid att giltigheten av villkoren kunde prövas med hänsyn till 36 § AvtL. Ur kursdeltagarnas synvinkel företedde den av företaget arrangerade kursen vissa likheter med en språkresa. Av intresse för bedömningen av skäligheten av prishöjningsvillkoret var därför 11 och 12 §§ PRL eller i vart fall grunderna för dessa. Ytterligare åberopade nämnden ett avgörande av Marknadsdomstolen, MD 1974:13. – Sammanfattningsvis konstaterade nämnden att de avtalsvillkor som företaget tillämpat i ärendet i flera avseenden avviker från de tvingande krav till skydd för konsumenten som ställs upp i 11 och 12 §§ PRL och som också kommer till uttryck i Marknadsdomstolens praxis.

Till detta kan konstateras följande. Visserligen accepterade nämnden i sitt avgörande, med hänsyn till EG-domstolens dom, att inte längre betrakta den aktuella resan som en paketresa enligt paketreselagen. Men genom hänvisningen till dels 36 § AvtL, dels grunderna för 11 och 12 §§ PRL gjorde nämnden en materiell bedömning som inte torde ha skilt sig från en bedömning där den aktuella resan ansetts vara en paketresa.

Se även fallet 2001-8331 rörande avbeställning på grund av sjukdom av en påbörjad ”språkresa”, avsnitt 9.14 nedan.

9.3 Arrangör

Härefter följer två fall, då nämnden kommit till olika slut beträffande frågan huruvida en viss organisation är att anse som arrangör i paketreselagens mening eller ej.

ARN 1999 ref. 43 ”Eskaderbilresa till S:t Petersburg” Det var här fråga huruvida en s.k. ”eskaderbilresa” omfattades av paketreselagen. Resan arrangerades av en bilklubb. Klubben gjorde gällande att den aktuella resan var ett ”engångsinitiativ” och att var och en av deltagarna själv stod för alla kostnader. – Vid sin prövning kom nämnden först in på frågan huruvida klubben var att betrakta som arrangör i

paketreselagens mening. Härvid hänvisade nämnden till definitionen i 3 § PRL. Nämnden uttalade vidare, med stöd av propositionen (s. 25), att det inte ställs något krav på att paketreseverksamheten skall bedrivas yrkesmässigt; det förhållandet att klubben inte huvudsakligen sysslar med paketresor utgör således i sig inte något hinder mot tillämpning av paketreselagen; inte heller det förhållandet att klubben är en ideell förening och inte bedriver vinstgivande verksamhet. Vad gäller frågan om hur ofta paketresor skall anordnas för att paketreselagen skall bli tillämplig, uttalade nämnden att enligt propositionen (s. 67) bör som arrangör betraktas den som anordnar resor återkommande, även om detta sker endast en eller ett par gånger per år. – Nämnden fann således att klubben var att anse som arrangör och att paketreselagen var tillämplig.

2002–0884 *"Västsvenska Dövidrottsförbundet"* Frågan gällde här huruvida en sammanslutning vid namn Västsvenska Dövidrottsförbundet skulle betraktas som arrangör i paketreselagens mening eller ej. – Nämnden anförde: Det är utrett att förbundet för sina medlemmar anordnat en paketresa med buss till Rom. Förbundet har också marknadsfört och sålt resan. Däremot kan nämnden inte finna utrett att förbundet återkommande och regelbundet anordnar paketresor för sina medlemmar på ett sådant sätt som krävs för att paketreselagen skall vara tillämplig. Mot den bakgrunden anser nämnden att förbundet inte uppfyller kriterierna för att betraktas som arrangör i den mening som avses i paketreselagen; denna lag är således inte tillämplig.

9.4 Tvingande reglering

I likhet med annan konsumentskyddande lagstiftning är paketreselagen tvingande till förmån för den resenär som är konsument, 4 § PRL.

Härefter fall då friskrivningsklausuler från arrangörens sida har ansetts vara utan verkan.

ARN 1995/96 ref. 63 *"Kos"* Det gällde här en paketresa med flyg till Kos, där såväl nedresan till resmålet som hemresan var starkt förse- nad; för detta yrkade resenärerna skadestånd. Arrangören bestred yrkandet under påstående att han, i enlighet med sin katalog, inte ansvarade för skada i samband med en anslutningsresa till och från flygplatsen. – Nämnden konstaterade. Enligt 4 § PRL är avtalsvillkor

som i jämförelse med lagen är till nackdel för resenären utan verkan mot denne om han förvärvar paketresan huvudsakligen för enskilt ändamål från en näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet; i 15 och 16 §§ ges bestämmelser om påföljder för fel i de avtalade tjänsterna. Dock, anförde nämnden vidare, skall enligt 18 § skador som omfattas av bestämmelserna i bl.a. luftfartslagen ersättas enligt den lagen i stället för enligt paketreselagen; arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt luftfartslagen. – Nämnden stannade vid att fastslå att arrangörens friskrivning i katalogen är utan verkan, eftersom paketreselagen är tvingande till resenärens förmån.

2001–6108 *"Bussresa till Chamonix"* R deltog i en paketresa med buss arrangerad av A. På hemresan skedde omlastning i Malmö för vidare färd med buss till Göteborg. R iakttog då att hennes väska hade ställts fram. Vid ankomsten till Göteborg saknades dock väskan. – Nämnden anförde: Enligt A:s särskilda resevillkor är varje resenär ansvarig för sitt bagage vid om-, i- och urlastningar. Nämnden finner att R måste ha anses ha gjort vad som ålegat henne. Eftersom väskan försvunnit sedan den omhändertagits av A:s personal, får det inträffade läggas A till last som fel i den avtalade tjänsten. A har i ärendet åberopat ansvarsfriskrivning i de särskilda villkoren för resan. Till följd av bestämmelsen i 4 § PRL är denna friskrivning utan verkan mot R.

2002–2486 *"Inställd resa i serie av resor"*. Arrangören A ställde in en resa på grund av för få deltagare i den serie av resor vari resan hade ingått. Som stöd för att ställa in resan åberopade A sina särskilda villkor. Enligt dessa hade han rätt att ställa in en resa som ingick i en serie av resor utan att behöva betala skadestånd; detta om färre än det angivna minimiantalet hade anmält sig till en annan resa i serien. – Nämnden hänförde sig till 4 § PRL och anförde: Enligt 14 § PRL är arrangören, när denne ställt in en resa, skyldig att betala skadestånd om det är skäligt. De två uttryckliga undantagen från den regeln innefattar enligt nämndens bedömning inte av A åberopad situation. Begreppet "resan" i 14 § kan således inte innefatta en serie av resor. Eftersom det av A åberopade särskilda villkoret är till nackdel för resenären, jämfört med vad paketreselagen stadgar, skall det särskilda villkoret lämnas utan avseende.

Härefter ett fall då nämnden fann en viss klausul inte vara stridande mot paketreselagens tvingande reglering.

2002–4758 *"Bussresa till Lloret de Mar"* En arrangör av bussresor hade följande text i sitt reseprogram. "Inget bussbolag kan undgå förseningar. Det kan bero på bl.a. trafik, köer, vägarbeten, tullar och tekniska problem". – Nämnden ansåg detta förbehåll inte strida mot paketreselagens tvingande karaktär; förbehållet borde dock ges den betydelsen att en försening inte kan anses inträda förrän vid en oskälig förskjutning av angivna tider.

9.5 Arrangörens informationsskyldighet

5–7 §§ PRL innehåller bestämmelser om information. Enligt vad som uttryckligen framgår av lagtexten har dessa bestämmelse marknadsrättslig betydelse; avvikelser från reglerna kan medföra påföljd enligt marknadsföringslagen (1995:450).

Påföljd enligt marknadsföringslagen är dock en sällsynt företeelse i samband med paketresor. Vi har inte funnit något sådant fall refererat av Marknadsdomstolen (Se dock beträffande MD 1974:13, avsnitt 9. 1 ovan.) Desto vanligare är att bristande information leder till att paketresan blir att anse som felaktig i civilrättslig/köprättslig mening; vilket leder till att påföljder för fel i avtalade tjänster aktualiseras.

Här ett fall där otillräcklig information om möjligheter att bada ledde till ett prisavdrag.

1994–3599 *"Bad på Mallorca"*. Det var här fråga om en resa till Mallorca under april. Resenärerna hade vid bokningen frågat efter ett barnvänligt resmål med bra badmöjligheter. De skulle där kunna träna simning med barnbarnen. Enligt uppgift skulle det finnas två pooler och en särskild barnpool vid hotellet. – Nämnden anförde: Resenärerna synes inte ha fått någon information om risken för att det i april var för kallt att bada i poolerna eller att det enda som då stod till buds var en inomhuspool. Försäljningen av resan borde därför ha skett med större omsorg och resenärerna borde ha informerats om risken för att badmöjligheterna var begränsade under den aktuella restiden. – Nämnden rekommenderade ett prisavdrag om 2 000 kr.

I närmast följande fall hänför sig nämnden till ett uttalande i propositionen att paketreselagen saknar regler om skadeståndsansvar vid bristande information från arrangörens eller återförsäljarens sida. Men att sådant ansvar enligt allmänna rättsprinciper kan

förekomma vid s.k. culpa in contrahendo, försummelse i samband med ingående av avtalet.

ARN 1993/94 ref. 37 *"Felaktig information om visumtvång"* R hade bokat en paketresa till Kreta tillsammans med sin kroatiska pojkvän B. Först vid incheckningen fick resenärerna besked om att B behövde visum för att komma in i Grekland; resenärerna fick därför inte gå ombord på planet. I denna situation blev de av en tjänsteman på arrangörens, A, kontor på flygplatsen tillfrågade om de i stället ville resa till Spanien, dit det inte krävdes visum. En annan tjänsteman på kontoret uppgav emellertid att B behövde visum även för inresa till Spanien. Vid kontakt med ett spanskt flygbolag uppgavs däremot att B inte behövde visum. A ville ändå inte låta dem följa med till Spanien. I detta läge köpte resenärerna reguljära flygbiljetter till Spanien. – Hos nämnden begärde de ersättning för dessa biljetter. – I sitt beslut hänförde nämnden sig till vad som sägs om information beträffande pass och visum i 6 och 7 §§ PRL; enligt dessa lagrum kan arrangören åläggas att lämna behövlig information. Däremot, yttrade nämnden vidare, finns det inte några lagbestämmelser om skadeståndsansvar för arrangören vid brister i informationshänseende; dock torde arrangören, enligt vad som sägs i propositionen (s. 72), ändå ibland kunna bli skadeståndsskyldig enligt allmänna principer om s.k. culpa in contrahendo; detta vid ett tämligen graverande vållande i samband med ingående av avtal. – B var tydligen inte medborgare i en EES-stat. I lagförarbetena sägs att det emellertid bör kunna krävas av arrangörerna att de uppmanar medborgarna i andra stater än EES-länderna att själva undersöka relevanta bestämmelser om pass och visum (prop. s. 72). Någon direkt till resenärerna riktad uppmaning av det slaget har inte gjorts innan avtalet slöts. Däremot innehåller arrangörens särskilda resevillkor en sådan uppmaning. – Vad nu sagts leder till slutsatsen att arrangören inte kan göras skadeståndsansvarig såvitt gäller informationen om visum för resa till Grekland. Inte heller kan nämnden finna att arrangören skulle vara skadeståndsskyldig till följd av den, som det visade sig, felaktiga uppgiften om visumkrav till Spanien. Uppgiften lämnades ju när personalen försökte hjälpa resenärerna ur den tråkiga situation de hamnade i när det framkom att de inte kunde delta i Greklandsresan. Det rådde då inte något egentligt avtalsförhållande mellan resenärerna och företaget och det framstår som ursäktligt att personalen i den uppkomna situationen har lämnat en felaktig uppgift beträffande en medborgare i en stat utanför EES. – Skadeståndsyrkandet kan alltså inte bifallas.

Även nästa fall gäller fråga om bristande information till en icke EES-medborgare. Inte heller i detta fall fick resenären bifall till sitt yrkande gentemot arrangören.

2003–4841 *"Pass ej giltigt tre månader efter inresa"* Två resenärer bokade per Internet en paketresa till Cypern med avresa den 9 juni 2003. Resenären K var inte EES-medborgare. Eftersom hans pass var giltigt endast till den 15 augusti samma år, tog han kontakt med arrangören A, varvid han frågade vilka regler som gällde. A:s representant kunde dock inte svara på detta, utan hänvisade till Cyperns ambassad. K fick där information om att det enda som behövdes var visum, vilket ambassaden ombesörjde. – På Sturup vägrades K incheckning, eftersom hans pass inte hade tillräckligt lång giltighetstid. Efter ett flertal kontakter lyckades han få passet förlängt. Arrangören ordnade sedermera en resa från Göteborg med avresa den 13 juni 2003. Hemresan kom att äga rum enligt den ursprungliga bokningen den 24 juni, vilket innebar att resan blev fyra dagar kortare än vad som avtalats. – Resenärerna yrkade ersättning avseende bl.a. förlorade semesterdagar. – Nämnden anförde: Enligt 6 § första stycket PRL skall resenären, innan ett reseavtal sluts, på lämpligt sätt informeras om vad som gäller om pass och visum för medborgare inom EES. Informationen i biljetten/resebeviset anger: "Utländsk medborgare eller medborgare med utländskt ursprung kan i vissa fall behöva visum. Kontakta respektive lands ambassad för besked." – Det är utrett att resenärerna, när de kontaktade arrangören för att få information om reglerna för K:s pass, hänvisades till den cypriotiska ambassaden. Nämnden finner därvid att arrangören gjort vad som ankommer på honom i föreliggande situation.

Härefter ett fall rörande bristande information om möjlighet att avtala om s.k. *avbeställningsskydd*. Det skall konstateras att någon skyldighet att lämna sådan information i vart fall inte är berörd i 5–7 §§ PRL. Nämnden fann dock att bristande information härom medförde skyldighet för arrangören att till resenären betala tillbaka vad denne hade erlagt för resan.

ARN 1995/96 ref. 60 *"Ej information om avbeställningsskydd"* Resenären R träffade med arrangören A avtal per telefon om en paketresa till Turkiet. – R hävdade i ärendet att han aldrig hört talas om avbeställningsskydd. Han hade vid bokningen inte tillgång till A:s katalog. – Någon dag före den planerade avresan blev R sjuk och han blev av läkare förbjuden att resa. – Nämnden fann att arrangören inte

hade visat att R haft tillgång till katalogen eller att denne på annat sätt fått del av villkoren för resan. – Nämnden biföll R:s yrkande om återbetalning av erlagt belopp.

Till ovan upptagna fall skall anmärkas följande. 5–7 §§ PRL innehåller regler av offentligrättslig/marknadsrättslig karaktär. Bestämmelserna anger inte någon civilrättslig/avtalsrättslig påföljd vid brott mot där där angiven informationsskyldighet. Däremot hänvisar 7 § tredje stycket till påföljdssystemet i marknadsföringslagen. – Det sagda modifieras dock av 5 § andra stycket PRL vilket lagrum ju har en tydlig civilrättslig karaktär (jfr prop. s. 70 f.). – I ovan refererade ARN 1993/94 ref. 37 hänför sig nämnden till bestämmelserna om pass och visum i 6 och 7 §§ PRL, men konstaterar att dessa paragrafer inte stipulerar någon påföljd för underlåtenheten att informera; dock att skadeståndsskyldighet kan föreligga enligt allmänna principer om culpa in contrahendo. – I ARN 1995/96 ref. 60 har nämnden dock gått på en annan linje, eftersom man där har stannat vid återbetalning av erlagt belopp. Enligt svensk rätt om köp och tjänst är detta något annat än skadestånd. Här kan nämnden i stället ha avsett hävning av det träffade avtalet, varvid de prestationer som parterna har utgett i princip skall gå åter.

Följande är ett fall då praxis har gått ett steg längre än i ovan redovisade fall.

2001–5070 *"Byggarbetsplats på Rhodos"* R deltog i en paketresa till Rhodos med inkvartering i en lägenhet på ett hotell. När hon vaknade på morgonen efter ankomsten, upptäckte hon att det var en stor och bullrande byggarbetsplats utanför hennes fönster. Det var dessutom flera andra brister i boendet. R yrkade återbetalning av resans pris. – Nämnden anförde: Det är ostridigt att det förekommit störningar från en byggarbetsplats bredvid det aktuella hotellet. Arrangören A har invänt att han i sin prislista informerat om att byggnationer i hotellets närhet kan förekomma och att han erbjudit resenären alternativ, vilka dock avböjts. A har vidare anført att det bygge som pågick utanför hotellet stod utanför hans kontroll. – Enligt 5 § första stycket PRL skall kataloger och broschyrer som tillhandahålls resenärer innehålla tydlig och begriplig information om bl.a. inkvartering. Enligt 15 § Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd (KOVFS 1993:3) om paketresor skall – i fråga om inkvarteringsens typ, läge och standard och utmärkande drag – i kataloger och broschyrer bl.a. anges om det finns störande anläggning i närheten av hotellet i form av t.ex. bullrande arbetsplats. – Informationen i A:s prislista om att byggnationer kan

förekomma i närheten av hotellet avser företagets särskilda hotell och är enligt nämndens mening så allmänt hållen att den inte kan anses uppfylla kraven på information om störande anläggning i närheten av hotellet. R har inte med ledning av information i prislistan haft anledning att räkna med de störningar som faktiskt och ostridigt förekom vid den aktuella byggarbetsplatsen. Boendet får därför anses ha varit felaktigt. – Nämnden fann A vara berättigad till ett prisavdrag.

Vi kommenterar detta sist upptagna fall med konstaterandet att även bestämmelserna i KOVFS 1993:3 av nämnden har tillagts köprättslig betydelse i avseende på det krav på information som åvilar arrangören. Brister i denna informationsplikt har medfört att arrangörens prestation har ansetts felaktig.

Här ytterligare ett exempel där nämnden har tagit med i bilden KOVFS 1993:3, detta trots att ärendet rör hyra av lägenhet och inte en paketresa.

2002–5435 "Havsutsikt på Gotland" I informationsmaterialet rörande en lägenhet på Gotland angavs "Övre plan med allrum med färg-TV och havsutsikt". – Nämnden anförde: Av utredningen framgår att havsutsikten var mycket begränsad. Jämförelsevis kan konstateras att enligt KOVFS 1993:3 bör finnas fri utsikt över havet som motsvarar minst cirka halva synfältet; detta om det anges att rum eller lägenhet har havsutsikt. Nämnden finner att resenären är berättigad till ett prisavdrag med anledning av den bristfälliga havsutsikten.

Ovan har berörts arrangörens informationsskyldighet mot bakgrund av bestämmelserna i 5 och 6 §§ PRL. Men även lagens 8 §, under rubriken Avtalet, ger uttryck för en sådan skyldighet. – Det skall anmärkas att det råder en markant likhet mellan 6 § första stycket och 8 § andra stycket så till vida att 6 § första stycket börjar med "Innan ett avtal sluts" och 8 § andra stycket med "Innan avtal träffas". I båda fallen handlar det om information som lagen kräver att arrangören skall delge resenären, innan ett slutligt avtal träffas mellan parterna.

I följande fall har nämnden åberopat 8 § andra stycket PRL. Men även 6 § andra stycket borde väl vara relevant. – Fallet rör också arrangörens bevisbörda för att ett visst avtalsvillkor ingår i avtalet. Här om mera under avsnitten 9.9 Avtal och 9.10 Avtalsinnehåll.

2001–4922 "Resa till Prag" R hade för sig och två medresenärer köpt en paketresa till Prag av arrangören A. Vid bokningen var A:s s.k.

storstadskatalog slut och resenärerna erhöll därför aldrig denna. – Då resenärerna kom fram till Prag, visade sig att taxichauffören inte kände till hotellet där de skulle bo. På resebekräftelsen saknades uppgifter om hotellets namn och telefonnummer. Inte heller fanns där telefonnumret till A. – Resenärerna tvingades så småningom att ta in på ett annat hotell. – Nämnden hänvisade i sitt avgörande till bestämmelsen i 8 § andra stycket PRL, där det anges att resenären på lämpligt sätt skall få del av avtalsvillkor och information enligt paragrafens första stycke. R erhöll ersättning för yrkade extra kostnader för hotell, telefon och taxi (men inte för sveda och värk).

Av nu redovisade fall rörande arrangörens informationsplikt konstateras sammanfattningsvis följande. Oavsett om det varit den svenska lagstiftarens mening eller inte (eller avsikten med motsvarande bestämmelser i direktivet), har såväl informationsbestämmelserna i 5–6 §§ PRL som reglerna om avtalet i 8 § PRL fått ett civilrättsligt/köprättsligt genomslag i ARN:s praxis. Uppräkningen i dessa paragrafer har kommit att ligga till grund för de krav som ställs på arrangörens prestation, vilka krav, om de inte är uppfyllda, leder till att prestationen anses felaktig. Varefter de i 15–16 §§ upptagna påföljderna för fel aktualiseras. – Även bestämmelserna om information i KOVFS 1993:3 har lagts till grund för felbedömningen. – Se vidare under avsnitt 9.15 Fel på resan nedan.

Härefter ett fall som skiljer sig från tidigare upptagna. Detta eftersom det rör information på resmålet, i samband med hemresan.

2001–0968 "Missad hemfärd" – R med familj deltog i en paketresa till Rhodos. På biljetten angavs hemresetiden till kl. 19.30. Enligt vad R uppgett i ärendet angavs, i den informationspärm som låg utlagd på hotellet, att flyget skulle avgå kl. 23.55. Detta uppfattade R som en ändring i jämförelse med vad som stod på biljetten. På hemresedagen stannade resenärerna vid hotellets pool hela dagen. Strax före kl. 17 noterade de att en del svenskar begav sig från poolområdet. De trodde att dessa skulle göra något tillsammans före avresan. När de kl. 21.30 inte såg någon buss eller reseledare, kontaktade de receptionen. De fick då reda på att hämtning av deras grupp hade skett kl. 17. – De yrkade i ärendet skadestånd med 15 157 kr. – Arrangören anförde bl.a.: Hemresetiden på biljetten är preliminär. Definitiv tid anges av reseledarna. Den ifrågavarande resan var den sista till Rhodos för säsongen och hemresetiden hade ändrats för att passa vinterprogrammet. Ändringen hade meddelats resenärerna i enlighet med

de uppgifter som getts vid ankomsten till resmålet och genom att informationsblad i god tid satts i hotellpärmar. – Nämnden anförde: Det är ostridigt att R uppmärksammats om vikten att inför hemresan kontrollera vid vilken tidpunkt hemresa skall ske. Det framgår att korrekt information om avresetiden hade lämnats i informationspärmerna. Att R inte kontrollerat informationen då avresedagen närmade sig, kan inte läggas arrangören till last. Härtill kommer att denne före avresan hade prickat av resenärerna och sökt få tag på familjen, varvid man fått besked om att den hade checkat ut. – R:s yrkande i ärendet kan därför inte bifallas.

9.6 Arrangörens skyldighet att bistå resenären

Enligt 16 § fjärde stycket PRL skall arrangören – vid fel som har sin grund i omständigheter enligt andra och tredje stycket – genast ge resenären den hjälp som behövs. – I propositionen talas om fall då skadeståndsskyldighet inte föreligger, men då arrangören ändå skall hjälpa resenären. Denna skyldighet får anses följa redan av avtalet (s. 92). – Detta sagda kan också uttryckas så att arrangören – enligt en allmänt avtalsrättslig princip – har en lojalitetsplikt gentemot resenären (jfr Ramberg, Allmän avtalsrätt, 2003, s. 39 f.).

Härefter ett fall då nämnden ansett att arrangören inte bistått resenären i tillräcklig omfattning.

ARN 1995/96 ref. 57 "Skidresa i Livignio". Efter försenat flyg fick resenärerna färdas en hel natt med transferbuss från München till resmålet i Livignio. Bussens standard var inte anpassad för längre bussresor. Under resan serverades endast en chokladkaka och en läsk. – Nämnden fann att det skulle utgå prisavdrag. Vid bedömandet av dess storlek beaktades att arrangören under den nattliga transfern inte hade bistått resenärerna i den utsträckning som dessa hade rätt att kräva. Det ansågs också anmärkningsvärt att transfern över höga bergspass ombesörjdes av en chaufför som inte fått erforderlig vila.

9.7 Återförsäljarens informationsskyldighet

En återförsäljare är normalt inte part i själva reseavtalet. Han har dock i förhållande till den blivande resenären en egen, särskild, avtalsrättslig relation, för vilken han har att svara.

ARN 1995/96 ref. 55 "*Brasilien, Amazonas och Samba*". Resenärerna hade hos en resebyrå bokat resan "Brasilien, Amazonas och Samba i Sydamerika". Resan beställdes ur arrangörens katalog, där det endast fanns en resa till Sydamerika. – Ankomna till Brasilien upptäckte resenärerna att de hade hamnat på en annan resa än de trodde sig ha bokat. Det fanns ingen möjlighet till alternativ. Det hela ledde till att resenärerna fick tillbringa större delen av tiden i storstäder, i stället för i Amazonas djungel som de hade räknat med. – Nämnden anförde: En resebyrå har ett professionellt ansvar för att rätt information förmedlas mellan resenären och arrangören och att reseavtalet blir klart och tydligt. I detta ligger givetvis att rätt resa skall bokas. Så har inte skett i detta fall. Resenären är dock skyldig att noga granska resebeviset och påtala eventuella felaktigheter och oklarheter. I det föreliggande fallet har resenärerna dock inte haft anledning att reagera mot formuleringarna i beviset. Det har heller inte framkommit anledning för arrangören att reagera mot resebyråns beställning. Ansvaret för det inträffade får således helt läggas på byrån. – Felbokningen har inneburit att resenärernas utbyte av resan har blivit väsentligt lägre än vad de hade anledning att förvänta sig. Till följd härav bör de vara berättigade till prisavdrag med skäligen 7 000 kr per person. De bör därutöver vara berättigade till ersättning för utlägg med yrkade 2 000 kr för utlägg, att utges av resebyrån.

Vi kommenterar detta föregående fall sålunda. Vi har ingen erinran mot nämndens ståndpunkt att återförsäljaren/resebyrån är ansvarig för att "rätt" resa bokas, dvs. just den paketresa som resenären önskar delta i. Om byrån brister i uppfyllelse härav, har byrån att svara för "culpa in eligendo", dvs. vårdslöshet vid valet av resa (jfr NEK 1985:4 s. 119). Byrån bör då normalt inte kunna drabbas av annan påföljd än skadeståndsskyldighet. Men nämnden har här kommit fram till att byrån skall utge ett prisavdrag, som är en påföljd för fel i avtalade tjänster. En förutsättning härför är att resebyrån enligt 9 § andra stycket PRL är part i reseavtalet. Vilket nämnden dock inte uttalar och som också torde vara en sällsynt företeelse.

Härefter ett fall där nämnden diskuterar resebyråns ansvar, men där nämnden kommer fram till resebyrån inte bör svara för bristande information.

ARN 1997 ref. 42 "*Karneval på Teneriffa*" – Resenären R bokade hos en resebyrå en paketresa för två personer till Teneriffa den 11-18 februari 1996. Vid bokningen rekommenderade byrån ett hotell där det

enligt beskrivningen i katalogen var hög ljudnivå under karnevalen. Byrån påpekade dock inte att det skulle pågå någon karneval under resenärernas vistelse på resmålet. Först vid ankomsten dit fick resenärerna reda på att det var karnevalstid. De drabbades svårt av det oväsen som karnevalen åstadkom. – Nämnden fann att viss kritik kunde riktas mot resebyrån som inte hade påpekat för R att karnevalen pågick just under den tid då resenärerna skulle vistas på resmålet. Dock, uttalade nämnden vidare, anges i arrangörens katalog uttryckligen att karneval pågår under den aktuella tidsperioden; det anges också att ljudnivån är mycket hög under hela dygnet. R hade inte förnekat att hon fått del av katalogen. Till följd härav ansåg nämnden att resebyrån inte borde åläggas ansvar för försummelse i samband med bokningen av resan. – Nämnden hänvisade i sammanhanget till NEK rapport 1985:4 s. 118 ff.

I följande fall diskuterar nämnden huruvida resebyrån skall anses vara part i reseavtalet.

1999–4985 *"Gotlands Turistservice avbeställningsskydd"* R träffade genom en resebyrå avtal med Gotlands Turistservice om en paketresa till Gotland. Härvid avtalades också om avbeställningsskydd. – Dagen före avresan blev R:s make sjuk och hon avbokade därför resan. Det visade sig sedermera att avbeställningsskyddet, som Gotlands Turistservice tillämpade, inte gällde i det aktuella fallet. Detta framgick av detta företags katalog. De ifrågavarande villkoren fanns också upptagna på baksidan av den faktura som skickas ut till kunder och resebyråer. – Nämnden uttalade bl.a. följande: Det är tveksamt om resebyrån i ifrågavarande fall bör anses som part i reseavtalet. Men oavsett detta har byrån ett självständigt ansvar att agera fackmässigt gentemot R. Det är utrett att byrån, i samband med R:s beställning, hade upplyst R att hon skulle få tillbaka vad hon betalat för resan om hon bara visade upp ett läkarintyg. Att byrån lämnat denna upplysning visar att byrån saknat kännedom om de villkor som Gotlands Turistservice tillämpade och som byrån rimligen borde ha haft tillgång till. Nämnden fann därför att byrån brustit i fackmässighet. Byrån borde därför ersätta R för vad hon betalat för resan med avdrag för expeditionavgift och kostnaden för avbeställningsskydd.

Följande fall gäller fråga om en resebyrås ansvar för bristande information om giltighet av pass.

2002–5197 *"Pass giltigt tre månader efter hemkomst"*. Två syskon skulle flyga till Cypern för att där hälsa på sin far den 19-26 juli. De bokade hos en resebyrå en paketresa anordnad av en researrangör. – Enligt arrangörens resevillkor ålåg det denne eller resebyrån att informera om vad som gäller om pass och visum för medborgare inom EES; dock att resenären själv är ansvarig för iakttagande av nödvändiga formaliteter för resans genomförande, t.ex. innehav av giltigt pass. – I bokningsbekräftelse rekommenderade arrangören att ha ett pass som är giltigt sex månader efter hemkomsten. – Vid incheckning den 19 juli konstaterades att resenärernas pass skulle gå ut den 9 oktober. Resenärerna upplystes om att enligt cyprisktiska bestämmelser måste ett pass vara giltigt minst tre månader efter hemresedagen. De fick därför inte följa med flygplanet. – Nämnden hänvisade i ärendet till 6 § första stycket PRL och utgick från att resenärerna var medborgare i en stat inom EES. Vidare konstaterade nämnden att paketreselagen i förevarande fall inte berör skadestandsfrågan, men att ansvar kan grundas på culpa in contrahendo. Enligt nämnden hade resebyrån inte uppfyllt vad som enligt 6 § första stycket PRL åligger byrån i informationshänseende; byrån hade därvid gjort sig skyldig till culpa in contrahendo och resenärerna var därmed berättigade till skadestånd. – Vid den ytterligare bedömningen av betydelsen av den ovan nämnda bokningsbekräftelsen fann nämnden att denna borde ha föranlett resenärerna att undersöka vilka regler om pass som kunde gälla för det aktuella resmålet. Men eftersom det bara var fråga om en rekommendation från arrangörens sida, kunde denna omständighet inte befria byrån från skadestandsansvar. – Nämndens majoritet stannade vid att rekommendera byrån att ersätta resenärerna med hela resans pris. – Två av nämndens ledamöter var skiljaktiga och ansåg att resenärerna hade medansvar för det inträffade och att skadeståndet därför borde jämkas till hälften.

Sammanfattningsvis innebär ARN:s praxis i nu aktuellt hänseende att nämnden regelbundet lägger ett särskilt ansvar på en återförsäljare/resebyrå gentemot resenären. Detta ansvar grundar sig inte på reseavtalet, som normalt är ett avtal mellan researrangören och resenären; utan på den särskilda relation som gäller mellan byrån och resenären. – Nämnden har i dessa sammanhang i flera fall hänvisat till framställningen i NEK rapport 1985:4 s. 110 ff., särskilt s. 118 ff.

9.8 Parterna

Arrangörens och återförsäljarens ansvar för fullgörande av reseavtalet regleras i 9 § PRL. Enligt detta lagrumms andra stycke svarar återförsäljaren mot resenären på samma sätt som arrangören, om återförsäljaren är part i avtalet. Praxis från ARN beträffande denna regel är sällsynt. – Dock anges här efter två fall som kan belysa ifrågasättande problematik. I det första fallet har nämnden funnit en resebyrå vara part i reseavtalet, medan utgången i det andra fallet blev den motsatta.

ARN 1995/96 ref. 62 *"Resa till Indien och Goa"* – R bokade hos resebyrån B för sig och sin hustru en paketresa med arrangören A. Det gällde en veckas rundresa till Indien och därefter en veckas vistelse i Goa; resan skulle utgå från Dehli. Resan blev emellertid den omvända; vistelsen i Goa förlades till första och rundresan till andra veckan. – I ärendet var fråga om vad som hade avtalats. Nämnden fann näringsidkarsidan vara bunden av innehållet i A:s katalog; avtalet hade därför innehållit att första veckan skulle vara en rundresa i Indien och andra veckan en "ligga-still-vecka" i Goa. Vidare fann nämnden att näringsidkarsidan inte uttryckligen hade klargjort för R att ändring hade skett i avtalsvillkoren; avtalet hade därför det innehåll som ursprungligen hade avtalats. För de brister i arrangemanget som resenärerna drabbats av till följd av näringsidkarsidans avtalsbrott var resenärerna berättigade till ett prisavdrag med skäliga 3 000 kr per person. – Här efter behandlade nämnden frågan vem av A och B som skulle ersätta R för avtalsbrottet. Nämnden uttalade i denna del: Det kan på grundval av de uppgifter som föreligger inte avgöras om felet ligger hos A eller hos B. Denna ovisshet får inte gå ut över R. Gentemot denne får näringsidkarna anses utgöra en enhet. Eftersom B uppgett att man sålt resan med en viss rabatt som byrån själv stått för, finner nämnden att B kommit att själv inträda som part i förhållande till R. – B kan alltså i detta fall inte anses enbart vara en förmedlande länk i reseavtalet (jfr 9 § andra stycket PRL och prop. s. 71). Då B uppburit betalningen av R, bör B vara den som är skyldig att betala tillbaka prisavdraget. Nämnden har därmed inte tagit ställning till i vad mån B slutligt skall stå för detta eller om A är skyldig att ersätta B för vad som sålunda har återbetalats till R.

1996–6738 *"Ej meddelande om inställt besök på Nordirland"* R jämte medresenär hade hos resebyrån B bokat en resa till Irland, arrangerad av arrangören A. Enligt det ursprungliga avtalet ingick ett besök på

Nordirland. Denna tur blev emellertid inställd, vilket resenärerna dock inte fick besked om. Fråga i ärendet var vem av A eller B som skulle svara för att meddelandet inte nådde resenärerna. – Nämnden uttalade i sitt avgörande att B inte hade haft en sådan självständig ställning i förhållande till resenärerna, att B skulle ansvara för att viktiga meddelanden når resenärerna. I stället ansåg nämnden att A borde ha försäkrat sig om att meddelandet om den inställda turen nådde resenärerna; ansvaret härför vilade således på A.

9.9 Avtal

8 § PRL står närmast under rubriken Avtalet. Detta förhållande, jämte innehållet i paragrafen, skulle kunna leda tanken till att det här är fråga om en civilrättslig/avtalsrättslig reglering rörande ingående av reseavtal samt om avtalsinnehåll. Men detta är inte lagstiftarens mening. Enligt propositionen innehåller paragrafen inte mer än osanktionerade "ordningsregler" (s. 33 ff. och 74 ff.).

Kanske inte helt oväntat, har praxis dock gått längre. Ett exempel på detta torde vara det ovan under avsnitt 9.5 redovisade fallet 2001–4922 "Resa till Prag". Detta avgörande kan så förstås att nämnden anser en brist, beträffande vad som krävs enligt 8 § första stycket PRL, kan leda till att den sålunda bristfälliga prestationen anses felaktig. Påföljder för fel enligt lagens 15 och 16 §§ kan därvid aktualiseras.

Frågor om krav på innehållet i ett reseavtal skall dock nu inte vidare diskuteras. I stället redovisas fall som rör en frågeställning där nämndens praxis inte torde vara helt konsistent. Nämligen huruvida en uppgift i arrangörens marknadsföring är att betrakta som ett bindande anbud enligt 1 § första stycket lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetens område (avtalslagen); vilket förhållande ordalagen i 5 § andra stycket PRL skulle kunna ge uttryck för.

ARN 1993/94 ref. 32 "Rabatterat pris till Djerba" I en annons i en dagstidning söndagen den 6 juni bjöd en arrangör ut resor till Djerba för 995 kr. Det angavs att priset gällde i mån av plats. – R beställde tisdagen den 8 juni tre resor, varvid hon fick betala 1 595 kr per person. Hon protesterade mot detta pris, eftersom det inte framgick av annonsen att den bara gällde ett visst antal platser. – Arrangören anförde: Det torde vara erkänt att annonsering av resor i dagspressen avser rabatterade s.k. sista-minuten-resor. Ifrågavarande resor var till

salu söndagen den 6 och måndagen den 7 juni. Därefter höjdes priset till 1 595 kr. – Nämnden uttalade: I annonsen anges "Res nu 995:- i mån av plats". Bland destinationerna finns Djerba. Annonsen måste tolkas så att resorna till Djerba omfattas. Det är utrett att resor dit med samma avgång har sålts för 995 kr. Någon begränsning har inte angetts om att annonsen bara skulle gälla ett visst antal platser. Eftersom erbjudandet inte varit begränsat, borde R ha fått köpa resorna till det i annonsen angivna priset.

Detta avgörande skall jämföras med följande två fall. Det närmast följande gäller visserligen inte en paketresa, utan en individuell resa. Men det gäller samma problematik.

ARN 1997 ref. 50 "*Inget tåg på julafton*" – R skulle resa med tåg den 24 december 1996 från Hässleholm till Helsingborg. Något tåg kom dock inte, varför han tvingades ta taxi. – R anförde i ärendet: Enligt alla tillgängliga tidtabeller gick tåg dagligen. Han gjorde försök att ringa, men fick inget svar. Han begav sig då till stationen i Hässleholm. – Tågbolaget anförde: Det ifrågavarande tåget var inställt julafton 1996. I höstutgåvan av tidtabellen anges detta uttryckligen. – Nämnden anförde: R avsåg visserligen att vid tillfället företa en tågresa, men kom aldrig att påbörja en sådan resa. Något avtalsförhållande mellan R och företaget har därför inte uppkommit. Även om det skulle ha förekommit otydligheter i bolagets marknadsföring och tidtabeller, kan R därför inte med civilrättslig verkan åberopa dessa otydligheter gentemot företaget. Detta sammanhänger med den allmänt erkända rättsgrundsatsen att erbjudanden som en näringsidkare riktar till allmänheten i annonser etc. inte är bindande för honom. Ett sådant erbjudande – ett s.k. utbud – är inte att betrakta mer än som en anmaning till någon annan att lämna ett anbud. I den juridiska litteraturen har visserligen diskuterats möjligheten att i vissa fall betrakta ett reklamerbjudande som ett bindande anbud, men detta kan i förevarande fall inte komma i fråga. Av det sagda framgår att någon på avtalsrättslig grund vilande förpliktelse för bolaget att utge skadestånd inte föreligger. Inte heller finns möjlighet för R att erhålla skadestånd utanför kontraktsförhållande. Den skada han har lidit är en s.k. ren förmögenhetsskada och en sådan ersätts, förutom i vissa speciella fall, endast om skadan har vållats genom en brottslig handling. – Tågbolaget är således inte skyldigt att ersätta A för den ifrågavarande taxiresan.

1998–1065 *”Resa till Los Angeles”* – En researrangör, A, publicerade en annons i en dagstidning där det utannonserades en resa till Kalifornien för 2 795 kr; detta under förutsättning av bokning senast den 9 februari 1998. – R tog på grund av annonsen telefonkontakt med A för att kontrollera prisets riktighet. Vid detta tillfälle var det inte tal om annat än det i annonsen angivna priset. – Sedermera bokade R – under protest – resan till ett pris som översteg vad som hade angetts i annonsen. – Nämnden uttalade bl.a. följande. Enligt en allmänt erkänd rättsgrundsats är erbjudanden som en näringsidkare riktar till en större allmänhet i form av annonser, broschyrer etc. inte bindande för honom. Ett sådant erbjudande, s.k. utbud, anses inte vara mer än en anmaning till en mottagare av erbjudandet att lämna anbud. För att erbjudandet i marknadsföringen skall vinna karaktär av bindande anbud, krävs att erbjudandet riktas till en viss begränsad personkrets. I den juridiska litteraturen har visserligen diskuterats möjligheten att härutöver utvidga möjligheten att betrakta reklamerbjudanden som bindande anbud, men detta kan enligt nämndens mening nu inte komma i fråga. – Med hänsyn till det anförda bör R:s första telefonkontakt med arrangören, efter det att R har tagit del av annonsen, på sin höjd betraktas som ett anbud från dennes sida att få köpa resan till det i annonsen angivna priset. Det finns inte något i ärendet som talar för att denna kontakt mellan parterna har lett till ett avtal mellan dem. Först i och med bokningen av resan den 6 februari 1998 har ett mellan parterna bindande avtal träffats; då till det högre pris som krävdes från A:s sida. Det förhållandet att R vid tillfället protesterade mot detta pris, leder inte till någon annan nämndens bedömning.

Det finns anledning att anta att dessa två sistnämnda fall ger uttryck för vad som numera får anses vara nämndens praxis och som också allmänt anses vara gällande rätt. Nämligen att ett erbjudande som en näringsidkare riktar till en obestämd allmänhet, i reklam eller annan marknadsföring, inte räknas som ett bindande anbud utan endast som ett ”utbud”, se Adlercreutz, *Avtalsrätt I*, 2000, s. 52 f. och 66 f. samt Ramberg-Ramberg, *Allmän avtalsrätt*, 2003, s. 104 ff.

Följande fall rör ett s.k. förklaringsmisslag.

1996–2065 *”Uroa Bay”* – Vid bokningen av en paketresa angav arrangören A hotellet Uroa Bay på voucher och faktura/bekräftelse. A gjorde sedermera gällande att angivandet av detta hotell var ett misslag; rätteligen hade han för det ifrågavarande priset avsett att tillhandahålla resenären logi på Uroa White Villa i stället för – som

felaktigt kommit till uttryck – det åtskilligt dyrare Uroa Bay. – Nämnden ifrågasatte i sitt avgörande inte att det förhöll sig som A angett. Fråga var därvid om ett s.k. förklaringsmisstag enligt 32 § AvtL. – Nämnden uttalade vidare: Angivna paragraf bygger på den s.k. tillitsprincipen. I detta fall innebär detta att endast för det fall att resenären varit i ”ond tro” skulle avtalet – som det kommit till uttryck vid bokningen – inte bli bindande för arrangören; närmare bestämt skulle krävas att resenären ”insett eller bort inse” arrangörens misstag. I ärendet hade inte framkommit något som tydde på att resenären varit i ond tro. A har därför varit skyldig att tillhandahålla resenären logi på Uroa Bay.

Vi övergår härnäst till frågan huruvida det krävs någon särskild form för slutande av ett giltigt reseavtal. Varvid skall erinras om följande, vilket redan har berörts i avsnitt 5.3 ovan.

Det kan förefalla som om 8 § andra stycket PRL ställer krav på viss form för slutande av ett giltigt reseavtal. Men detta är som tidigare nämnts inte lagstiftarens avsikt. Utgångspunkten är i stället att allmänna rättsgrundsatser om slutande av avtal skall tillämpas på reseavtal.

Svensk rätt saknar modern lagstiftning beträffande slutande av avtal. 1915 års avtalslag måste sägas vara föråldrad. I vart fall behandlar den inte mer än ett av många sätt att sluta avtal på, nämligen genom utbyte av s.k. viljeförklaringar, anbud och accept. Reglerna i avtalslagen är dock, såvitt nu är i fråga, dispositiva; dvs. de gäller endast om parterna inte har kommit överens om något annat. – Detta leder till att, enligt allmänna rättsgrundsatser, ett reseavtal kan träffas utan iakttagande av viss form. Även ett muntligt avtal är giltigt.

Det är knappast meningsfullt att försöka passa in reseavtalet i avtalslagens klassiska kostym. I stället konstateras följande. Relationen mellan resenären och arrangören börjar normalt med att den blivande resenären tar del av arrangörens marknadsföring i annonser, kataloger och broschyrer eller på Internet. Därefter tar han eller hon kontakt med arrangören och anger sina speciella önskemål i fråga om resmål, hotell, transporter etc. Arrangören presterar därefter sina erbjudanden (jfr uppräknningen i 5 § första stycket och 8 § första stycket PRL). Utgångspunkten måste då vara att – sedan parterna så småningom har kommit överens om alla detaljer – ett avtal har träffats mellan parterna om en paketresa; detta utan krav på viss form för avtalets träffande.

Dock är detta formlösa avtalsslut inte vad som normalt gäller på den dominerande marknaden beträffande paketresor; detta då för

relationen mellan parterna gäller standardformuläret Allmänna villkor för paketresa (se avsnitt 7 ovan). I punkten 1.5 första meningen anges där att avtalet är bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid har betalat överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Detta kompletteras i punktens andra mening med uttalandet att arrangören utan dröjsmål skall bekräfta resenärens beställning. – Mot bakgrund av detta skall vi åter se på det ovan under avsnitt 9.2 redovisade fallet rörande den ”skräddarsydda” resan.

ARN 1995/96 ref. 64 "Rarotonga". Det var här fråga om huruvida avtal hade träffats mellan parterna. I ärendet var utrett att resenären inte hade betalat anmälningsavgiften. Till följd härav fann nämnden att reseavtalet inte hade blivit bindande för resenären; detta eftersom arrangören på bokningsbekräftelsen hade hänvisat till punkt 1.5 AVPR.

Det skall härtill konstateras att detta mycket speciella formkrav på ett markant sätt skiljer ut reseavtalet från den svenska avtalsrätten beträffande lös egendom i allmänhet. Enligt de allmänna resevillkoren blir resenären inte bunden av en muntlig uppgörelse med arrangören. Genom att låta bli att betala anmälningsavgiften, kan resenären dra sig ur. Å andra sidan medför resenärens underlåtenhet att betala i avtalad tid förlust av den paketresa, som parterna tidigare formlost kommit överens om.

9.10 Avtalsinnehåll

Den närmast följande redogörelsen för praxis rörande reseavtalets innehåll utgår från hur ett sådant avtal vanligen har kommit till. Arrangören framställer eget material i form av kataloger och broschyrer och/eller annonserar i tidningar. (Numera också på Internet.) Resenären tar på grundval av denna marknadsföring kontakt med arrangören, personligen eller per telefon. Efter diskussion mellan parterna, växer ett avtal med visst innehåll successivt fram. Enligt vad som sägs i propositionen (s. 70) kommer uppgifterna i kataloger/broschyrer att ingå i det sålunda träffade reseavtalet, om dessa uppgifter inte avtalas bort eller ändras. – Avtalet får i förekommande fall sin fulla giltighet i enligt med vad som föreskrivs i punkt 1.5 AVPR.

Innehållet i det sålunda träffade avtalet kan sålunda härledas från två typer av källor, nämligen

dels vad parterna i det enskilda fallet har – eller kan anses – ha kommit överens om. Det gäller individuella faktorer av det slag som upptas i 5 § första stycket och 8 § första stycket PRL; resmål, inkvartering, transport etc.,

dels de allmänna villkoren, men även särskilda villkor som den enskilde arrangören tillämpar.

Mot denna bakgrund skall vi här efter ge exempel på tillämpning av en ”klassisk” avtalsrättslig princip. Nämligen den s.k. oklarhetsregeln.

1996–6103 *”Bäddbar soffa och matplats”* I en resebroschyr angavs under beskrivning av lägenheter att ”alla har bäddbar soffa och matplats”. – Nämnden uttalade i ärendet bl.a.: I svensk avtalsrätt tillämpas sedan länge oklarhetsregeln. Denna har i litteraturen angetts så att, vid tvekan om innebörden av ett villkor i ett skriftligt avtal, villkoret skall tolkas till nackdel för den part som har avfattat villkoret. Oklarhetsregeln har numera lagfästs i relationen näringsidkare-konsument då det gäller avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling, 10 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. – Nämnden fann att arrangörens marknadsföring var oklar, särskilt som en bild ovanför texten visade ett hotellrum med två bäddade sängar; i hotellbeskrivningen angavs också att hotellet håller en mycket hög standard. – Nämnden uttalade vidare: En resenär har anledning att vänta sig att sovplatsen i ett lägenhetshotell består av en vanlig säng om inte annat anges. Broschyren kunde enligt nämndens mening inte anses tydligt ange att lägenheterna var utrustade med bäddbar soffa, men inte med vanliga sängar. Arrangören har att svara för denna oklarhet.

Följande fall visar att 1915 års avtalslag alltså har aktualitet.

2002–2507 *”Ändrad avgångstid”* R bokade hos arrangören A en paketresa med flyg. Enligt bokningsbekräftelse skulle flygplanet avgå kl. 13.55. På en ny bokningsbekräftelse angavs ingen avgångstid. Vid kontakt med A bekräftades att den första avgångstiden var den korrekta. – Då R infann sig på flygplatsen befanns att det aktuella planet redan hade avgått. – R yrkade ersättning för merkostnader och besvär. – A uppgav att man per post hade skickat meddelande till R om ändrad avgångstid, vilket R förnekade att han hade fått. – Nämnden yttrade: Enligt allmänna avtalsrättsliga principer gäller att

den som skickar ett meddelande per post skall anses ha uppfyllt vad som ålegat honom/henne för att meddelandet skall anses ha kommit mottagaren till handa, jämför 40 § AvtL. Även om meddelandet inte har kommit fram, innebär detta därför att mottagaren ändå skall anses ha fått del därav. R har ifrågasatt att A har skickat något ändringsmeddelande till honom. Häremot har A har invänt att övriga 103 rese- närer som deltog i resan fått meddelandet. – Nämnden fann det mera sannolikt att meddelandet hade skickats än att så inte var fallet. A ansågs därvid ha gjort vad som ålegat honom för att meddela R ändringen.

Det står i princip helt klart att det som parterna individuellt kommer överens om blir en del av avtalet. Men hur det förhåller sig med innehållet i arrangörens standardvillkor i kataloger/broschyrer är inte lika självklart. Hur blir dessa villkor en del av – inkorporerade i – det enskilda avtalet?

För att besvara denna fråga skall här först redogöras för det fall från Högsta domstolen, som efter sin tillkomst blivit helt vägledande vid bedömningen av huruvida innehållet i standardavtal blivit del av reseavtalet mellan arrangör och resenär. Det skall dock redan här understrykas att, efter tillkomsten av paketreselagen, en gentemot resenären mera fördelaktig praxis har kommit att tillämpas av ARN, se närmare nedan i detta delavsnitt.

NJA 1978 s. 432 "Resa till Jugoslavien" R deltog i en sällskapsresa med charterflyg till Jugoslavien. Där avvek hon från den övriga gruppen. På hemresan inställde hon sig i god tid på flygplatsen. Hon fick då reda på att planet hade avgått två timmar tidigare än vad arrangören A hade uppgett vid utresan. Hon blev därför tvungen att resa hem till Sverige med reguljärflyg. Hon begärde ersättning av A för sina utgifter för hemresan. – A bestred R:s yrkande under hänvisning till de resevillkor som gällde för A:s resor. Enligt den aktuella bestämmelsen ålåg det en resenär som avvek från gruppen att dagen före hemresan kontakta färdledningen om eventuella ändringar i tidtabellen. – HD yttrade i sin dom bl.a.: I de aktuella resevillkoren är föreskrivet att dessa skall finnas angivna i programbroschyren. Arrangören får anses berättigad att förutsätta att resenären före beställningen har tagit del av broschyren. Man kan utgå från att resenärerna/konsumenterna i allmänhet är medvetna om förekomsten av allmänna resevillkor. Det får i viss utsträckning anses åligga resenären att själv ta del av de bestämmelser som gäller för arrangementet. Villkoren får därför normalt anses utgöra del av avtalet mellan

parterna, detta oavsett om resenären vid avtalets träffande faktiskt har tagit del av villkoren eller inte. Undantag måste härvid göras för överraskande och för resenären särskilt tyngande bestämmelser. – Det är utrett att den ifrågavarande broschyren vid avtalstillfället fanns fritt tillgänglig i A:s försäljningslokaler. Den aktuella bestämmelsen kan inte anses innefatta något för R överraskande moment. Bestämmelsens innehåll framstår som sakligt motiverat och är inte för R särskilt tyngande. – Oavsett om R vid köpet av biljetterna har tagit del av broschyren eller inte, får hon av angivna skäl anses bunden av bestämmelserna i fråga.

Efter tillkomsten av paketreselagen inträffade följande. Inom ARN uppstod diskussion om betydelsen av bestämmelserna i 8 § PRL. Där det i andra stycket anges att, innan avtal träffas, resenären på lämpligt sätt skall få del av avtalsvillkor och information enligt paragrafens första stycke; samt att han skall få ett eget exemplar av den skriftliga handlingen. – Det ifrågasattes om det med dessa regler var möjligt att vidhålla vad Högsta domstolen kommit fram till i 1978 års avgörande; nämligen att det normalt räcker – för att standardvillkor skall utgöra del av avtalet mellan parterna – att broschyrer med villkoren finns tillgängliga i arrangörens försäljningslokaler.

Av följande ARN-avgörande, som sedermera har kommit att ligga till grund för nämndens praxis, framgår att nämnden, mot bakgrund av 8 § PRL, har kommit att ställa strängare krav för inkorporering än vad som följer av Högsta domstolens avgörande. Det anses inte tillräckligt, för att ett villkor skall bli del av avtalet, att villkoret finns upptaget i en katalog/broschyr, tillgänglig i arrangörens försäljningslokaler. Nu kräver nämnden att resenären har erhållit den skriftliga handling där det aktuella villkoret finns upptaget. Arrangören har bevisbördan för att så har skett. – För frågan huruvida villkoret blivit avtalsinnehåll, är det alltjämt utan betydelse huruvida resenären har tagit del av villkoret eller ej.

ARN 1994/95 ref. 35 "*Minimiantal resenärer*" R och hans medresenär bokade en resa till Kalifornien med avresa i maj 1994. Den 21 april 1994 meddelade arrangören A att resan var inställd på grund av för litet antal deltagare. – I den broschyr som R hade beställt resan ur fanns ingen uppgift om att det fordrades ett visst antal resenärer. R yrkade skadestånd av A för utlägg, kläder, resväska m.m. – I sitt avgörande anförde nämnden: Enligt 8 § andra stycket PRL skall resenären, innan avtal träffas, få del av avtalsvillkor och information som

anges i paragrafens första stycke; han skall få ett eget exemplar av den skriftliga handlingen. Det torde vara tillfyllest att arrangören i reseavtalet hänvisar till de uppgifter och villkor som finns intagna i resekatalogen eller annan handling som resenären har fått del av tidigare. Arrangören måste dock därvid vara på det klara med att resenären verkligen har erhållit katalogen eller handlingen. I annat fall får han på lämpligt sätt se till att relevanta uppgifter i denna fogas till avtalet. Arrangören har alltså bevisbördan för att standardvillkoren har blivit en del av det enskilda avtalet. För att klara detta kan det vara en god ordning, att resenären vid beställningen av resan tillfrågas om han/hon erhållit en resekatalog samt – om svaret är jakande – göra en notering om detta i beställningshandling. – Det skall anmärkas att frågan om bevisbördan knappast aktualiseras annat än när resenären invänder att han/hon inte har fått del av det aktuella villkoret. – R har i ärendet hävdad att han vid beställningen av resan inte haft tillgång till någon handling med uppgift om minimiantalet resenärer för genomförande av resan. A har mot detta R:s påstående inte visat att denne vid bokningen har fått del av en prislista där detta antal var angivet eller att han på annat sätt fått upplysning därom. Det kan därvid inte anses att den ifrågavarande uppgiften blivit en del av avtalet mellan parterna. Vid angivna förhållanden finner nämnden att A till R skall utge skadestånd med 1 000 kr.

Härefter följer ytterligare fall där den ifrågavarande principen har bekräftats.

2000–1750 *"Utflykt till Abu Simbel"* R och hans medresenär besökte i mitten av november 1999 en resebyrå. Där fanns tillgänglig arrangören A:s katalog för år 1999. I denna marknadsfördes en paketresa till Hurghada/Luxor i Egypten; det framgick att det i denna resa ingick en utflykt till Abu Simbel. – Den 26 november 1999 bokade resenärerna den ifrågavarande resan. – När de befann sig på resmålet, fick de reda på att utflykten till Abu Simbel inte längre ingick i priset. De blev därför tvungna att betala 125 USA-dollar per person för att få delta i utflykten. – A anförde i ärendet: Katalogen för år 2000 distribuerades till återförsäljarna den 19 november 1999. I denna nya katalog anges att utflykten till Abu Simbel är ett frivilligt arrangemang som inte ingår i resans pris. I färdhandlingarna poängteras vikten av att ta del av informationen i katalog och prislista. – Nämnden uttalade: För resan gäller paketreselagen. I lagens 8 § anges att alla avtalsvillkor skall framgå av en skriftlig handling; innan avtal träffas skall resenären få del av avtalsvillkor och information om bl.a. resplan och

transporter; han skall få ett eget exemplar av den skriftliga handlingen. Dessa föreskrifter har i nämndens praxis lett till att arrangören anses ha bevisbördan för att villkoret eller informationen har blivit en del av det enskilda avtalet. – I ärendet är ostridigt att R vid bokningen inte fått del av den nya katalogen, utan att han bokat resan i tro att, enligt villkoren i den tidigare katalogen, Abu Simbel-utflykten ingick i resans pris. Den ändrade uppgiften om utflykten har därvid inte blivit del av avtalsrelationen mellan R och A. Vid denna bedömning har R rätt att av A få tillbaka vad han och hans medresenär har betalat extra för utflykten.

I följande två fall framhåller nämnden att det inte räcker med en hänvisning till aktuellt villkor.

2001–5981 *"Paketresa från Arlanda till Rom"* Två resenärer var inbokade på en paketresa till Rom. Utresa skulle ske en söndag kl. 15.55 från Arlanda. De hade tecknat avbeställningsskydd. – En av resenärerna drabbades under eftermiddagen av sjukdom. När de ringde till arrangören A för att avboka resan var det stängt. – Resenärerna uppgav i ärendet att de inte hade fått del av avbeställningsvillkor eller bokningsbekräftelse. – Nämnden yttrade: Av återopade villkor för avbeställningsskydd framgår bl.a. att avbeställning skall göras före resans avgång, att avbeställning skall ske till researrangören om ej annat meddelas samt att vid avbeställning nära inpå avresan, då kontoret är stängt, respektive flygbolag på avreseflygplatsen skall kontaktas. – Efter redogörelse för 8 § PRL yttrade nämnden vidare: Det åligger A att visa att återopade villkor för avbeställning har blivit del av avtalet. Det är utrett att A inte har lämnat någon särskild information vare sig till beställaren av resan eller till resenärerna om de villkor som gällde. – Även om beställaren har fått del av en bokningsbekräftelse, där A hänvisar till villkoren på sin hemsida eller i prislistan, utgör en sådan hänvisning inte tillräckligt bevis för att resenärerna fått del av villkoren. Av A återopade villkor om avbeställning har således inte blivit del av avtalet mellan parterna. – A skall till resenären betala tillbaka resans pris.

2003–2746 *"Typ K"* Resenären R anförde: Han bokade per telefon en paketresa innefattande en tvårumslägenhet med två uppställda sängar i varje rum. Han hade vid bokningen inte tillgång till katalog eller prislista. Säljaren hos arrangören A gav intryck att förstå exakt vad R önskade. När resenärerna fick bokningsbekräftelsen stod det på denna att de hade bokat en lägenhet av "Typ K". Några lägenhets-

beteckningar diskuterades inte vid bokningen. På resmålet visade sig att resenärerna inte hade fått avtalad lägenhetsstandard. De fick i stället en mindre tvårumslägenhet med endast en soffa, från vilken de var tvungna att dra ut en utdragssäng. – A anförde: Av villkoren på biljetten och bokningsbekräftelsen framgår att information i katalog och prislista ingår i ärendet. Av prislistan framgår vad "Typ K" innebär. – Nämnden anförde: Enligt 8 § andra stycket PRL skall resenären, innan avtal träffas, informeras om bl.a. inkvarteringen. Enligt nämndens praxis är det arrangören som har bevisbördan för att informationen kommit resenären till del. – Det torde vanligen räcka att arrangören i reseavtalet hänvisar till uppgifter i katalog eller motsvarande handling. Han måste dock förvissa sig om att resenären verkligen har fått del av handlingen. I annat fall får arrangören se till att relevanta uppgifter i denna fogas till avtalet. – Nämnden finner inte att A har visat att resenärerna informerats om innebörden av "Typ K". Att resenärerna, som A påstått, fått del av prislistan stöds inte av någon notering på resebeviset eller på något annat sätt.

I följande fall uttrycker sig nämnden inte lika explicit, men tas här ändå upp som exempel på nämndens praxis beträffande avtalsinnehåll.

2002–3052 "Störande byggnation på Gran Canaria" – Två resenärer bokade en resa till Gran Canaria fr.o.m. den 5 januari t.o.m. den 16 mars 2002. Av bokningsbekräftelse framgick att det invid det aktuella hotellet pågick störande byggnation, men att denna beräknades vara klar i slutet av 2001. Av information på den biljett som resenärerna erhöll sedan de slutbetalat resan, framgick att den aktuella byggnationen beräknades vara klar under sommaren 2002. – Arrangören anförde att resenärerna fick anses ha accepterat störningen som en del av resan med åberopande *dels* av biljettinformationen, *dels* av att det av katalogen framgick att det pågår störande byggnation intill hotellet. – Nämnden anförde: Bindande avtal har träffats i och med att resenärerna har erhållit bokningsbekräftelse och betalat handpenning. Både information på bokningsbekräftelsen och katalogbeskrivningen utgör en del av avtalet mellan parterna. Vad gäller de olika uppgifterna om byggnationens färdigställande, finner nämnden att resenärerna haft anledning att anta att den senaste informationen är den korrekta. De har av denna anledning haft skäl att anta att byggnationen skulle stå klar i slutet av 2001, dvs. före vistelsens början. Vad gäller den ändrade informationen på biljetterna finner nämnden inte visat att

denna har blivit en del av avtalet mellan parterna. Avtalet har därför inneburit att resenärerna inte skulle störas av byggnationen.

Nästa fall rör frågan huruvida ett visst löfte från ett flygbolags sida skulle anses vara en del av reseavtalet mellan arrangören och resenären.

ARN 1994/95 ref. 36 "Rökfria platser" R jämte sambo och fyraårig son reste på en paketresa till Dominikanska Republiken. R uppgav i ärendet: Vid incheckning i samband med återresan blev han och hans medresenärer lovade platser för icke rökare. Då de kom ombord på planet, upptäckte de emellertid att de hade erhållit platser för rökare. De försökte få rättelse, men det lyckades inte. Det som inträffat vållade svåra olägenheter. – Nämnden, som utgick från att det förhållit sig som R uppgett, fann inledningsvis att flygbolaget hade gjort sig skyldigt till kontraktsbrott. Fråga var dock enligt nämnden huruvida researrangören A kunde hållas ansvarig för detta. – Nämnden uttalade vidare: Det är en grundläggande princip i relationen researrangör–resenär att det är arrangören som har det primära ansvaret gentemot resenären för de prestationer som innehålls i reseavtalet; detta gäller även prestationer som tillhandahålls av arrangörens underentreprenörer, t.ex. ett transportföretag. Om en flygresa som ingår i resepaketet avviker från vad resenären har rätt att vänta sig, kan resenären alltid rikta anspråk mot arrangören; därmed inte sagt att resenären inte kan vända sig gentemot flygbolaget. Se för det sagda NEK 1985:4 s. 108 ff. och prop. 1992/93:95 s. 28. – I ifrågavarande fall är det emellertid fråga om ett av flygbolaget utlovat löfte om en "tilläggsprestation" som inte kan anses utgöra en del av det mellan A och R träffade reseavtalet. Vid detta förhållande är A inte ansvarig för det inträffade. R:s yrkande i denna del skall således lämnas utan bifall.

9.11 Ändringar av arrangören före avresan

En ändring före avresan är i princip ett befarat (anteciperat) avtalsbrott; arrangören meddelar att han inte kommer att fullgöra vad han ursprungligen har åtagit sig. Om ändringen är väsentlig, är denna situation reglerad i 12–13 §§ PRL. – Annorlunda är det om ändringen ligger inom ramen för en rätt till ändring som arrangören har förbehållit sig, jfr 11 § första stycket PRL. Arrangören har då inte gjort sig skyldig till ett avtalsbrott; ändringen är avtalsenlig (prop. s. 43 f. och 81 f.).

Härefter först ett fall då resenären före avresan inte har uppmärksammat ett besked om ändring av ett viktigt moment i avtalet, jfr 12 § andra stycket PRL.

ARN 1993/94 ref. 38 "*Baltic Clipper*" R beställde av A – ett rederi – en kryssning för två personer. Kryssningen skulle ske med *Baltic Clipper*, ett fartyg byggt 1989. R bokade en utsides "de luxe-hytt". – R fick en bokningsbekräftelse och därefter ytterligare två bekräftelser med biljetter. Han kontrollerade slutsumman, men observerade inte att man hade bytt fartyg. – Det visade sig att förhållandena på det nya fartyget, *Enchanted Isle*, byggt 1956, i flera avseenden var undermåliga. – A hänvisade till att han i sin broschyr klart hade reserverat sig för eventuella fartygsändringar; under bokningsperioden hade A:s huvudman meddelat att *Baltic Clipper* inte var lämplig för den aktuella kryssningen. – Nämnden – som hänförde sig till 11 § första stycket PRL – uttalade: Resenären R hade inte erinrat mot att en av arrangören angiven ändringsklausul hade blivit en del av avtalet mellan parterna. Vid detta förhållande hade R haft rätt att byta fartyg. – Varken paketreselagen eller de allmänna villkoren anger – i ett fall som det föreliggande då ändring sker före avresan – att resenären har rätt till prisavdrag. De bestämmelser om prisavdrag som upptas i 15 och 16 §§ PRL avser ändringar efter avresan. Det måste dock av allmänna rättsgrundsatser följa att resenären bör ha rätt till prisavdrag om de prestationer han erhåller är från standardsynpunkt underlägsna de som ursprungligen kan anses avtalade. Vid en samlad bedömning finner nämnden att standarden på de prestationer som resenärerna erhållit varit sämre än vad de med fog haft att förutsätta. De bör därför tillerkännas ett prisavdrag.

Nämndens motivering i sistnämnda fall kan diskuteras. Det är i och för sig riktigt att paketreselagen inte uttryckligen stipulerar rätt till prisavdrag i ett fall som det ifrågavarande; då arrangören – med stöd av en ändringsklausul – ändrar villkoren före avresan. Men i en situation då ändringen är av väsentlig betydelse för resenären, skall tillämpas 12 och 13 §§ PRL. Arrangören är då skyldig att underrätta resenären om ändringen. Vilket han i detta fall har gjort. – Resenären har i denna situation rätt att frånträda det ursprungliga avtalet. Men om han i stället godtar en sämre ersättningsresa har han, enligt 13 § första stycket PRL, "rätt till ersättning för prisskillnaden". – Detta är visserligen inte helt detsamma som prisavdrag. Men det är i vart fall onyanserat då nämnden generellt uttalar att paketreselagen, då ändring sker före

avresan, inte ger resenären rätt till prisavdrag. – Från rättspolitisk synpunkt kritiserar vi dock ingalunda nämndens bedömning att resenären, enligt en allmän köprättslig grundsats, bör ha rätt till ett prisavdrag i ett fall som det förevarande. Resenären har avtalat om prestationen A, men erhåller prestationen B som är av sämre kvalitet än A. Varvid denna prestation B är att anse som felaktig och prisavdrag den påföljd som ligger närmast till hands. – Av det sagda torde framgå att paketreselagens uppläggning försvårar denna köprättsliga konstruktion.

Följande fall har berörts ovan under avsnitt 9.9 ovan.

ARN 1995/96 ref. 62 *"Resa till Indien och Goa"* – Nämnden uttalade: Det är utrett att näringsidkarsidan inte uttryckligen klarlagt att man ändrat avtalsvillkoren. Man har därför varit skyldig att fullgöra avtalet i det skick som ursprungligen hade avtalats. Då så inte hade skett, har näringsidkarsidan gjort sig skyldig till avtalsbrott. För de brister i arrangemanget som resenären därigenom drabbats av är de berättigade till ett prisavdrag.

Vi kommenterar dessa båda sistnämnda fall. Arrangörens underlåtenhet att meddela om ändringen bör inte göra vare sig "till eller ifrån" för resenären rätt till prisavdrag. För underlåtenhet att informera enligt 12 § andra stycket PRL stipulerar lagen inte någon särskild påföljd. Men resenären har beställt en viss prestation med viss kvalitet, för vilken prestation han betalar ett därtill anpassat pris. Men han erhåller en annan – sämre – prestation. Prestationen är då felaktig och resenären berättigad till ett prisavdrag. Huruvida denna rätt grundas på allmänna köprättsliga grundsatsar eller om det är fråga om tillämpning av 16 § första stycket PRL, saknar betydelse i sak.

Även följande fall rör underrättelseskyldighet i samband med ändring av villkoren.

1998–0601 *"Porto Real ej färdigbyggt"* R jämte medresenär bokade en två veckors resa till Mexico. Den första veckan innehöll en rundresa, medan resenärerna under den andra veckan skulle bo på det femstjärniga, nybyggda hotell Porto Real. – Tre veckor före avresan meddelade arrangören A att hotellet inte var helt färdigbyggt. – A anförde i ärendet att en sådan omständighet ger resenären möjlighet "att kostnadsfritt avboka sin resa eller boka om till ett annat hotell". – Nämnden anförde: Som A varit inne på utgör den omständigheten att hotellet inte var färdigbyggt en sådan ändring av avtalet som anges i

11 § PRL. Enligt 12 § har resenären då rätt att frånträda avtalet. Enligt samma paragraf skall arrangören i underrättelse till resenären om ändringen ge denne upplysning om rätten att frånträda avtalet. Nämnden konstaterar att A i underrättelsen underlåtit att lämna en sådan upplysning; han har därvid brutit mot 12 §. – Att hotellet inte var färdigbyggt, har inneburit olägenheter för resenärerna. För detta är de berättigade till ett prisavdrag.

Nämnden anger i föregående fall att arrangören har brutit mot underrättelseskyldigheten i lagens 12 § samt att resenärerna är berättigade till prisavdrag. Man skulle kunna tolka avgörandet som att det är nämnda lagbrott som utgör grund för resenärernas rätt till prisavdrag. Men detta ger lagtexten inte stöd för. Även här ligger det närmast till hands att tillämpa allmänna köprättsliga grundsatser. R har köpt och betalat för en prestation med viss standard, men erhåller en prestation av sämre standard. Varvid prestationen är att anse som felaktig och R har rätt till prisavdrag.

Härefter ett fall som illustrerar regeln i 11 § tredje stycket PRL att priset inte får höjas under de sista 20 dagarna före avresedagen.

1997–1849 *”Prishöjning 19 dagar före avresedag”* Ärendet gäller en paketresa där den avtalade avresedagen var den 8 mars 1997. – Nämnden anförde: Det är utrett att arrangören A höjde priset den 17 februari, sålunda 19 dagar före avresedagen och därvid i strid mot 11 § tredje stycket PRL. Den omständigheten att sista dagen för tillåten prishöjning, dvs. den 21:a dagen före avresedagen, var en lördag föranleder inte någon annan bedömning. Eftersom A på ett otillåtet sätt höjt resans pris, skall prishöjningen återbetalas till resenären. På beloppet skall erläggas ränta enligt räntelagen.

I flera fall har nämnden behandlat ändringar i växelkurser enligt 11 § andra stycket 3 PRL. Där det anges att priset får höjas endast på grund av sådana ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan. Nämnden har i detta sammanhang hänvisat till punkt 5.5 i 1993 års allmänna resevillkor. Här anges att höjningen av priset skall motsvara de aktuella kostnadsökningarna.

Mot denna bakgrund skall nu refereras ett fall som har särskilt intresse därför att nämnden kommer in på förhållandet mellan paketresedirektivet och paketreselagen. Avgörandet är träffat före EG-domstolens i avsnitt 9.2 omnämnda dom ”Utbytesresor för skolelever”. Den aktuella resan torde därför, med EG-domstolens synsätt, inte vara att betrakta som en paketresa enligt paketrese-

lagen. Detta saknar dock i detta sammanhang betydelse. – Det skall här noteras det unika förhållandet att nämndens avdelningsordförande avger ett särskilt yttrande.

1997–2968 *”Väl preciserad prisändring”* Det gällde här huruvida ett språkreseföretag hade rätt att ta ut ”valutatillägg”. – Nämnden hänförde sig i sitt avgörande till propositionen s. 81. Det sägs där bl.a.: Kravet, att det skall framgå tydligt hur det nya priset skall få höjas, kan inte sträcka sig så långt som till angivande av en formel. Men angivelsen torde åtminstone behöva vara så preciserad att arrangören, utifrån denna, kan redovisa sin beräkning på ett sådant sätt att resenären har en rimlig möjlighet att kontrollera att det nya priset är korrekt. En lämplig ordning kan ofta vara att arrangören anger prishöjningen som en viss andel av den kostnadsökning som han drabbas av; varvid han dessutom får vara beredd att visa hur han beräknar kostnadsökningen. – Nämnden kom i sitt avgörande fram till att arrangören inte hade företett någon utredning som visar i vilken mån växelkursförändringarna medfört kostnadsökningar i det aktuella fallet. Arrangören hade sålunda inte styrkt rätt till valutatillägg. – I ett särskilt yttrande anförde avdelningsordföranden: Genom paketreselagen har det ifrågavarande EG-direktivet genomförts i svensk rätt. Bestämmelsen i lagens 11 § om att priset får höjas endast om det av avtalet framgår tydligt hur det nya priset skall fastställas, går tillbaka på direktivet, som i den engelska versionen kräver att avtalet ”states precisely how the revised price is to be calculated”. Det innebär att avtalet måste vara väl preciserat i detta avseende, något som också framhållits i motiven till den svenska lagen. Visserligen har svenska förarbeten endast begränsad auktoritet när det gäller uttolkningen av EG-rätten. Men i det här fallet gör de enligt min mening uttryck för vad som är ett naturligt sätt att läsa direktivets text.

Även följande fall – som avgjordes före EG-domstolens i avsnitt 9.2 refererade dom ”Utbytesresor för skolelever” – skulle numera troligen inte ha bedömts som en paketresa enligt PRL. Men som illustration till problematiken rörande lagens 11 § torde fallet ändå ha sitt intresse.

1997–3286 *”IATA-utbildning i England”* R anmälde sig i april 1997 till en ”resebyråutbildning” i England genom att betala in en ansökningsavgift på 1 800 kr. Arrangören, A, bekräftade ett par dagar senare R:s anmälan. En månad därefter fick R av A besked om att kursavgiften skulle höjas med 3 983 kr på grund av den svenska kronans försvag-

ning gentemot det brittiska pundet. – R yrkade hos nämnden återbetalning av detta belopp. – A bestred yrkandet. Han anförde att han hade reserverat sig för avgiftshöjningar på grund av betydande valutakursförändringar och oförutsedda prishöjningar som uppkommit efter den 1 november 1996. Han hade grundat sin beräkning av valutaförändringen från den 1 november 1996, då hans broschyr trycktes, fram till faktureringsstillfället den 29 maj 1997. – Nämnden, som hänförde sig till 11 § PRL, yttrade bl.a.: För att arrangören skall ha rätt att göra prisändringar på grund av ändringar i växelkurser, krävs att det av avtalet tydligt framgår att detta får ske samt hur det nya priset skall fastställas. Av 8 § PRL framgår vidare att avtalet skall innehålla uttryckliga villkor om bl.a. priset för resan och kostnader som kan tillkomma. Dessa villkor skall framgå av en skriftlig handling. – Det är utrett att A den 29 april 1997 skickade en bekräftelse till R. Därigenom träffades ett mellan parterna bindande avtal om resan. Av detta avtal framgår dock inte priset för resan; prisuppgifterna finns endast i broschyren. – Mot bakgrund av att såväl priset som tillkommande prishöjningar skall framgå av avtalet, finner nämnden att A:s enda möjlighet att få tillräkna sig kompensation för ändringar i växelkurserna för tiden före avtalets ingående, hade varit att ange det sålunda uppräknade priset i avtalet. Då så inte skett, kan A endast få kompensation för eventuella höjningar som skett från avtalets ingående fram till 20 dagar före den avtalade avresedagen, eller från den 29 april t.o.m. 4 augusti 1997. – Mot denna bakgrund beräknade nämnden valutatillägget till 1 050 kr.

I följande fall uttalar nämnden att endast ändringar som inträffat avtalets ingående kan ligga till grund för prishöjning; arrangören har bevisbördan för rätt till sådan höjning.

ARN 1999 ref. 45 *"Resa till Serre Chevalier"* I ärendet var fråga om återbetalning av vad som betalats i valutatillägg. – Nämnden uttalade följande. Av 11 § PRL framgår att priset får höjas på grund av ändringar i bl.a. växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan. Endast sådana ändringar som tydligt och klart framgår av avtalet får göras. Av punkt 5.5 AVPR framgår att priset får höjas på grund av kostnadsökningar. Det innebär att endast sådana valutakursförändringar som har inträffat efter avtalets ingående får åberopas som grund för att höja priset. Det åligger arrangören att visa att rätt att ta ut pristillägg föreligger. Nämnden finner att så inte har skett.

Nästa fall har berörts ovan i avsnitt 9.2. Det är intressant att notera att nämnden bygger sitt avgörande på reglerna om prisändring i paketreselagen, detta trots att nämnden i beaktande av EG-domen i mål C-237/97 "Utbytesresor för skolelever" finner paketreselagen inte vara tillämplig i ärendet.

2001–4993 "Språkresa till Spanien" Det var här fråga om skäligheten av avtalsvillkor om prishöjning på grund av valutakursförändring. Omständigheterna var följande. R träffade i april 2001 avtal om en språkresa till Spanien med språkreseföretaget A. Enligt föreliggande broschyr uppgick priset för undervisningen till 12 600 kr och för boendet till 2 840 kr. I avtalsvillkor för resan reserverade sig A för prishöjningar på grund av ändringar i valutakurser. Den 19 april 2001 fakturerades resan med angivna belopp. I ett samtidigt utsänt antagningsbesked angavs att den svenska kronan radikalt hade försvagats gentemot flera utländska valutor; man var därför tvungen att sända fyllnadsfakturer. Vidare angavs att priserna "ökar procentuellt med den procent som valutan ökat sedan den 1 oktober 2000". – Parterna kom sedermera överens om att betalningen skulle delas upp på två tillfällen. En förutsättning för detta var att R undertecknade en försäkran enligt vilken hon senast den 10 juli 2001 skulle betala hela kursavgiften och att A hade rätt att höja den faktura som skulle betalas detta datum för det fall det skedde förändringar i valutakurser. R undertecknade en sådan försäkran den 18 maj 2001. – Ett par dagar senare fick hon en fyllnadsfaktura på 1 270 kr avseende "valutakursförändring". Fakturan var daterad den 22 maj och förfallodagen den 31 maj 2001. I fakturan reserverade sig A för att det fakturerade beloppet skulle komma att höjas vid valutakursförändring. – Under åberopande av 11 § PRL bestred R hos nämnden att hon var betalningsskyldig för valutatillägget. A å sin sida hänvisade till att R hade accepterat villkoren om prishöjning och han hänvisade också till informationen i antagningsbeskedet. – Med hänvisning till EG-domstolens ovan angivna dom fann nämnden paketreselagen inte vara tillämplig i ärendet; dock att giltigheten av A:s villkor kunde prövas enligt 36 § AvtL, varvid också 11 och 12 §§ PRL var av intresse för bedömningen av skäligheten av villkoret om prishöjning. – Nämnden anförde härefter bl.a.: Av det aktuella avtalet framgår tydligt att prishöjning får ske på grund av valutakursförändringar. Däremot framgår inte tydligt hur det nya priset skall fastställas; inte heller vid vilken tidpunkt avstämning av valutakursförändringen skall ske och hur stor del därav som skall belasta konsumenten. – Av 11 § andra stycket PRL framgår att priset får höjas på grund av ändringar i växelkurser

som påverkar arrangörens kostnader för resan. Härmed avses sådana kostnadsökningar som drabbar en arrangör som träffar avtal med en underleverantör om en viss tjänst som ingår i paketet och den aktuella valutans värde stiger kraftigt i förhållande till den svenska kronan; sådana kostnadsökningar får övervältras på resenären (prop. s. 82). Däremot tillåts inte kompensation för en växelkursförlust som saknar samband med paketresan i fråga. – Den aktuella prishöjningsklausulen får antas syfta till kompensation för sådana kostnadsökningar som föranleds av valutakursförändringar. Av utredningen framgår emellertid inte att debiterat valutatillägg motsvarar en kostnadsökning för tillhandahållna tjänster som A kan ha drabbats av till följd av inträffade växelkursförändringar. – Enligt 11 § tredje stycket PRL får priset inte höjas under de sista 20 dagarna före avtalad avresedag. Ett avtalsvillkor om prisändring får heller inte vara ensidigt till resenärens nackdel. Detta innebär att avtalet måste innehålla en föreskrift om motsvarande prissänkningar (prop. s. 82). – Det är utrett att R den 22 maj 2001 fick en fyllnadsfaktura avseende ”valutakursförändring”. Avresedagen för deltagande i resan var den 3 juni 2001, vilket innebär att prishöjningen skedde mindre än både 20 och 14 dagar före avresan. Avtalet är vad gäller prishöjning ensidigt till R:s nackdel, eftersom det inte innehåller någon föreskrift om motsvarande prissänkningar. – Nämnden fann sammanfattningsvis att de avtalsvillkor som A tillämpat i ärendet i flera avseenden avviker från de tvingande krav till skydd för konsumenten som ställs upp i 11 och 12 §§ PRL och som också kommer till uttryck i Marknadsdomstolens praxis. Mot denna bakgrund fann nämnden att den av A genomförda prishöjningen var oskälig med hänsyn till att höjningen skett kort före kursens början, bristen på tydlighet och koppling mellan valutakursförändringarna och A:s kostnadsökningar ävensom avsaknaden av möjlighet för R att utan kostnad frånträda avtalet vid en prishöjning. – Med stöd av 36 § AvtL lämnade nämnden prishöjningsvillkoret utan avseende och fann att A skulle få tillbaka det betalda valutatillägget om 1 270 kr.

9.12 Arrangörens inställande av resan

12 § och följande paragrafer PRL reglerar arrangörens ”frånträddande” (inställande, hävning) av reseavtalet. Här några fall som berör denna situation.

ARN 1993/94 ref. 39 *”Inställd resa till Österrike”* I ärendet var tal om vem av arrangören och resebyrån som var ansvarig för att rese-

närerna inte hade underrättats i tid om att resan hade ställts in. Nämnden erinrade *dels* om arrangörens skyldighet enligt 12 § andra stycket PRL att underrätta resenären, *dels* om resenärens rätt att därvid i sin tur frånträda avtalet. Vidare uttalade nämnden (under hänvisning till prop. s. 27 och 77): Av de båda företagen är det endast arrangören som är part i själva reseavtalet. Det är ostridigt att denne inte lämnat resenäerna den ifrågavarande underrättelsen. Arrangören är därvid – enligt allmänna rättsgrundsatser – skyldig att ersätta resenäerna för den skada som dessa drabbats av genom denna arrangörens försummelse. – Resebyrån är – i egenskap av agent för arrangören och säljare av resan – ansvarig gentemot resenäerna för det fall byrån brister i fackmässighet i sin relation till dessa (jfr NEK 1985:4 s. 118 ff.) Detta har byrån gjort genom sin underlåtenhet att vidarebefordra arrangörens meddelande att resan var inställd. Även resebyrån är därför, enligt allmänna rättsgrundsatser, skadeståndsskyldig gentemot resenäerna.

Härefter ett fall som rör kvaliteten på en ersättningsresa då den avtalade resan har ställts in.

1994–3950 *"Ej pool i annat hotell"* R köpte en resa till Italien av arrangören A. Denna resa innefattade ett hotell med pool. Två veckor före avresan ställde A in resan på grund av för få deltagare. – A ordnade en ersättningsresa till resenäerna. Denna resa var 1 175 kr dyrare än den som ursprungligen hade avtalats. R betalade beloppet. Det visade sig att det nya hotellet saknade pool. — Nämnden uttalade: När en arrangör ställer in en resa har resenären enligt 13 § PRL rätt till en annan resa av likvärdig eller högre kvalitet, om arrangören kan erbjuda detta. Om resenären godtar en sämre ersättningsresa, har han rätt till ersättning för prisskillnaden. Däremot har arrangören inte rätt att kräva ytterligare betalning för en resa av högre kvalitet. Eftersom inkvarteringen kom att ske på ett hotell utan pool, har det blivit en försämring jämfört med det ursprungliga avtalet. R är därför berättigad till *dels* återbetalning av 1 175 kr, *dels* ersättning avseende försämringen med skäligen 1 000 kr.

Vi kommenterar sistnämnda fall. Nämnden berör här bestämmelsen i 13 § första stycket andra meningen PRL, där det anges att resenären, i det fall han godtar en sämre ersättningsresa, har rätt till ersättning för "prisskillnaden". (Jfr direktivets artikel 4 punkt 6 första stycket a, där det sägs att – om det erbjudna paketet är av lägre kvalitet – arrangören skall "återbetala konsumenten mellan-

skillnaden”.) Det kan ifrågasättas, om resenären här inte – enligt allmänna köprättsliga grundsatser – i stället borde ha varit berättigad till ett prisavdrag. Vilket det i själva verket kan vara fråga om, då nämnden säger att resenären är berättigad till ”ersättning avseende försämringen”. – Påföljden prisavdrag upptas i 15 och 16 §§ PRL. Dessa paragrafer rör visserligen fullbordat avtalsbrott, medan det nu aktuella fallet rör ett anteciperat avtalsbrott. Detta bör dock knappast göra någon skillnad i nu aktuellt hänseende. Resenären avtalar och betalar ett pris för en prestation av en viss standard. Men han erhåller sedermera en ersättningsprestation som i ett visst hänseende är sämre. För detta borde resenären, enligt allmänna köprättsliga grundsatser, ha avdrag på priset som svarar mot denna försämring (jfr 28 § första stycket KKL). – PRL:s konstruktion med ersättning för prisskillnad (som ju bygger på direktivet), kan i förekommande fall leda till en för resenären sämre kompensation.

Även följande fall rör kvaliteten på en ersättningsresa.

ARN 1994/95 ref. 50 *”Politisk oro i Gambia”* R bokade en s.k. sista-minuten-resa till Gambia för sig och sin hustru för 1 995 kr per person. Detta var ett rabatterat pris, utgörande 45 procent av resans katalogpris. Ett och ett halvt dygn före avresan fick resenärerna besked om att resan var inställd på grund av politisk oro i Gambia. R begärde då en annan resa, till ett likvärdigt resmål eller ett resmål med högre kvalitet; detta till ett pris rabatterat med samma procentsats som den inställda resan. – Arrangören A, som erbjöd en annan resa under samma period till ordinarie pris, bestred yrkandet. – Nämnden som hänförde sig till propositionen, s. 85, anförde: Avtalet mellan parterna innebär att A är skyldig att för det överenskomna priset tillhandahålla en paketresa till Gambia. Då A har ställt in denna resa, är han skyldig att till resenärerna tillhandahålla en annan resa av likvärdig eller högre kvalitet. En resa som i A:s katalog är prissatt med ungefär samma pris som den inställda resan, bör i allmänhet anses som likvärdig och en resa med ett klart högre pris som bättre. Det förhållandet att R inte har betalat ordinarie katalogpris för den inställda resan, leder inte till någon annan bedömning. Resenärerna har således rätt till en ersättningsresa, likvärdig eller av högre kvalitet; detta utan att de behöver betala något utöver vad de redan har erlagt. – (Det skall noteras att detta nämndens beslut inte var enhälligt.)

Följande fall gäller giltigheten av ett villkor om ”avbokningsavgift” då en resa har ställts in.

1997–1757 ”Kammarkören Västanvind” R träffade i januari 1997 avtal med en resebyrå om en resa till Kreta med en kör, varvid hon betalade en anmälningsavgift. Hon erhöll en bekräftelse, där det angavs: ”Villkor/kostnad för avbokning 350 kr. Om resan avbokas på grund av för litet antal deltagare eller dylikt gäller samma avgift. Summan avräknas från anmälningsavgiften”. – Senare samma månad meddelade resebyrån att resan hade blivit inställd på grund av för litet antal deltagare. – Vid återbetalning av vad R hade betalat i anmälningsavgift, räknade byrån av 350 kr. – Nämnden anförde: I 14 § andra stycket 1 PRL finns en bestämmelse som föreskriver att resenären, under angivna förutsättningar, inte har rätt till skadestånd av arrangören om denne ställer in en resa då för få deltagare har anmält sig. Däremot finns ingen bestämmelse i lagen som säger att arrangören i en sådan situation har rätt att erhålla ersättning av resenären. Nämnden finner att den bestämmelse som byrån i detta hänseende har stipulerat strider mot allmänna rättsgrundsatser och måste anses som oskälig. R bör alltså få tillbaka 350 kr som byrån har innehållit.

9.13 Påföljder för ändringar före avresan

Här först ett fall avseende hävning till följd av anteciperat avtalsbrott.

1994–2748 ”Stockholm-Salzburg-Badgastein” Resenären R köpte av arrangören A en paketresa till Badgastein. Enligt A:s katalog skulle resan gå med flyg från Stockholm till Salzburg, varifrån det var en dryg timmes transfer med buss till Badgastein. – Sedermera fick R meddelande från A om ändring av transporterna; på grund av för lågt deltagarantal hade A tvingats ställa in charterflyget från Stockholm; resan skulle i stället genomföras med reguljärflyg till München via Frankfurt. – Enligt R skulle den ursprungligen bokade resan till Badgastein ta sammanlagt 3,5 timmar, medan restiden för den ändrade resan skulle bli 7,5 timmar, inklusive 3,5 timmars bussresa. – I sitt avgörande anförde nämnden: Enligt 12 § PRL får resenären frånträda avtalet om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären. – Enligt nämndens mening har den ifrågavarande

ändringen varit av sådan väsentlig betydelse för R att hon haft rätt att frånträda reseavtalet.

Följande fall rör s.k. täckningsköp då arrangören har ställt in resan.

ARN 1998 ref. 52 "Resa till Indien" R köpte en paketresa till Indien med avresa i februari 1998. Fem dagar före avresan meddelade arrangören, A, att resan hade ställts in därför att det kontrakterade flygbolaget, F, inte kunde genomföra sina flygningar. Med mycket kort varsel fick R köpa en ersättningsresa med reguljärflyg till en betydligt högre kostnad. – R yrkade skadestånd med 6 460 kr, motsvarande skillnaden mellan priset på den ursprungliga resan och på ersättningsresan. – A bestred yrkandet under angivande att en researrangör inte kan hållas ansvarig för att ett av honom kontrakterat flygbolag får ett flygplan belagt med flygförbud. – Nämnden hänförde sig i ärendet till 13–14 §§ PRL och anförde: Av Luftfartsinspektionens yttrande framgår att F fått ett av sina flygplan belagt med flygförbud. A har erbjudit resenärerna en ersättningsresa till Thailand eller Sri Lanka, men de har avböjt, eftersom de inte ansett att alternativen är likvärdiga med den inställda resan. – Rätten till skadestånd enligt 14 § bortfaller inte om resenärerna tackar nej till en erbjuden alternativ resa. – A har anfört att han inte kan hållas ansvarig för att F fått sina flygplan belagda med flygförbud. Därvid skall beaktas att A, för att undgå skadeståndsansvar, måste visa att hindret legat utanför såväl A:s som F:s kontroll. Detta innebär exempelvis att A måste bevisa att den omständigheten att F:s flygplan belades med flygförbud låg utanför F:s kontroll. Det måste anses ligga innanför ett flygbolags kontroll att den tekniska dokumentationen är så fullständig att man erhåller erforderliga tillstånd från Luftfartsverket. A är således skyldig att utge skadestånd om det är skäligt. – A har betalat tillbaka pengarna för resan. R har yrkat skadestånd för skillnaden mellan kostnaden för den ursprungliga resan och kostnaden för täckningsköp av en annan likvärdig resa. Den resa resenärerna bokat genom A var en charterresa, medan täckningsköpet avsåg flygbiljetter med reguljärflyg. – Nämnden anser inte att skillnaden mellan charter och reguljärt flyg i detta fall är så stor att det skulle vara oskäligt med köp av biljetter med reguljärt flyg, om det är det enda som finns att tillgå. Vid en samlad bedömning finner nämnden att det yrkade skadeståndet för mellanskillnaden är skäligt. R:s yrkande skall därför bifallas.

Vi kommenterar detta sist upptagna fall. Nämnden talar här om en "charter", vilket begrepp saknas såväl i paketreselagen som i luftfartslagen (1957:297). – Med charter menas i dagligt tal att arrangören hyr ett helt eller en del av ett flygplan (vissa flygstolar) under viss tid för en eller flera resor. En resa ingående i en paketresa kan vara en resa såväl med reguljärt som med chartrat flyg.

Ytterligare en kommentar till sist upptagna fall. Nämnden har i sitt avgörande hänvisat till bl.a. 14 § PRL. Där det i paragrafens första stycke anges att resenären – i sådana fall som avses i 13 § – har rätt till skadestånd "om det är skäligt". (Vilket rekvisit också finns i 15 § tredje stycket.) Detta rekvisit förefaller enligt sin ordalydelse handla om huruvida skadestånd över huvud taget skall utgå (jfr prop. s. 87). Men nämnden gör i stället, med utgångspunkt från att skadeståndsskyldighet föreligger, en bedömning av huruvida yrkat skadestånd är skäligt.

9.14 Resenärens avbeställning av resan

Rätt att avbeställa en avtalad prestation är ingalunda en huvudregel i svensk rätt om köp och tjänst. Genom avbeställningen uppmanar köparen/konsumenten K sin motpart, säljaren/näringsidkaren att inte prestera. Varvid det från K:s sida är underförstått att han heller inte avser att betala det avtalade priset. Avbeställningen är därför i grunden ett anteciperat avtalsbrott. – Det sagda hindrar inte att det i svensk rätt finns lagstiftning beträffande köp och tjänst som ger köparen/konsumenten rätt att, mot viss ersättning, avbeställa, 37 § KKL och 42–44 §§ KTjL. (Detta på konsumenträttens område; jfr 52 § andra stycket KöpL, Ramberg-Herre, Köplagen, 1995, s. 84 samt Ramberg-Herre, Allmän köprätt Det köprättsliga regelsystemet, 2005, s. 141 f.)

Paketreselagen saknar regler om rätt för resenären att avbeställa den bokade resan. Däremot innehåller de allmänna villkoren för paketresor utförliga regler om avbeställning; regler som torde medföra att resenären befinner sig i en klart bättre situation än vad som skulle gälla enligt allmänna rättsgrundsatser.

Härefter fall som rör frågan huruvida en avbeställning skall godtas.

1994–3784 "Avbeställning på grund av hot" Två unga kvinnor F och G hade bokat en utrikes paketresa. Vid bokningen hade överenskomits om avbeställningsskydd enligt reglerna i punkt 3.2.2 i då gällande

1993 års AVPR. Det angavs där att resenären har rätt att avbeställa, om en händelse drabbar denne efter det att avtalet blivit bindande och händelsen är av så ingripande karaktär för resenären, att det inte är rimligt att kräva att han skall genomföra resan. Det krävdes dock ytterligare att resenären inte kunnat råda över händelsen och inte vare sig känt till eller bort känna till denna då resan beställdes. – Före F:s och G:s avresa kom ett oväntat telefonsamtal från deras far. Denne hotade med att de skulle bli fräntagna sina svenska pass om de kom till hans land. Detta ledde till att F:s och G:s mor inte vågade låta döttrarna åka. – Nämnden fann att vad som inträffat var en sådan händelse som avses i angivna punkt i de allmänna villkoren.

1998–0205 "*Medhjälpare i lantbruk*" R träffade avtal med A om en resa till Kreta. I avtalet ingick avbeställningsskydd. R avbokade resan därför att hans hjälp i lantbruket hade blivit akut sjuk. Enligt R fanns det inte någon annan möjlighet till sådan hjälp. – Nämnden hänvisade i ärendet till dåvarande punkt 3.2.2 AVPR. – Nämnden fann att vad R åberopat inte kunde anses som en ingripande händelse enligt de allmänna villkoren.

2000–6988 "*Vattenskada*" Resenärerna hade i detta fall drabbats av en vattenskada. – Nämnden fann utrett att i stort sett hela köksgolvet varit mättat med fukt och att skadans närmare omfattning inte hade kunnat klarläggas. – Nämnden uttalade härefter: Då skadan måste anses ha varit av ingripande karaktär och då det vid åtgärdandet därav måste anses väsentligt att husets ägare är närvarande, finner nämnden att det inte är rimligt att resenärer under sådana förhållanden skall genomföra en resa av den typ som det i det aktuella fallet är fråga om. Beaktas skall även att det generellt sett alltid åligger en skadelidande att begränsa skadan. – Nämnden fann att resenärerna enligt punkterna 3.2 och 3.2.2 i 1993 års AVPR var berättigade att återfå vad de hade betalat för resan med avdrag *dels* för vad som erlagts för avbeställningsskyddet, *dels* för expeditonsavgift med högst 5 % av resans pris eller högst 200 kr per resenär.

Följande fall rör frågan huruvida avbeställningen har skett för sent.

1997–1919 "*Bussresa till Geilo*" R bokade för sig och sin familjs räkning en paketresa med buss till Geilo med avresa söndagen den 16 februari 1997. Dagen före avresan insjuknade familjens ena barn. R försökte ringa till arrangören A:s kontor, men ingen svarade. R

lämnade det sjuka barnet hemma och underrättade vid avresan bussens chaufför om vad som hänt. – A ansåg sig i ärendet inte återbetalningsskyldig, eftersom avbeställning enligt gällande särskilda resevillkor måste göras senast sista vardagen före avresan. – Nämnden anförde: Enligt punkt 3.2.5 AVPR skall resenären avbeställa resan så snart som möjligt efter det att avbeställningsanledning uppkommit. Det är utrett att R:s barn insjuknade någon gång under lördagen den 15 februari och att man per telefon försökte komma i kontakt med A:s kontor. Detta hade dock stängt kl. 14.00. Avbeställning gjordes till A:s personal vid bussen innan resan följande dag påbörjades. – Bestämmelsen i A:s särskilda villkor, att avbeställning skall ske senast sista vardagen för avresa, finner nämnden vara oskälig. Detta avtalsvillkor lämnas därför utan avseende. Vid denna bedömning har nämnden utgått från att det åligger en researrangör att organisera sin verksamhet så att avbeställningar kan tas emot ända fram till avresetidpunkten. – Nämnden finner att R har gjort en giltig avbeställning för sitt barns räkning.

ARN 1998 ref. 46 ”*Sen avbeställning av bussresa*” R skulle företa en paketresa med buss till Stockholm över en helg. Natten före avresan blev han så sjuk att han inte kunde genomföra resan. Tidigt följande morgon försökte han avboka per telefon, men fick inte tag på någon hos arrangören A. Han yrkade hos nämnden återbetalning av 1 545 kr. – A bestred yrkandet och anförde: R inställde sig inte till bussavgången på fredagsmorgonen och hörde heller inte av sig dessförinnan; detta trots att det i telefonkatalogen finns två alternativa mobiltelefonnummer där någon företrädare för A alltid svarar. Först på måndagsmorgonen blev A kontaktad av R. Resan var då redan avslutad. – Nämnden anförde: Det är utrett att R hade bokat en bussresa till Stockholm med avgång kl. 06.00. Vidare framgår att R lider av en kronisk sjukdom och att han insjuknade akut natten före avresan. – I ärendet är fråga huruvida avbeställningen gjordes så sent att R inte haft rätt att utnyttja avbeställningsskyddet. Nämnden konstaterar härvid att en avbokning normalt måste göras före den angivna avresetiden. För att så skall kunna ske, måste arrangören lämna anvisningar om var företaget kan nås per telefon. Eftersom A:s kontor öppnade först kl. 09.00 och någon anvisning om var A kunde nås utom kontorstid inte hade lämnats, saknade R saknade möjlighet att få tag på företaget före den angivna avgångstiden. A har visserligen uppgett att information om två alternativa mobiltelefonnummer fanns i telefonkatalogen och att det alltid fanns någon som svarade på dessa nummer. Det kan dock inte anses åligga en resenär att söka efter alter-

nativa telefonnummer i exempelvis telefonkatalogen. Sådana uppgifter bör framgå av resebevis, katalog eller broschyr. – Nämnden finner att R, trots att avbokningen gjordes efter den angivna avresetiden, har rätt att få tillbaka yrkade 1 545 kr.

1999–4985 "Paketresa till Gotland" Resenären R:s make blev akut sjuk dagen före avresan och R avbokade samma dag som resan skulle påbörjas. I arrangören A:s särskilda villkor föreskrevs att avbeställning skall ske senast 24 timmar för avresan, varvid resenären inte behöver betala annat än en expeditionsavgift om högst 200 kr. – Nämnden konstaterade att A:s ifrågavarande bestämmelse skiljer sig från de allmänna villkoren. Där finns där ingen regel som kräver att – för att avbeställningsskyddet skall gälla – avbeställningen skall ske senast viss tid före avresan. Nämnden ansåg dock inte att den bestämmelse som A tillämpade var att anse som oskälig.

Följande fall rör frågan om avbeställning då resan redan har påbörjats.

2001–6054 "Bussresa till Rom" Det gällde här en avbeställning som skedde medan resenärerna bodde på ett i efterhand bokat hotell. Nämnden ansåg att resenärerna inte kunde anses ha påbörjat paketresan i och med att de bodde på hotellet. Nämnden godtog därför avbeställningen och fann resenärerna vara berättigade till återbetalning enligt villkoren för avbeställningsskyddet.

Även nästa fall rör avbeställning då resan har påbörjats. Men här hänför sig nämnden till något ganska sällsynt; nämligen ett avgörande av Högsta domstolen i en tvist av konsumenträttslig karaktär, NJA 2002 s. 644. – Detta fall rör en kursdeltagare som hoppade av kursen efter en tids närvaro. – Det skall noteras att ARN inte hänför sig till paketreselagen, utan till reglerna om avbeställning i konsumenttjänstlagen. (Jfr EG-domstolens dom i mål C-237/97 under avsnitt 9.2 ovan.)

2001–8331 M deltog i en språkresa arrangerad av S. Resan avsåg ett skolar.– Den första skolveckan insjuknade M. Hon beslöt då att avbryta kursen. Hon yrkade återbetalning med 30 685 kr. – S hade betalat tillbaka 5 000 kr. – Nämnden anförde: Tvisten gäller rätten till återbetalning, då deltagande i en språkresa på ett tidigt stadium avbrutits på grund av sjukdom. Något avtal om hur parternas ekonomiska mellanhavanden skall regleras föreligger inte. – Ledning kan hämtas

från lagstiftning inom näraliggande områden, då närmast konsumenttjänstlagen. – Nämnden finner att det av allmänna principer ankommer på näringsidkaren att styrka den förlust han drabbats av på grund av att tjänsten har avbeställts. Enligt Högsta domstolens dom i mål T 2803–00 "är beviskraven inte alltför höga". När det gäller ersättning för utebliven vinst bör det enligt domstolen räcka att näringsidkaren gör sannolikt att han har gått miste om en inkomstkälla genom att inrätta sig efter uppdraget. – Nämnden finner att 42 § KTjL kan tillämpas analogt i ärendet. Den aktuella språkresan har avbrutits på grund av sjukdom. Fråga är inte om en sådan omständighet som gör att konsumenten endast behöver ersätta näringsidkaren för den del av tjänsten som redan har utförts och för arbete som måste utföras trots beställningen. Språkreseföretaget har därför, i princip, även rätt till ersättning för förluster till följd av att språkresan har avbrutits. – Företaget har uppgett att det inte har gått att sätta en ny resenär på den tomma platsen samt att alla kostnader för resan redan är förbrukade. Kostnaderna för programmet omfattar enligt arrangören marknadsföring, stöd och information från kontoret i Sverige före avresa, flyg, reseförsäkring och allt arbete som krävs för att söka värdfamiljer och skolplatser i Frankrike. – Enligt företaget får varken värdfamiljerna eller skolorna någon ersättning för att ta emot utbytesstudenter. – Nämnden finner ingen anledning att ifrågasätta de uppgifter företaget har lämnat. Företaget har visat att det inte har gått att sätta in en annan resenär och att företaget inte har kunnat spara några kostnader till följd av det inträffade. Någon grund för återbetalning föreligger därför inte. Någon annan grund för ersättning har inte framkommit. M:s yrkande om ersättning utöver redan utbetalade 5 000 kr kan därför inte bifallas.

Följande är ett fall rörande särskilt villkor om sista dag för avbeställning.

2002–0437 "Resa till Azorena" Här fanns ett särskilt villkor som angav att läkarintyg skall vara arrangören till handa fem dagar efter det att grund för avbeställning har uppstått. – Nämnden fann detta villkor inte vara skäligt.

Nästa fall torde inte röra en paketresa, men kan ändå ha sitt intresse i detta sammanhang. Det gäller frågan huruvida resenären – som köpt avbeställningsskydd dagen före avresan – har fått del av villkoren för detta skydd.

2001–1799 *”Örebro-Köpenhamn”* Nämnden anförde: När en resenär köper avbeställningsskydd så sent som dagen före avresan, är det särskilt viktigt att byrån försäkras sig om att resenären har tagit del av villkoren. Det är utrett att byrån inte lämnat någon information om de villkor som gällde, t.ex. att avbeställning skulle göras innan avresa och att det kunde göras direkt till flygbolaget. Inte heller är visat att resenären på annat sätt fått del av villkoren. På grund härav, och då resenären har lämnat in läkarintyg som visar att hon på grund av sjukdom inte kunnat företa resan, skall byrån lämna tillbaka resans pris. Någon grund för att kostnaden för avbeställningsskyddet skall återbetalas finns inte.

Härefter två fall rörande den problematik som uppstår då en av flera resenärer avbeställer på grund av sjukdom, medan övriga resenärer ändå reser.

1997–5347 *”Tombäddstillägg”* R jämte sambo hade tillsammans med ett annat par bokat en paketresa till Mallorca. På avresedagen insjuknade en person i det andra paret, vilket ledde till att båda i detta par avbeställde sin resa. En timme innan familjen R skulle åka till flygplatsen fick de besked om de var tvungna att betala ett s.k. tombäddstillägg om 1 200 kr per person. R försökte byta till en mindre lägenhet, men det gick inte. R jämte sambo beslöt ändå att resa. – R yrkade hos nämnden återbetalning av tombäddstillägget. Arrangören A bestred yrkandet och anförde att priset enligt den ursprungliga bokningen var beräknat efter att fyra personer skulle bo i lägenheten; enligt resevillkoren hade han rätt att ta ut tombäddstillägg. – Nämnden anförde: Av A:s allmänna och särskilda villkor framgår att en kvarstående resenär har rätt att erhålla inkvartering av samma standard som enligt avtalet samt i rum/lägenhet som är storleksmässigt anpassad till det kvarstående antalet resenärer i sällskapet. – Det är utrett att R framfört önskemål om byte till en lägenhet som var storleksmässigt anpassad för två i stället för fyra personer. Eftersom A enligt villkoren varit skyldig att ordna detta, men inte gjort det, har resenärerna haft rätt att få bo kvar i den ursprungligen bokade lägenheten utan någon prishöjning.

Ett liknande fall är detta.

2000–2745 *”Paketresa till Teneriffa”* R avsåg att resa till Teneriffa med hustru och dotter. Sedan R:s hustru avbokade resan på grund av sjukdom, kom R och dotter att bo i den tvårumslägenhet som ur-

sprungligen hade bokats. I ärendet var inte utrett att resenärerna hade erbjudits en mindre lägenhet. – Nämnden anförde: I och med att resenärerna inte erbjudits en mindre lägenhet, har de haft rätt att bo kvar i den bokade lägenheten på oförändrade villkor, alltså även med lämnad extrabäddsrabatt. Detta innebär att R hade rätt att få tillbaka hela det belopp som hänförde sig till hustrun, utan annat avdrag än sedvanlig expeditonsavgift.

Ovan har redogjorts för fall rörande rätt till avbeställning innan resan har påbörjats. Men något som alls inte är reglerat, vare sig i paketreselagen eller i allmänna villkor, är en eventuell rätt att avbryta (häva) en redan påbörjad resa med hänsyn till förhållanden eller händelser på resmålet av force majeure-karaktär; förhållanden eller händelser som uppstått under resenärernas vistelse på resmålet. Denna problematik måste därför – om det i det enskilda fallet inte gäller särskilda villkor i frågan – lösas på grundval av allmänna rättsgrundsatser. – Här ett exempel.

1999–4028 "*Vistelse i Eilat*" R jämte medresenär hade åkt på en paketresa till Eilat i Israel. Under vistelsen där utbröt det första s.k. Irak-kriget med omfattande bombningar av Irak. Resenärerna, som fruktade vedergällningsattacker mot Israel, begärde i detta läge att få avbryta resan och få resa hem i förväg. Arrangören A fann detta inte vara möjligt. – Nämnden uttalade bl.a.: Nämnden kan inte finna att A har fattat ett felaktigt beslut, när resenärernas vistelse i Eilat inte avbröts i förtid. Det är naturligt att resenärer upplever händelser på olika sätt och reagerar olika starkt. Det är emellertid angeläget att framhålla att reseledningen vid sådana tillfällen bör ta resenärernas oro på allvar och lämna en så korrekt och fullödlig information som möjligt. Det har dock inte varit sådana brister i den information som har lämnats, att resenärerna skulle vara berättigade till ett prisavdrag.

9.15 Fel på resan

Tidigare har berörts arrangörens anteciperade avtalsbrott. Men den vanligaste typen av arrangörens avtalsbrott är vad som i rubriken till 15 § och följande paragrafer PRL kallas ändringar efter avresan. Eller – med sedvanlig köprättslig terminologi – fel och dröjsmål. – I ARN:s praxis är avgöranden om fel och påföljd för fel helt dominerande.

Paketreselagen definierar inte – till skillnad från köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen – vad som menas med fel. 15 § PRL är dock så att tolka att där upptas särskilda fall av fel ("brister", jfr prop. s. 48 och 89). Uttrycket fel finner man först i 16 § första stycket PRL, där det talas om "andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 15 §".

Vad gäller skillnaden mellan fel enligt 15 § och fel enligt 16 § står det klart – vilket även propositionen medger – att denna gränsdragning medför problem (s. 48). Det är många gånger svårt att veta huruvida ett visst ARN-avgörande är en tillämpning av 15 eller 16 § PRL. Ofta uttalar sig nämnden inte i denna fråga. Ibland säger nämnden inte ens att det föreligger fel, utan gör – efter redogörelse för aktuella omständigheter – direkt den bedömningen att resenären är berättigad till viss påföljd. – Det hela har lett till att vår härefter följande redogörelse inte utgår från uppdelningen mellan 15 § och 16 §, utan i stället präglas av en mera allmänt pragmatisk syn på olika typer av fel. Varvid vi dock skiljer fel från dröjsmål; den senare kategorin betecknad med den i resesammanhang helt dominerande termen försening. – Men vi försöker alltså inte skilja mellan "brister" och "andra fel". Vi menar att detta skulle skapa onödiga svårigheter.

9.15.1 Ansvar för underentreprenörs handlande

Enligt 9 § första stycket PRL svarar arrangören inte bara för sin egen prestation, utan även för sådana prestationer som fullgörs av någon annan. Detta innebär att en underentreprenörs prestation, avvikande från vad som avtalats mellan arrangören och resenären, är att anse som ett fel för vilket arrangören har att svara. I realiteten är denna situation i praktiken helt dominerande; i vart fall då resan köps hos någon av de "stora" researrangörerna på marknaden.

Vi inleder dock med två fall där arrangören *inte* har ansetts böra svara för ett visst klandervärt handlande från flyg- respektive hotellpersonals sida.

ARN 1994/95 ref. 36 "Rökfria platser" R köpte en paketresa till Dominikanska Republiken. Med på resan var hans sambo och en fyraårig son. Vid incheckningen på återresan blev R lovad platser för icke rökare. Men när resenärerna kommit ombord på planet, upptäckte de att de erhållit platser för rökare. De försökte få rättelse, men personalen gick dem inte till mötes. Detta medförde svåra olägenheter

för R:s sambo och för sonen. – Arrangören invände inte mot riktigheten av vad R hade uppgett. – Nämnden anförde: Det är en grundläggande princip i relationen arrangör-resenär att det är arrangören som har det primära ansvaret gentemot resenären för prestationer som innehålls i reseavtalet; detta även vad gäller prestationer som tillhandahålls av arrangörens underentreprenörer, t.ex. ett transportföretag. Om en flygresa som ingår i resepaketet avviker från vad resenären har att vänta sig, kan resenären alltid rikta anspråk mot arrangören. Därmed inte sagt att resenären inte också kan vända sig gentemot flygbolaget (NEK 1985:4 s. 108 ff. och prop. s. 28). – I detta fall är det emellertid fråga om ett av flygbolaget utlovat löfte om en "tilläggsprestation" som inte kan anses utgöra en del av det mellan arrangören och R träffade reseavtalet. Arrangören är därför inte ansvarig för det inträffade.

ARN 1999 ref. 41 *"Vistelse på Kuba"* R och hans sambo var på en tre veckors vistelse på Kuba. Under vistelsen där blev de utsatta för särbehandling och trakasserier, vilket sammanhängde med att R är vit och hans sambo mörkhyad. Såväl då de bodde på det av arrangören anvisade hotellet som när de var på rundresa, fick de ta emot diverse förolämpningar som enbart hade sin grund i rasism. De hade aldrig tidigare känt sig så förnedrade. – Nämnden uttalade: Det finns ingen anledning att ifrågasätta att resenärerna av rasistiska skäl blivit utsatta för särbehandling och/eller trakasserier såväl av lokalbefolkningen som av personal på hotellet. – Det måste vara allmänt känt att de allmänna förhållandena i en del länder, även såvitt avser mänskliga rättigheter, kan avvika från vad som i Sverige och andra demokratiska länder anses självklart. Det måste dock i stor utsträckning ankomma på resenären själv att ta reda på om förhållandena i ett land är sådana att han önskar resa dit. Endast i undantagsfall kan det anses föreligga skyldighet för en arrangör att avråda resenären från ett visst resmål. – Rättsläget är i viss mån annorlunda när det gäller personalens uppträdande på det hotell som anlåtats. En researrangör svarar i princip även för fel som begåtts av underarrangörer och en resenär kan därför ha rätt till prisavdrag eller skadestånd på grund av fel begångna av t.ex. personal på ett av arrangören anlutat hotell. – Det är här inte fråga om fel i arrangemangen som sådana och det är heller inte visat att arrangören av resan varit medveten om eller haft anledning att anta att hotellpersonalen skulle bete sig kränkande. Prisavdrag kan därför inte komma i fråga.

9.15.2 Annan prestation än som uttryckligen avtalats

PRL saknar som nämnts en definition av begreppet fel. Men det måste till en början ändå stå klart att en levererad prestation är att anse som felaktig, om den avviker från vad parterna i det enskilda fallet uttryckligen har avtalat, ”konkret fel”. Jfr 16 § första stycket första meningen KKL och 9 § första stycket 3 KTjL

Här ett typexempel på en sådan situation.

ARN 1997 ref. 37 *”Fotboll i London”* R och en kamrat bokade en paketresa med båt till London. I resan ingick besök på en speciell fotbollsmatch. Vid en informationsträff ombord, några timmar efter båtens avgång, fick de reda på att den ifrågavarande matchen var inställd. I London fick resenärerna bevista en annan match; enligt R ett ”sömnpill”. – Nämnden anförde: Arrangören A har uppgett att alla resenärer före avresan fick ett skriftligt meddelande om ändringen. R har dock förnekat att han fått ett sådant meddelande. – Nämnden anförde: Den specifika matchen utgjorde en väsentlig del av resan. Mot R:s förnekande är inte utrett att denne erhållit meddelande om ändringen av matchen före avresan. A har hänvisat till att han i sin broschyr reserverat sig för ändring på grund av ”cupspel eller väderlek”. En sådan reservation kan i och för sig anses tillåten i enlighet med bestämmelsen i 11 § första stycket PRL; detta lagrum rör dock ändringar före avresan. I föreliggande fall utgår nämnden som sagt från att R erhållit meddelande om den inställda matchen först efter det att resan hade påbörjats. Det förhållandet att R inte fått tillfälle att bevista denna match är därför att anse som ett fel, vilket medför de påföljder som anges i 15 § PRL. – Nämnden fann R vara berättigad till ett prisavdrag.

I följande fall konstaterar nämnden att arrangören underlåtit att före avresan informera resenärerna om att tjänsten saknade en avtalad egenskap (jfr 16 § andra stycket 2 KKL). Detta ledde till att resenärerna inte fick möjlighet att enligt 12 § PRL frånträda – häva – avtalet före avresan.

ARN 1998 ref. 44 *”Golfresa till Tunisien”* Vid bokningen av en golfresa till Tunisien poängterade R och hans medresenär att de ville delta i resan endast under förutsättning att instruktören G skulle leda golfskolan. På flygplanet träffade de G, som berättade att han inte skulle leda den aktuella golfskola som började den 2 april, trots att detta

hade angetts i arrangörens, A, katalog. Resenärerna tog sedermera telefonkontakt med A och påtalade att de var med om en resa som de inte hade köpt. – A medgav att man gjort fel som inte hade underrättat om att G inte skulle vara med på den aktuella resan. Men han framhöll att golfskolan, som resenärerna deltog i, genomfördes på ett korrekt sätt med en utmärkt instruktör. – Nämnden anförde: Det är utrett att avtal träffats om att resenärerna skulle delta i en golfkurs under ledning av G. A har i marknadsföringen utlovat att G skulle vara instruktör på den aktuella golfresan. Trots att A haft vetskap om att G inte skulle leda kursen och trots att G själv uppmanat A att informera om detta, har A underlåtit att lämna denna information. Resenärerna har därigenom inte fått möjlighet att före avresan ta ställning till om de ville delta i resan under de ändrade förutsättningarna eller om de ville häva avtalet med stöd av 12 § PRL. Enligt nämndens mening borde A omgående ha informerat om denna väsentliga förändring i reseavtalet. Eftersom detta inte skett, har resenärerna inte kunna häva avtalet före avresan. Det föreligger tillräckliga skäl för hävning av avtalet i efterhand.

Vare sig i föregående eller i efterföljande fall använder nämnden begreppet fel. Det kan dock knappast råda någon tvekan om att det är detta som avses.

ARN 1998 ref. 55 "Buss till Costa Brava" R deltog tillsammans med sin hustru och två barn i en paketresa med buss till Spanien. De hade bokat särskilda sittplatser i bussen. Vid hemresan fick de dock inte sitta på de bokade platserna invid toaletten. I stället fick de sittplatser på bussens övervåning. Denna placering medförde olägenheter eftersom barnen var magsjuka. – I A:s katalog angavs bl.a.: "Ju tidigare du beställer din resa desto större är chansen att få just den plats du vill ha under resan – – – arrangören har rätt att i enstaka fall ändra platsnummer från det som angetts i bekräftelsen." – Nämnden anförde: Det är utrett att resenärerna på hemresan inte fick sitta på de platser, i närheten av toaletten, som de hade bokat. Deras utbyte av resan har därvid blivit sämre än de haft anledning att förutsätta. A har emellertid hänvisat till bestämmelserna i katalogen, enligt vilken han i enstaka fall har rätt att ändra platsnummer. En sådan generell friskrivning är dock knappast acceptabel. För att ha rätt att frångå det träffade avtalet, bör det finnas en bestämmelse som specifikt anger vissa omständigheter vid vilka ändring av avtalet får ske. Mot denna bakgrund finner nämnden att A inte har angett någon omständighet som visar att ändringen av de avtalade platserna varit en tvingande

nödvändighet. Det skall också beaktas att det, såvitt utrett, inte varit fråga om ändring av plats i enstaka fall; i stället tycks flertalet platser i bussen ha fördelats om. – Nämnden fann resenärerna vara berättigade till ett prisavdrag.

I följande fall, som rör en s.k. teaterresa, ansågs en ändring av artister inte utgöra fel.

2003–3551 *”Musikal i Stockholm”* G och medresenär deltog i en paketresa med buss till Stockholm. I resan ingick biljetter till musikalen Chess. Enligt programmet skulle ett antal kända artister medverka. Det visade sig dock att ingen av dessa artister var med i föreställningen. Enligt resenärerna gav de ersättare som satts in inte samma upplevelse som om de kända artisterna hade varit med. – Arrangören anförde att det, på grund av bl.a. sjukdomsfall, alltid hade förekommit ”inhoppare”. – Nämnden anförde: Det är ostridigt att de artister som angetts som medverkande i informationsmaterialet inte uppträtt i den aktuella musikalen. Det framgår att resenärerna inte fått någon uttrycklig information om att andra artister kan komma att uppträda. – Namngivningen av vissa artister i informationsmaterialet kan enligt nämndens mening inte uppfattas som en garanti att dessa artister skall uppträda på varje föreställning. Det får nämligen anses vara allmänt känt att det inom teatervärlden är både vanligt och nödvändigt med reserver och ersättare. Föreställningen kan mot denna bakgrund inte anses ha avvikit från vad resenärerna haft anledning att förutsätta; dock att det för en god konsumentupplysning vore önskvärt med information om att alterneringar förekommer.

9.15.3 Annan prestation än resenären med fog kunnat förutsätta

I svensk köprättslig litteratur har tidigare allmänt skiljts mellan konkret och abstrakt felbedömning. Upptagna fall ovan skulle kunna sägas vara exempel på ”konkret fel”. De fall som vi nu närmast härefter redovisar skulle med samma synsätt kunna sägas vara exempel på ”abstrakt fel”, där resenärerna inte erhållit den prestation som de med hänsyn till omständigheterna haft rätt att vänta sig eller, i enlighet med slutorden i 16 § KKL, där prestationen avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta.

Begreppen konkret och abstrakt fel används dock inte i köprättslig litteratur, som under senare år utkommit i Sverige (se t.ex.

Ramberg-Herre, Allmän köprätt 2005, s. 86 ff. och Kihlman, Köprätten En introduktion, 2005, s. 60 ff.). Uppdelningen har kritiserats för att den inte bygger på några rättssystematiska skillnader och inte heller fyller någon pedagogisk funktion (Kihlman, Fel, 1999, s. 39 f. och där gjorda hänvisningar). I enlighet med Kihlman kan sägas att fel allmänt sett föreligger om den levererade prestationen inte överensstämmer med köparens/konsumentens/resenärens befogade förväntningar. – Att vi nu här, i denna praxisredogörelse, ändå utgår från den klassiska uppdelningen mellan konkret och abstrakt fel innebär ingalunda ett ställningstagande till förmån för denna uppdelnings teoretiska bäringhet. Vi har endast ansett att uppdelningen i detta sammanhang är praktisk.

Härefter först ett fall som visar att nämnden ställer stränga krav på arrangören, då en resenär av hälsoskäl har behov av speciell kost.

1994–4436 "Glutenfri kost" Resenären R jämte medresenär köpte en paketresa av arrangören A. I sitt avgörande anförde nämnden: Det är ostridigt att resenärerna vid flera tillfällen informerat A om att R var glutenintolerant och i behov av speciell kost. A har anfört att man visserligen meddelat resenärerna att glutenfri kost nog skulle gå att ordna, men att han inte hade lämnat några garantier. Nämnden anser dock att när en resenär framför önskemål om glutenfri kost så ligger det i sakens natur att detta inte kan uppfattas som ett önskemål i den mening som A har velat göra gällande. Om en resenär av hälsoskäl är beroende av särskild kost och arrangören inte kan lämna en bindande utfästelse om att sådan kost kommer att ordnas, bör arrangören avråda resenären från att köpa den aktuella resan. Nämnden finner det klarlagt att R inte har erhållit den mat som hon, i enlighet med de uppgifter hon lämnat om sitt hälsotillstånd, varit i behov av. Det måste ha stått klart för A att tillgång till glutenfri kost utgjorde en väsentlig förutsättning för A:s vilja att ingå reseavtalet. Med hänsyn härtill finner nämnden att A bör erhålla ett prisavdrag.

Att en svensk resenär på utrikes resa inte alltid kan kräva samma standard som i Sverige torde vara självklart. Av följande fall framgår dock att nämnden ansett att det finns gränser för vad en resenär bör tåla.

1997–1942 "Resa till Sydindien" Nämnden uttalade: Det är uppenbart att en resenär från Sverige, vid en resa till ett sådant resmål som Sydindien, inte kan räkna med samma standard beträffande inkvartering och sanitära förhållanden som är gängse här. Detta hindrar dock

inte att resenären har rätt att ställa vissa minimikrav på standarden som inte får underskridas. Det är utrett att standarden på det aktuella hotellet inte har uppfyllt dessa minimikrav. Det har där förelegat påtagliga brister vad gäller hygien och sanitära förhållanden. Det utbyte som resenärerna haft av resan har till följd härav blivit väsentligt sämre än vad de haft anledning att räkna med. Resenärerna bör därför vara berättigade till ett prisavdrag.

En researrangör får svara för vad han utlovar i sin marknadsföring, oavsett om han kan styra uppföljningen av sitt löfte eller ej. Prestationen är som sagt felaktig om den inte motsvarar resenärens befogade förväntningar. Detta visar med stor tydlighet följande fall.

1998–0138 *"Späckhuggarsafari"* A marknadsförde en resa som "späckhuggarsafari". – Nämnden uttalade: I A:s marknadsföringsmaterial har inte på något ställe kunnat återfinnas att A reserverat sig för att det eventuellt inte skulle kunna vara möjligt att uppleva späckhuggare på safarin. Även om nämnden har förståelse för att A inte kan styra förekomsten av späckhuggare, får A hållas ansvarig för att den uteblivna prestationen uteblivit; detta eftersom någon reservation inte har gjorts i programmet. Resenärernas syfte med resan var att uppleva späckhuggare. Då detta inte var möjligt, skall A betala tillbaka 8 800 kr.

Härefter redogörs för en s.k. ospecificerad resa, varvid vanligtvis menas att det är inkvarteringen som inte är specificerad.

ARN 1999 ref. 48 *"Ospecificerat till Rhodos"* R jämte medresenär köpte av arrangören A en ospecificerad resa till Rhodos. Resenärerna ansåg att de inte fått en resa som de hade rätt att fordra, även om resan var ospecificerad. – Nämnden uttalade: Enligt A:s villkor för ospecificerat boende kan inkvarteringen vara belägen var som helst på det utannonserade resmålet och läget behöver inte ha något samband med arrangörens "kataloghotell". – Enligt Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd om paketresor får endast hotell eller lägenhet som finns i arrangörens broschyr, eller annan inkvartering av motsvarande standard, säljas som ospecificerad inkvartering. – Resenärerna köpte resan kort tid före avresan. De blev vid ankomsten till Rhodos anvisade ett hotell som låg 7,5 mil utanför Rhodos stad. Enligt reseledaren skulle det finnas buss till staden varannan timme. Det visade sig dock att buss in till staden bara fanns varannan dag och då endast tidigt på morgonen. Det var dessutom långt till stranden.

Arrangörens ordinarie resenärer inkvarterades i Rhodos stad eller på kusten. – Enligt nämndens mening har resenärerna inte haft anledning att förvänta sig att de skulle placeras så långt från A:s övriga hotell. Även om inkvarteringen är ospecificerad, så bör den vara belägen på ett inte alltför stort avstånd från A:s ordinarie hotell, så att resenärerna utan större svårighet kan ta sig till strand och tätort. – Nämnden fann resenärerna vara berättigade till ett prisavdrag.

Utgången i följande fall kan kanske sägas vara en självklarhet. Men torde väl ändå ha sitt intresse.

2002–3656 "Lägenhet i Val Thorens" Två 18-åriga kvinnor deltog i en paketresa med ospecificerat boende till Val Thorens. Vid ankomsten till resmålet inkvarterades de i en lägenhet tillsammans med tre för dem okända män i åldern 18-50 år. Männen sov i lägenhetens sovrum och kvinnorna fick sova i ett kombinerat kök/vardagsrum. Resenärerna klagade hos arrangören, men inga åtgärder vidtogs förrän under de sista två nätterna. De fick då ett annat boende mot en avgift om 160 euro. – Arrangören A anförde att han tydligt angett i sin katalog och på sin hemsida, att man vid ospecificerat boende får dela rum med andra och att det kan vara både män och kvinnor; det görs inga utfästelser om att de man delar rum med är av samma kön. – Nämnden anförde: Av propositionen (s. 92) framgår bl.a. att arrangörens förpliktelse omfattar ett kontinuerligt ansvar för att tjänsterna håller den kvalitet som resenären har rätt att förvänta sig. – I A:s informationsmaterial anges beträffande ospecificerat boende: "Reser du ensam får du räkna med att få bo tillsammans med en eller flera resenärer. Bokar du ett alternativ för 2-5 personer bor hela resällskapet tillsammans, men ni kan även få dela rum med andra resenärer." – Det måste anses vara en allmän princip, även när det är fråga om en ospecificerad resa, 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 informationsmaterial som A har hänvisat till kan inte anses innefatta en sådan upplysning. Resenärerna har därmed inte haft anledning att räkna med annat än att de eventuellt skulle behöva bo tillsammans med resenärer av samma kön. – Nämnden fann resenärerna berättigade till ett prisavdrag och återbetalning av vad de betalat för att byta boende.

Följande fall rör vad svenska resenärer kan vänta sig av en "skandinavisktalande guide".

2002–6363 *"Skandinavisktalande guide"* Under en paketresa till Gran Canaria deltog resenärerna i en bussutflykt. En medföljande guide talade danska. Resenärerna förstod inte detta språk, trots att de bad guiden att tala långsamt. – Nämnden anförde: Enligt marknadsföringen utlovades i samband med en utflykt "skandinavisktalande guide". Detta är inte något entydigt begrepp. För de allra flesta personer innebär begreppet att guiden talar ett skandinaviskt blandspråk, som utan större svårigheter kan förstås av den som talar danska, norska eller svenska. Resenärerna har därför enligt nämndens mening haft fog för sin uppfattning att guidningen skulle ske på ett också för rent svensktalande personer begripligt språk. Eftersom detta inte har skett, har det förekommit fel i den avtalade tjänsten.

9.15.4 Förhållanden på resmålet

Många fall ger uttryck för att olika negativa förhållanden på resmålet medför att arrangören blir ansvarig för fel.

Här först några fall som gäller förekomst av insekter.

2001–6239 *"Kackerlackor på Lanzarote"* Nämnden anförde: Resenärer till Kanarieöarna och andra sydliga resmål får räkna med att det kan förekomma kackerlackor och andra insekter på hotellen. Vilket även arrangören anför i sin marknadsföring. Att det varit kackerlackor i resenärernas lägenhet kan därför inte i och för sig berättiga dem till prisavdrag. Däremot har det framkommit att resenärerna inte kunnat utnyttja lägenheten under en kväll efter det att sanering hade utförts. Detta har inneburit en viss försämring för resenärerna. För de olägenheter resenärerna utsatts för bör de vara berättigade till ett prisavdrag.

2002–6522 *"Flugor i Mongoliet"* Nämnden anförde: Det är utrett att arrangören A sedan flera år haft kännedom om att besvären med flugor i området ökat från år till år, men att någon varning för detta inte har lämnats till resenärerna. Dessa har därför inte haft anledning att misstänka att något sådant skulle förekomma. Till följd av de stora olägenheter som resenärerna utsatts för till följd av flugorna, finner nämnden att arrangemangen inte kan anses ha levt upp till vad som får anses ha utfästs från A:s sida. På grund härav bör resenärerna vara berättigade till ett prisavdrag.

Klagomål på bullerstörningar är vanliga.

2001–1943 *"Ombyggnad av hotell på Gran Canaria"* R jämte medresenärer bokade en paketresa till Gran Canaria. Strax före avresan informerades resenärerna av arrangören A att det pågick renovering av det bokade hotellet; dock att poolen skulle vara klar på ankomstdagen och restaurangen några dagar senare. – Då resenärerna anlant till resmålet fann de att renoveringsarbetena just hade inletts. De stördes av ljudet från arbetena och kunde därför inte äta inom hotellområdet. – A anförde i ärendet att man omedelbart hade tvingats vidta säkerhetsmässiga åtgärder och att det inträffade låg utanför A:s kontroll. – Nämnden anförde: Enligt 9 § PRL svarar arrangören gentemot resenären för vad denne har att fordra till följd av avtalet. A har således ett helhetsansvar för i resan ingående tjänster, t.ex. hotellboende. – Nämnden fann resenärerna berättigade till ett prisavdrag.

En kommentar till föregående fall. För frågan om fel saknar det betydelse huruvida arrangören känt till eller inte känt till att byggnadsarbetena inte varit avslutade vid resenärernas ankomst till resmålet; eller huruvida förhållandet legat "utanför arrangörens kontroll" (jfr Kihlman, Köprätten En Introduktion, 2005, s. 63 f.). – Felansvaret är, liksom den därpå följande rätten till prisavdrag, "strikt".

Följande fall är tidigare upptaget under avsnitt 9.5.

2001–5070 *"Byggarbetsplats på Rhodos"* Ärendet gäller en bullrande byggarbetsplats, alldeles bredvid det aktuella hotellet. – Nämnden hänförde sig i ärendet till 15 § KOVFS 1993:3, enligt vilken bestämmelse det i kataloger etc. skall anges bl.a. om det finns en bullrande arbetsplats. – Nämnden kom fram till – eftersom arrangören inte gett tillfredsställande information härom i sin marknadsföring – att prestationen var felaktig. Resenärerna var till följd härav berättigade till ett prisavdrag.

Vi kommenterar detta. Som har framgått av vad redan tidigare har sagts, är det tydligt att nämnden inte endast utnyttjar uppräkningarna i 5 § första stycket och 8 § första stycket PRL till stöd för de krav som ställs på arrangörens prestation. Även bestämmelserna i Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd om paketresor ges en sådan normerande verkan. (Se t.ex. 2002–5435 *"Havsutflykt på Gotland"*, upptaget i avsnitt 9.5.) Detta medför att om arrangören underlåter att, i enlighet med denna författning, upplysa om t.ex. en bullrande byggarbetsplats, prestationen anses

som felaktig. Vilket dock också bör följa av allmänna rättsgrundsatser. – Jfr 16 § tredje stycket 2 KKL, där det anges att en vara skall anses felaktig om säljaren före köpet underlåtit att upplysa köparen om sådant som han kände till eller borde ha känt till och som köparen med fog kunde räkna med att bli upplyst om, under förutsättning att underlåtenheten kan antas ha inverkat på köpet. – En motsvarande bestämmelse finns i 11 § KTjL.

Fråga om lämplig väderlek för olika typer av rekreation har ofta vållat problem. Det kan ifrågasättas huruvida nämnden praxis här är helt enhetlig. Här några exempel.

ARN 1999 ref. 40 *"Resa till Thailand-Phuket"* R jämte familjemedlemmar köpte för tiden 29 september-11 oktober 1998 en resa till Thailand med sju dagars uppehåll i Phuket. Enligt arrangörens marknadsföring skulle klimatet i Phuket vara bäst under oktober-april 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 i början av denna period. Det framgår därför som högst sannolikt att vädersituationen – "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 är därför berättigade till ett prisavdrag.

Annan utgång i följande fall.

2000–1673 *"Treveckorsresa i Dominikanska Republiken"* R bokade en tre veckors resa till Dominikanska Republiken med avresa i november. I gällande katalog och prislista för höst, vinter och vår 1999/2000 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. Enligt resenärerna var arrangörens information om vädret uppenbarligen helt felaktig. – 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 dennes vistelse på resmålet sker en avvikelse från normala väder- och klimatförhållanden, så kan arrangören inte göras ansvarig härför genom att tillhandahållna tjänster anses felaktiga. Annorlunda är det dock om arrangören marknadsför en resa som sol- och badresa under en tid då klimatet erfarenhetsmässigt inte alls passar för denna typ av rekreation. – Nämnden anser att arrangörens aktuella marknadsföring rörande väder- och klimatförhållanden i Dominikanska Republiken kunde ha varit utförligare. Detta framgår också genom att i prislistan 2000, till skillnad från i prislistan 1999/2000, har lämnats separata uppgifter beträffande nord- respektive sydsidan vid beskrivningen av klimatet i Dominikanska Republiken. Det kan dock inte anses att marknadsföringen vid tillfället för bokningen av resan har innehållit vilseledande eller felaktiga uppgifter. – Nämnden avslag R:s talan.

Här ett fall som rör ”snögaranti”.

ARN 1999 ref. 45 ”*Snö i Serre Chevalier*” R köpte i december 1998 en skidresa till Serre Chevalier av A. Denne hade i sin marknadsföring lämnat en s.k. snögaranti, innebärande att han förband sig att, om det saknades snö på ankomstdagen, antingen byta destination eller köra resenärerna till närmaste skidområde med tillfredsställande tillgång på snö. – Vid ankomsten till resmålet visade sig att snötillgången var så dålig att resenärerna dagligen transporterades till andra skidorter. Dessa resor tog mellan tre och sex timmar varje dag. – Nämnden uttalade: A har i sin ”snögaranti” inte i och för sig gjort något uttalande om längden av eventuella busstransporter till snörikare orter. Den utfästelse som lämnats genom garantin ger dock resenärerna uppfattningen att när skidåkning äger rum på annan ort, tjänsten skall ha ungefär samma kvalitet som om snö funnits på resmålet. Enligt nämnden har resenärernas utbyte av resan blivit sämre än vad de haft rätt att förvänta sig. De är därför berättigade till ett prisavdrag.

9.15.5 Händelser på resmålet

Av nämndens praxis framgår att arrangören får svara för en rad olika händelser som inträffar under resan; händelser som har negativ inverkan på resenärernas utbyte av resan. Här ett första exempel.

1995–6246 *”Störningar och trakasserier”* I detta ärende var utrett att resenären R jämte familj hade störts och trakasserats av andra resenärer på hotellet. – Nämnden uttalade: Störningarna hade inte upphört trots ett flertal klagomål till reseledningen. Det är klarlagt att reseledningen inte agerat tillräckligt kraftfullt mot de störande resenärerna. R och hans familj har genom de kraftiga störningarna fått ett väsentligt sämre utbyte än vad de haft anledning att förvänta sig. De bör därvid vara berättigade till ett prisavdrag.

Vi kommenterar detta fall. Prestationen är felaktig om den inte motsvarar resenärens befogade förväntningar. Nämndens uttalande beträffande brister i reseledningens agerande saknar därför relevans vid bedömningen av huruvida det föreligger fel i avtalade tjänster. Frågan huruvida en försåld prestation är felaktig eller inte är inte avhängig av huruvida säljaren/arrangören varit försumlig eller inte. – Detta innebär naturligtvis inte att arrangören och hotelledningens inte bör göra sitt allra bästa för att undanröja en olägenhet. Om detta leder till framgång, är ju prestationen inte längre felaktig. Men om det inte lyckas, saknar frågan om kvaliteten på dessa ansträngningar betydelse.

Härefter ett fall där olägenheten härstammar direkt från hotelledningen.

1998–1234 *”Sexuellt ofredande”* R hade köpt en resa till en ospecificerad förläggning i Sharjah. Hon uppgav att hon under en natt på hotellet blivit sexuellt antastad av hotelldirektören. – Nämnden fann inte skäl att ifrågasätta riktigheten av vad R hade berättat och anförde vidare bl.a.: Vad som inträffat har för R medfört förlust av sådant rekreativvärde som en resa skall innehålla. Arrangören har att svara härför såsom för fel i avtalade tjänster, jfr prop. s. 92.

En resenär bör inte endast ha rätt att kräva att resmålet har en – efter omständigheterna – rimlig standard i avseende på logi, mat etc. Befintliga anläggningar inom hotellområdet bör också uppfylla rimliga säkerhetskrav. – Härefter ett exempel.

1999–6357 *"Hål på vägen"* R hade köpt en paketresa till Mallorca. Vid ankomsten till hotellområdet och på väg till hotellrummet ramlade hon ner i ett hål. Hon skadade sig då så svårt att hon fördes i ambulans till sjukhus. – R yrkade av arrangören A återbetalning av resans pris jämte skadestånd. – Nämnden uttalade: I ärendet är fråga huruvida den inträffade händelsen är av sådan art att den kan anses utgöra fel i den avtalade tjänsten. Det är utrett att R har skadat sig när hon föll ner i ett hål som var övertäckt med en dörr, vilket skedde direkt vid ankomsten till hotellet. Nämnden anser att resenärerna haft rätt att vänta sig att hotellområdet skall vara säkert. Det sätt på vilket hålet i marken täckts har inte varit tillfredsställande. Det får därför anses ha förelegat ett sådant fel i den avtalade tjänsten som sägs i 16 § PRL.

Följande avgörande från Svea hovrätt rör liknande problematik, men utgången är den motsatta. – Det noteras att detta är det enda fall från allmän domstol som vi fått fram.

Svea hovrätts dom DT 17 den 8 maj 2002 i mål T 516-02 *"Fall i trappa på Lanzarote"* Under en paketresa till Lanzarote bodde resenären R på ett våningshotell. Hotellet bestod av fem byggnader, uppförda runt ett poolområde, förenade medelst trappor klädda med tegelplattor. – På väg ner för en av dessa trappor föll R. Enligt R brast därvid en tegelplatta i framkanten. Detta ledde till att han föll baklänges och att han slog i armbågen på den vassa kant som uppstått där plattan hade brustit. Han drabbades av allvarliga skador. – R förde vid Stockholms tingsrätt talan mot arrangören A, under påstående att det förelåg fel i A:s prestation. Han yrkade skadestånd av A med sammanlagt 509 265 kr jämte ränta. – Tingsrätten uttalade i sin dom: Att det utgör fel i avtalad tjänst då trapporna i en hotellanläggning går sönder när man beträder dem, finner tingsrätten i och för sig inte kräva någon mer ingående analys. – Efter redogörelse för reglerna om skadestånd i 16 § PRL och efter analys av R:s yrkanden stannade tingsrätten vid att i så måtto bifalla R:s yrkande att A till denne skulle utge skadestånd med 446 025 kr jämte ränta. – A överklagade tingsrättens dom. – I sina skäl anförde hovrätten bl.a.: Av den förebringade utredningen går det inte avgöra vad som har orsakat R:s fall. Det är inte styrkt att trappan varit behäftad med ett konstruktionsfel eller att det förelegat brister i underhållet av trappan. R har därför inte visat att det förelegat något fel i den tjänst som A tillhandahållit. R har följaktligen inte rätt till skadestånd av A till följd av det inträffade.

Av föregående två fall framgår att det förhållandet att en resenär skadar sig inom ett hotellområde ingalunda alltid leder till att paketresan är att anse som felaktig. Det krävs att det är utrett att skadan har sin orsak i att anläggningen är behäftad med en ”bristfällighet” av viss dignitet, som medför att anläggningen inte är så säker som resenären med fog kunnat förutsätta

Härefter flera fall av olyckshändelser under resan.

ARN 1999 ref. 44 *”Nedfallande kokosnöt”* Resenären R satt en eftermiddag vid hotellets pool. En kokosnöt föll då ner och träffade henne i huvudet. Vid varje kroppsansträngning gjorde det sedan ont och hennes semester förstördes helt under några dagar. – Nämnden uttalade: Enligt 9 § PRL svarar arrangören även för prestationer som skall fullgöras av någon annan. R har gjort gällande att A, i egenskap av researrangör, är skadeståndsskyldig gentemot henne med anledning av att hon skadats i huvudet av den nedfallande kokosnöten då hon låg och solade vid hotellets pool. A har invänt att händelsen ligger utanför hans kontroll. – Den palm från vilken kokosnöten föll ner växte vid kanten av poolen, där hotellet placerat solstolar. Resenärerna hade rätt att förvänta sig att poolområdet var så säkert att risk för nedfallande kokosnötter inte förelåg. Eftersom detta ändå inträffat, är den avtalade tjänsten felaktig i den mening som avses i paketreselagen.

2000–6102 *”Trafikolycka på väg till Costa Brava”* Fyra resenärer bokade en paketresa med buss till Costa Brava. Under färden till resmålet inträffade en trafikolycka i vilken resenärernas buss var inblandad. Vid olyckan skadades resenärerna. – Nämnden hänvisade till propositionen s. 92, där det bl.a. anges att det föreligger fel i de avtalade tjänsterna t.ex. om en chaufför som arrangören anlitat vållar en trafikolycka. – Nämnden konstaterade att den aktuella resan varit behäftad med fel.

2001–1492 *”Nålspets i en köttbit”* R befann sig på en paketresa arrangerad av A. På en utflykt under resan serverades middag. R upptäckte då att det satt en nålspets i en bit kött. Enligt R var detta spetsen på en avbruten kanyl. Denna händelse påverkade R psykiskt; hon mårde dåligt i flera dagar. – Nämnden uttalade: Det är ostridigt att den ifrågasvarande händelsen inträffat vid en måltid på ett hotell som R, i samband med en utflykt, skulle övernatta på. Av 9 § PRL framgår att arrangören har ett totalansvar gentemot resenären för vad denna har att fordra till följd av avtalet. A, som är arrangör av paketresan, är

ansvarig för eventuella brister i arrangemanget avseende den aktuella utflykten och måltiden. – Nämnden fann R vara berättigad till ett prisavdrag.

2001–6061 *"Hissfärd i Alanya"* Under vistelse på det bokade hotellet åkte resenärerna hiss. Vid nedfarten small det till, varefter farten ökade mer och mer till fritt fall. Hissen landade sedan på bottenvåningen och studsade upp cirka 30–40 cm. – Nämnden anförde: Enligt 9 § PRL har arrangören ett totalansvar gentemot resenären för vad denne har att fordra till följd av avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan. – Av propositionen s. 92 framgår att fel föreligger inte bara när arrangören bryter mot en uttrycklig bestämmelse i avtalet. Hans förpliktelser omfattar också ett kontinuerligt ansvar för att tjänsterna håller den kvalitet som resenären har rätt att förvänta sig. – Nämnden stannade vid att – i enlighet med arrangörens medgivande – rekommendera ett prisavdrag motsvarande cirka 50 procent av resans pris.

En kommentar till nämndens hänvisning i sistnämnda fall till propositionen till paketreselagen. Vad som där sägs kan jämföras med slutorden i 16 § KKL; nämligen att en vara skall anses felaktig om den avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta. Nämnda propositionsuttalande ligger väl i linje med vad som sålunda sägs i konsumentköplagen.

Av följande fall framgår att arrangören enligt nämndens praxis också kan ha att svara för sjukdom som bryter ut på resmålet.

1997–6030 *"Pool på hotell i Rethymon"* En familj befann sig på ett hotell i Rethymon, där det fanns en pool. Under vistelsen på hotellet drabbades två barn i familjen av öroninflammation. Ett flertal medresenärer drabbades också efter bad i poolen. – Nämnden fann övervägande skäl tala för att vattnet i poolen inte varit lämpligt att bada i och att badande resenärer därför drabbats av öroninflammationer. Vidare fann nämnden att arrangörens reseledare på resmålet inte hade tagit resenärernas oro på allvar och inte vidtagit tillräckligt kraftfulla åtgärder för att komma till rätta med problemet; inte heller såg reseledningen till att nytillkomna gäster informerades om riskerna med bad i det hälsovådliga vattnet. – Nämnden fann resenärerna berättigade till ett prisavdrag.

En kommentar till föregående. Bristande information till andra resenärer torde knappast vara relevant vid bedömningen av fel i de tjänster som den individuella resenären har avtalat.

Härefter ytterligare ett fall där arrangören fått svara för sjukdom som brutit ut under vistelsen på resmålet.

ARN 1998 ref. 53 *"Dyksafari på Maldiverna"* R deltog i en tvåveckors resa till Maldiverna, där den ena veckan bestod av dyksafari med inkvartering på en båt. Safarin avbröts dock efter tre dagar, eftersom flertalet besättningsmän och passagerare drabbades av salmonella. R hade räknat med 25-30 dyk, men hade endast gjort 6 dyk, då safarin avbröts. – I sitt avgörande hänförde sig nämnden till bestämmelserna i 15 och 16 §§ PRL samt uttalade vidare: Det är utrett att, då dyksafarin avbröts, R inte hade hunnit med att dyka i sådan omfattning som han räknat med. Vid en paketresa där hälften av restiden utgörs av en dyksafari, får möjligheten att dyka anses vara väsentlig för resenären. Att safarin avbröts anser nämnden vara en försämring som utgör grund för prisavdrag. Eftersom R haft kostnader för medicin och sjukdomsbehandling är han också berättigad till skadestånd.

Flera fall från ARN rör stölder på resmålet. De tas här upp i ett sammanhang; även då nämnden inte kommit in på frågan huruvida det förelegat fel i rättsteknisk mening.

1997–4851 *"Carolina i San Augustin"* Fallet gäller stöld vid inkvartering i San Augustin på Gran Canaria. – Resenären R anförde i ärendet: Då hon och hennes medresenärer vaknade första morgonen i lägenheten, mädde de tjuvtjockt. Det visade sig att de hade blivit bestulna på alla pengar och smycken. Rånarna måste ha gått in med nyckel och använt någon slags gas för att söva dem. – Arrangören A bekräftade inbrottet, men kunde inte bekräfta att resenärerna hade sövts med gas; varken A eller hotellet hade varit försumliga i ärendet. – Nämnden anförde: R har yrkat skadestånd av A för de olägenheter som de drabbats av första natten på resmålet. För att skadestånd skall kunna utgå krävs att resenären visar att arrangören har varit försumlig. Försummelse föreligger om reseledningen i samband med stölden inte varit resenärerna behjälpliga i den utsträckning som de haft anledning att förvänta sig; eller om arrangören har känt till att det varit brister i säkerheten på hotellet och underlåtit att vidta åtgärder och informera resenärerna. – Nämnden finner att det inte är visat att någon försummelse kan läggas A till last i samband med stölden. Skäl att bifalla R:s yrkande föreligger därför inte.

ARN 1999 ref. 42 "*Ospecificerat på Rhodos*" R jämte resällskap bokade en paketresa med ospecificerat boende på Rhodos. Ett par dagar efter ankomsten blev det inbrott i hotellets säkerhetsboxar. R yrkade en ny resa samt ersättning för stulna pengar. – Arrangören bestred yrkandet och yttrade: Resenärerna hade bokat ett enkelt boende. Receptionen där de bodde var bemannad endast för- och eftermiddag. Säkerhetsboxarna är placerade i receptionen, som är obemannad men låst nattetid. Vid inbrottet var den låsta dörren till receptionen och säkerhetsboxarna uppbrutna och det är helt uppenbart att det var fråga om en händelse utanför hotellets kontroll. – Nämnden anförde: Arrangören har gentemot resenärerna ett ansvar för det inträffade i och med att säkerhetsboxen befann sig i ett hotell som arrangören hade kontrakterat. Enligt nämndens mening är R berättigad till ersättning från arrangören motsvarande det belopp som stals ur boxen, med avdrag för vad hennes försäkringsbolag har betalat ut.

2002–1726 "*Stöld på Gran Canaria*" Det gällde också här inbrott i en säkerhetsbox, men som i detta fall fanns i den lägenhet som resenärerna disponerade. – Nämnden anförde: Av allmänna regler följer att det är resenären som skall bevisa att det föreligger fel. Den omständigheten, att det förekommit inbrott i en lägenhet som tillhandahållits inom ramen för ett reseavtal, innebär inte i och för sig att det föreligger fel i den avtalade tjänsten. För att det skall anses föreligga fel krävs att inbrottet har kunnat ske på grund av brister i säkerheten, t.ex. genom avsaknad av lås, eller genom någon försummelse från arrangörens sida eller från någon som denne har anlitat. Det är inte utrett att det har förekommit brister i hotellets eller säkerhetsboxens säkerhet eller att inbrottet har skett på grund av försummelse från arrangören eller hotellets sida. Resenären har således inte visat att det förelegat något fel i den avtalade tjänsten.

2002–0868 "*Stöld på Lanzarote*" Även i detta fall var det fråga om inbrott i en säkerhetsbox som befann sig i en lägenhet. Nämnden uttalade i ärendet: En första förutsättning för att skadestånd över huvud taget skall kunna utgå är att det föreligger fel i de avtalade tjänsterna. Den omständigheten att ett inbrott förövas utgör inte i sig ett fel i den avtalade tjänsten, om det inte visas att inbrottet har kunnat ske på grund av någon försummelse från arrangörens sida eller från någon som denne har anlitat. I det nu aktuella fallet hade inbrott skett i en säkerhetsbox, utan någon åverkan på boxen. Övervägande skäl talar därför för att inbrottet skett genom att någon haft tillgång till en

kod till boxen och på så sätt kunnat öppna den. – En säkerhetsbox är avsedd att ge ett särskilt skydd mot stöld av pengar och andra värdeföremål. Den som tillhandahåller en sådan box har därför att svara för att obehöriga inte har tillgång till den kod varmed boxen kan öppnas eller att någon som behörigen har tillgång till boxen inte missbrukar den. Det är enligt nämndens mening uppenbart att det hotell som arrangören har anlitat har försummat sitt ansvar i denna del. Det får därför anses att det föreligger fel i den avtalade tjänsten. Arrangören har inte visat att det föreligger sådana omständigheter som enligt 16 § PRL befriar honom från ansvar.

Vi sammanfattar dessa fyra fall rörande stöld. – I 1997–4851, som gäller inbrott på natten i en lägenhet, berör nämnden inte frågan om ansvar för fel; nämnden uttalar sig här endast om skadestånd. Varvid nämnden antecknar att det för skadestånd krävs försumlighet. Men eftersom försumlighet från arrangörens sida inte var visat, ogillades resenärens talan. – I ARN 1999 ref. 42, som rör inbrott i en säkerhetsbox i hotellreceptionen, är det från nämndens sida varken tal om fel eller om krav på försumlighet. Nämnden konstaterar här endast att arrangören har ansvar för det inträffande eftersom den ifrågasatt boxen befann sig i ett hotell som arrangören hade kontrakterat. – 2002–1726 och 2002–0868 (beslutade samma dag) rör båda inbrott i en säkerhetsbox i en lägenhet. I dessa båda fall, till skillnad från de två föregående, är nämnden inne på frågan om ansvar för fel. I 2000–1726 säger nämnden 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 en underentreprenörs sida. – I 2002–0868 uttrycker sig nämnden i huvudsak på samma sätt; detta genom att säga att den omständigheten att ett inbrott förövas inte i sig utgör fel, om det inte visas att inbrottet kunnat ske på grund av försummelse från arrangörens eller en underentreprenörs sida. – I 2000–1726 ansåg nämnden försummelse inte föreligga. Vilket nämnden däremot ansåg i 2002–0868; detta i beaktande av att hotellet försummat att se till att inte någon obehörig hade tillgång till koden till boxen. Det sagda medförde att nämnden i 2000–1726 avslog, men i 2002–0868 biföll resenärens yrkande.

Vi kommenterar detta. Det kan ifrågasättas huruvida stöld på ett hotell kan anses som fel i avtalade tjänster. Vår grundläggande ståndpunkt är dock att så kan vara fallet. Enligt slutorden i de båda köplagarna, 17 § tredje stycket KöpL och 16 § tredje stycket KKL, är den levererade varan felaktig om den avviker från vad köparen

med fog kunnat förutsätta. I enlighet härmed bör en paketresa uppfylla en viss minimistandard då det gäller säkerhet. Denna standard kan inte sägas vara uppfylld om resenären får sin semesterkassa stulen ur en säkerhetsbox, som tillhandahållits från hotellets sida. – Vid denna bedömning – att det föreligger fel – är inte relevant huruvida arrangören eller hotelledningen varit försumlig eller ej. Att det kunnat ske ett inbrott i säkerhetsboxen, visar att denna inte varit så säker som resenären haft anledning att räkna med.

Vad som sålunda sagts rör inbrott i en säkerhetsbox, vare sig denna är belägen i en lägenhet eller i anslutning till hotellets reception. Däremot menar vi att det kan föreligga tvekan om arrangörens ansvar vid inbrott på ett hotellrum, då det har stulits pengar eller föremål som inte varit inlagda i en säkerhetsbox.

9.16 Försening

Fall beträffande försening är i ARN:s praxis betydligt mindre vanliga än fall beträffande fel.

Vad som här efter tas upp rör försening av teaterarrangemang och flyg. – Försenat bagage berörs under avsnitt 9.17.

ARN 1995/96 ref. 66 "*Teaterresa till Stockholm*" – Nämnden anförde: Den aktuella resan är – med hänsyn till hur den marknadsförts – en paketresa där teaterbiljetter ingår i arrangemanget. – Enligt 15 § PRL har en resenär, om det är skäligt, rätt till prisavdrag eller skadestånd om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas. Den försenade ankomsten till Stockholm har berott på väderhinder och resenärerna har på grund av förseningen gått miste om den teaterföreställning som de hade biljetter till. Eftersom biljetterna utgjort en del av paketresan och det inte framkommit annat, måste det anses skäligt att resenärerna får ett prisavdrag. – Då resan i övrigt genomförts som planerat, kan enligt nämndens mening ersättning inte utgå med mer än vad som motsvarar priset för teaterbiljetterna.

I följande fall blev utgången fördelaktigare för resenärerna.

ARN 1995/96 ref. 69 "*Teaterresa till Malmö*" En grupp på 28 personer deltog i en paketresa till Malmö. I resan ingick bussresa, inkvartering på hotell och teaterbiljett. Enligt programmet skulle föreställningen börja klockan 16.30. Resenärerna checkade in på hotellet klockan

15.15. – Klockan 15.40 fick de där reda på att föreställningen hade börjat klockan 15.30. De yrkade att få tillbaka vad de hade betalat för resan. – Nämnden anförde: Syftet med resan var att se en teaterföreställning. Till följd av den felaktiga tidsangivelsen fick resenärerna klä om och ta sig till teatern i all hast, men kom ändå så sent att de missade 20 minuter av föreställningen. Även om de fick se större delen av föreställningen, får det mot denna bakgrund antas att deras utbyte av denna i allt väsentligt uteblev. – Eftersom övriga arrangemang under resan bara var kringarrangemang till teaterbesöket, innebär det inträffade att syftet med resan blev helt förfelat. Arrangören bör därvid återbetala 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.

Det har sedan länge varit branschpraxis – vilken praxis också har godtagits av ARN – att arrangören inte skall drabbas av prisavdrag vid en försening understigande åtta timmar. – I följande fall har nämnden dock ansett det acceptabelt att resenären avbryter resan redan före utgången av dessa åtta timmar. Detta då det står klart att förseningen kommer att överstiga denna tidsrymd. Alltså då det föreligger ett ”anteciperat dröjsmål”.

2000–2591 ”Avbruten resa till Teneriffa” I ärendet var utrett att resenärerna avbrutit resan sedan de väntat cirka sex timmar efter angiven avgångstid. – Arrangören anförde: Ordinarie avgångstid var kl. 10.10. Dessvärre var detta flyg försenat. Vid 16-tiden gavs besked om att man hyrt in två andra flygplan och att en ny avgång beräknades till ungefär kl. 23.30. Resenärerna bestämde då, efter cirka sex timmars försening, att avboka resan. Detta fick de göra utan kostnad, eftersom förseningen skulle komma att bli cirka tretton och en halv timmar försenad. – Nämnden anförde: Resenärerna valde att avbryta den resa de var incheckade på, när det stod klart att resan skulle bli kraftigt försenad. – De har fått tillbaka hela resans pris.

Härefter två fall då nämnden har rekommenderat prisavdrag vid flygförsening mindre än åtta timmar.

2001–3607 ”Flyg till Barcelona” Det gällde här en paketresa till Barcelona. I ärendet var utrett att flyget vid ankomsten dit var försenat med drygt sex timmar. – Nämnden anförde: Resenären R har uppgett att förseningen förstörde resenärernas första kväll i Barcelona. –

Resenärernas vistelse på resmålet har förkortats genom förseningen. Med hänsyn till att det var fråga om en resa på fyra dagar, finner nämnden att en sådan försening är extra kännbar och därmed innebär ett fel som berättigar till prisavdrag.

2002–2089 "Hemresa från Lanzarote" Resenären R anförde i ärendet: Enligt färdplan skulle landning ske på Sturup kl. 14.35. Trots detta fick resenärerna landa på Landvetter och därifrån färdas med buss till Sturup. Vid framkomsten till Sturup kl. 20 hade de varit utan mat i elva timmar. – Nämnden anförde: Tvisten gäller om R har rätt till ersättning för flygförsening under hemfärden från resmålet. Arrangören har bestritt ersättningskyldighet då flygförseningen understigit åtta timmar. – Enligt 16 § PRL är resenärer berättigade till prisavdrag vid fel i de avtalade tjänsterna. Nämnden finner att frågan om rätten till prisavdrag för en flygförsening måste bedömas utifrån vad som sammantaget har framkommit i ärendet. Enbart förseningens längd är således inte avgörande för om prisavdrag kan utgå. – Det är inte visat att vad som inträffat varit av sådan art eller omfattning att flygförseningen, i sig, berättigar till ersättning. R är dock berättigad till prisavdrag för att han tvingats åka buss från Landvetter till Sturup, eftersom flygplanet inte kunnat landa på Sturup. Resan har i detta avseende inte varit av den standard som R haft anledning att förutsätta. – Nämnden rekommenderade arrangören att betala 800 kr till R.

Beträffande ovan upptagna fall 2000–2591, 2001–3607 och 2002–2089 skall ytterligare anmärkas följande. Enligt 18 § PRL skall skador som omfattas av bl. a. bestämmelserna i luftfartslagen (1957:297) ersättas enligt den lagen i stället för enligt paketreselagen. Denna lagens hänvisning gäller dock endast skadestånd, således inte "ersättning" i form av prisavdrag – se prop. s. 94.

I närmast följande fall, upptaget ovan under avsnitt 9.4, har nämnden tillämpat luftfartslagen.

ARN 1995/96 ref. 63 "Kos" Det gällde här en paketresa med flyg till Kos, där såväl nedresan till resmålet som hemresan var starkt försenad. För detta yrkade resenärerna skadestånd. – Efter redogörelse för innehållet i 4, 15 och 16 §§ PRL, anförde nämnden: Enligt 18 § PRL skall skador som omfattas av bestämmelserna i bl.a. luftfartslagen (LFL) ersättas enligt den lagen i stället för enligt paketreselagen; arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt luftfartslagen. – Enligt 20 § LFL i förening med 18 § PRL är arrangören skyldig att ersätta resenären för

skada till följd av försening vid flygresan, om inte arrangören visar att flygbolaget, dess anställda och alla som bolaget anlitat har vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att undvika skadorna eller det har varit omöjligt för dem att undvika skadorna. Det är här alltså fråga om ett s.k. presumtionsansvar. I flygbolagets ansvar ingår också att vidta erforderliga åtgärder för att begränsa eller förebygga skada. – Det är utrett att såväl nedresan till Kos som hemkomsten till Sverige har försenats med mer än fyra timmar. – Resenärerna har yrkat prisavdrag samt ersättning för hotellrum som inte har kunnat utnyttjas samt för mat. – Nämnden finner att de förseningar som har förevarit på ned- och hemresan inte är av den storleksordningen och inte har medfört sådana konsekvenser att ett prisavdrag är motiverat. – Vad gäller skadeståndsyrkandet konstaterar nämnden att arrangören inte har visat att sådana omständigheter föreligger som gör att presumtionsansvaret inte skall gälla. Arrangören bär således ett ansvar för skador till följd av förseningen. – Resenärerna har till följd av förseningen på hemresan inte kunnat utnyttja bokad hotellinkvartering. De har rätt till ersättning för denna skada med 1 570 kr.

Följande fall kan sägas var hårt mot arrangören, men är helt i linje med att denne enligt paketreselagen har att svara för sina underentreprenörer.

2002–5153 *"Missat flyg till Johannesburg"* Resenären R jämte medresenär skulle resa till Sydafrika på bröllopsresa. Flyget till London blev dock så försenat att resenärerna missade anslutningsflyget till Johannesburg. De försökte boka ett senare flyg, men det visade sig att det inte fanns plats till Sydafrika förrän en vecka senare. Flygbolaget ordnade hotellrum och flygbiljett så att de kunde flyga hem dagen därpå. Bröllopsresan fick därmed ett tvärt slut. – Nämnden anförde: Enligt 9 § PRL svarar arrangören gentemot resenären för vad denne har att fordra enligt avtalet. Detta gäller även för prestationer som skall fullgöras av någon annan. Arrangören kan därför inte avsäga sig ansvar för flygförseningar genom att hänvisa till flygbolaget. – Nämnden rekommenderade arrangören att genast betala tillbaka hela priset för resan, 35 820 kr.

9.17 Försenat bagage

1997–2847 *"Skidresa till Italien"* R jämte resällskap deltog i en skidresa till Italien. Vid ankomsten till flygplatsen i Salzburg saknade R en väska innehållande skidkläder. Först efter fyra dygn kom väskan till rätta. – R yrkade ersättning för utebliven skidåkning med 2 666 kr och för inköp av sportkläder med 4 886 kr. – Nämnden anförde: Enligt 16 § PRL har resenären vid fel i de avtalade tjänsterna rätt till prisavdrag och skadestånd. Arrangören har inte visat att sådana omständigheter är för handen att arrangören är fri från skadeståndsskyldighet. – Nämnden anser att resenärerna – vid sidan av arrangörens erbjudande om prisavdrag med 2 666 kr för utebliven skidåkning – har rätt till ersättning för sina utlägg för klädinköp med skäligen 2 443 kr.

Vi kommenterar detta. I vad gäller skadeståndet ifrågasätter vi här tillämpningen av 16 § PRL. För det fall förseningen av väskan alls inte kunde läggas arrangören själv till last, utan ett av arrangören anlitat flygbolag borde – med tillämpning av 18 § PRL – frågan om skadestånd på grund av bagageförseningen ha reglerats enligt luftfartsrättslig lagstiftning, jfr prop. s. 94 f. – Mer om denna problematik i avsnitt 9.20 – Se också följande fall.

2001–6029 *"Resa till Agistri"* En väska försenades vid flygningen till resmålet. Väskan kom fram två dagar senare. – Nämnden anförde bl.a.: Arrangören av paketresan har ett helhetsansvar för arrangementet. Av 16 § PRL framgår att resenären vid fel i de avtalade tjänsterna har rätt till prisavdrag och skadestånd. – Den aktuella bagageförseningen utgör ett fel i de avtalade tjänsterna. Då utbytet av resan därigenom inte har varit sådant som resenärerna har haft anledning att anta, är de berättigade till ett prisavdrag. – Vad gäller utlägget för badkläder skall, enligt 18 § PRL, denna typ av skada ersättas enligt luftfartslagen och inte enligt paketreselagen. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt luftfartslagen (LFL). – Enligt 19 § LFL svarar flygbolag för skador till följd av dröjsmål. Enligt 20 § samma lag svarar bolaget dock inte för uppkomna skador om bolaget visar att det, dess anställda och de som bolaget har anlitat har vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att undvika skadorna eller det har varit omöjligt för dem att vidta åtgärderna. – Bolagets ansvar är, enligt 22 § LFL, begränsat till 17 s.k. särskilda dragningsrätter per kilo inskrivet resgods. – Nämnden fann att utlägget för köp av badkläder varit nödvändigt, och att detta var att se som en ersättningsgill skada i direkt följd av väskans försening. –

Nämnden rekommenderade arrangören att utge prisavdrag – utöver vad som tidigare utgetts – med 500 kr samt skadestånd med motvärdet i svenska kronor av 6 000 grekiska drachmer.

9.18 Påföljder för arrangörens avtalsbrott efter avresan

Följande redogörelse är uppdelad på grundval av olika slag av påföljder för arrangörens fullbordade avtalsbrott. Någon åtskillnad mellan fel och försening görs här inte.

Inledningsvis skall noteras följande. Bortsett från paketreselagen, finns i svenska lagar om köp och tjänst i huvudsak följande typer av påföljder för fullbordat avtalsbrott; nämligen avhjälpande, omleverans, prisavdrag, hävning och skadestånd. – I paketreselagen upptas endast påföljderna ersättningsarrangemang, prisavdrag och skadestånd. Varvid dock bör anmärkas att lagens ersättningsarrangemang i viss utsträckning kan sägas motsvara avhjälpande och omleverans i 34 § KöpL, 26-27 §§ KKL och 20 § KTjL. – ARN har i flera fall rekommenderat hävning av resavtalet; detta trots paketreselagens avsaknad av denna påföljd.

9.18.1 Prisavdrag

Regler om prisavdrag finns såväl i 15 § som i 16 § PRL. – I 15 § – som enligt propositionen (s. 48, jfr s. 89) rör ”brister” – är ersättningsarrangemang den primära påföljden. Men om en förändring av paketresan medför försämring för resenären har denne ”om det är skäligt” rätt till prisavdrag och skadestånd, 15 § tredje stycket. – Det skall noteras att detta skälighetsrekvisit skiljer sig från vad som i övrigt gäller enligt andra svenska lagar om köp och tjänst; detta eftersom prisavdrag enligt dessa lagar är ett medel att återställa balansen mellan värdet av å ena sidan avtalad och å andra sidan levererad prestation. Det finns då knappast utrymme för krav på skälighet vid bedömningen av huruvida prisavdrag skall utgå (jfr Håstad, Den nya köprätten, 2003, s. 111 ff., Kihlman, Köprätten En introduktion, 2005, s. 89 f. och Ramberg-Herre, Allmän köprätt, 2005, s. 148 ff.).

Rekvisitet ”om det är skäligt” i 15 § saknas i 16 § PRL. Där det i stället sägs att – vid fel i andra tjänster än som anges i 15 § – resenären har rätt till prisavdrag och skadestånd ”om inte felet beror på

honom”. Vilket innebär att paketreselagen till ”fel” räknar även sådant som kan läggas resenären till last (prop. s. 92).

Nyss nämnda specialiteter, avvikande från övrig svensk köprätt, synes inte ha haft någon nämnvärd verkan på ARN:s praxis. Vi har inte funnit att man där försöker sig på att närmare undersöka skillnaden mellan prisavdrag i 15 § och i 16 § PRL.

Ett uttrycksätt, som betonar skillnaden mellan prisavdrag och skadestånd, är däremot vanligt hos nämnden. Nämligen att prisavdrag utgår ”strikt”; vilket torde vilja utsäga att denna påföljd inte är beroende av ”skuld” från arrangörens sida. – Detta kan knappast tolkas på annat sätt än att nämnden i praktiken, beträffande paketresor, tillämpar vad som allmänt gäller om prisavdrag i svensk rätt om köp och tjänst.

I följande fall fick resenären – efter landning, i en buss på väg till resmålet – veta att hon inte skulle få bo på det bokade hotellet.

2003–3552 ”Val Thoréns” Resenären R bokade hotellet Lex Olympics i Val Thoréns. I bussen på flygplatsen till Val Thoréns fick R reda på att hon inte skulle få bo på detta hotell. I stället kom hon och hennes medresenär att placeras på hotell Glaciers, som var beläget längre bort från skidbacken och med stark uppförslutning när man skulle tillbaka. – Arrangören anförde: Lex Olympics var överbokat. I bolagets katalog anges att man vid vissa tillfällen kan tvingas att flytta gäster från ett hotell till ett annat. – Nämnden anförde: Även om en researrangör enligt tillämpliga villkor kan få göra ändringar i arrangementet, t.ex. genom att byta hotell, kan han inte friskriva sig från sin skyldighet att kompensera resenären i det fall ändringen innebär en försämring för denne i förhållande till vad som ursprungligen avtalats. – Det hotell som resenärerna flyttades till låg längre bort från backen än det bokade hotellet. Detta får anses utgöra en sådan försämring för resenärerna att de bör vara berättigade till ett prisavdrag.

En kommentar till närmast föregående fall. – Arrangören åberopar här en ändringsklausul avseende boendet. Detta bör ju i och för sig vara tillåtet enligt 11 § PRL. Men enligt nämnden hindrar detta inte att resenärerna har rätt till ett prisavdrag, då det tillhandahållna boendet är sämre än vad som ursprungligen bokats. – Jfr fallet ARN 1993/94 ref. 38 i avsnitt 9.11, där ändringsmeddelandet gavs före avresan. Även i detta fall ansåg nämnden resenären vara berättigad till prisavdrag.

Härefter ytterligare exempel där det ansetts föreligga rätt till prisavdrag.

1994–6073 *"Oriktig beskyllning"* En hotellägare riktade beskyllningar mot resenärerna, vilket förorsakade dessa psykiskt lidande. – Nämnden anförde: Vad som inträffat har medfört att resenärernas utbyte av den sista dagen på resmålet blivit sämre än vad de haft anledning att räkna med. Resans rekreativvärde har därigenom minskat. Resenärerna bör därför erhålla ett prisavdrag. – Ett prisavdrag utgör en reduktion av det överenskomna priset motsvarande skillnaden mellan den avtalade prestationens värde i avtalsenligt och i felaktigt skick. Prisavdraget utgår "strikt", dvs. oberoende av huruvida näringsidkaren har "skuld" till att prestationen har blivit felaktig eller ej. Prisavdraget är ett medel att återställa balansen mellan pris och prestation.

ARN 1995/96 ref. 58 *"Resa till New York och Miami"* R bokade, tillsammans med sin hustru, en paketresa till New York och Miami. Utresan skulle gå via Island med bad i Blue Lagoon. – På grund av strejk kom resan i stället att gå via Frankfurt. Resenärerna yrkade prisavdrag med 1 000 kr per person. – Nämnden anförde: Resenärerna har gått miste om uppehållet på Island. Uppgiften om besöket vid Blue Lagoon i arrangören A:s prislista är bindande för parterna; detta även om omnämmandet endast förekommer i en fotnot. Det aktuella besöket har således blivit en del av innehållet mellan parterna. Då besöket inte blivit av, är A:s prestation i detta hänseende att anse som felaktig. – I 15 och 16 §§ PRL finns bestämmelser om skadestånd och om prisavdrag. Prisavdrag utgår till skillnad mot skadestånd strikt, dvs. oberoende av om arrangören har "skuld" till felet eller ej. – Den aktuella flygomläggningen har berott på en strejk, vilken får anses ha medfört hinder utanför A:s kontroll att genomföra resan planenligt. Även i övrigt får anses att omständigheter som utesluter rätt till skadestånd är för handen. Resenärerna har då inte rätt till skadestånd, däremot till prisavdrag med skäliga ansedda 300 kr per person.

Närmast följande fall har omnämnts tidigare under avsnitt 9.15.4 *Händelser på resmålet*.

2001–6061 *"Hissfärd i Alanya"* Det gällde här en hotellhiss som ramlade ner under färd. Vilket nämnden ansåg vara fel i avtalade tjänster. – Vad gäller påföljd anförde nämnden: Enligt 16 § PRL har en resenär rätt till prisavdrag och skadestånd när det föreligger fel i avtalade tjänster och felet inte beror på resenären. – Prisavdrag utgår, i

motsats till skadestånd, ”strikt”, dvs. oavsett om det beror på arrangören eller inte att prestationen har blivit felaktig. – Nämnden stannade vid att – i enlighet med arrangörens medgivande – rekommendera ett prisavdrag motsvarande cirka 50 % av resans pris.

Nästa fall är berört ovan under avsnitt 9.16. Det tas här åter upp i avseende på en terminologisk fråga.

ARN 1995/96 ref. 66 ”Teaterresa till Stockholm” – Det gällde här en försenad ankomst till Stockholm, vilket medförde att resenärerna gick miste om den aktuella teaterföreställningen. Nämnden kom fram till att resenärerna skulle få ett prisavdrag. Härefter anförde nämnden: I propositionen till paketreselagen sägs att prisavdrag får bestämmas enligt vanliga principer för prisavdrag vid kontraktsbrott, varvid en jämförelse får göras mellan å ena sidan vad som faktiskt tillhandahållits och å andra sidan vad resenären skulle ha fått ut enligt avtalet (s. 90). På grund härav och eftersom resan i övrigt har genomförts som planerats, kan enligt nämndens mening ersättning inte utgå med mer än vad som motsvarar priset för teaterbiljetterna.

Vi kommenterar detta föregående fall. Nämnden kommer fram till att resenärerna bör få ett prisavdrag. Men härefter talar nämnden om ”ersättning”, uppenbarligen alltjämt avseende prisavdrag, alltså inte skadestånd. Detta torde för svensk rätts del inte vara en lämplig terminologi. Termen ersättning bör normalt användas som synonymt med skadestånd.

Att omständigheterna kan vara sådana att prisavdrag skall utgå helt oberoende av rätten till skadestånd, framgår av följande.

2002–0232 ”Hemresa från Cypern” Vid en hemresa från Cypern blev resenärerna drygt 15 timmar försenade. – Nämnden redogjorde för 16 § PRL och uttalade därefter: Prisavdrag, till skillnad från skadestånd, utgår strikt, dvs. oberoende av om arrangören har ”skuld” till felet eller inte. – Den aktuella förseningen har huvudsakligen berott på en strejk, vilken får anses har medfört ett hinder utanför arrangörens kontroll. Resenären har dock rätt till ett prisavdrag med skäligen ansedda 2 000 kr.

9.18.2 Skadestånd

Det erinras om att skadeståndet enligt 14 och 16 §§ PRL är ett s.k. kontrollansvar; detta i enlighet med vad som numera allmänt gäller i andra svenska lagar om köp och tjänst. – Så är det emellertid inte enligt 15 §. Dock att, enligt propositionen, vid prövningen kan tillämpas bl.a. de bedömningsgrunder som anges i 16 § (s. 90 f.). – Denna skillnad mellan 15 § och 16 § har, såvitt vi funnit, inte satt spår i ARN:s praxis.

Följande fall har upptagits tidigare under avsnitt 9.3 ovan. Det ger uttryck för att, då en skada har inträffat, det är svårt att komma undan kontrollansvaret i 16 § PRL.

ARN 1999 ref. 43 *"Eskaderbilresa till S:t Petersburg"* Fallet gäller en s.k. eskaderbilresa, anordnad av en bilklubb. Nämnden fann att paketreselagen var tillämplig och att klubben var att betrakta som arrangör i lagens mening. – Resenären R yrkade skadestånd eftersom hans bil hade stulits under resans andra dag. Till stöd för sitt yrkande åberopade R att han inte, som utlovats, hade erhållit en bevakad parkeringsplats. – Nämnden anförde: Det är ostridigt att R inför avresan fick besked från klubben om att bilarna under resan, mot en mindre avgift, skulle parkeras i garage eller på ett inhägnat område. Uppgiften utgör därför avtalsinnehåll. – Efter redogörelse för innehållet i 16 § andra och tredje stycket PRL, yttrade nämnden vidare: I ärendet har framkommit att klubben i förväg hade reserverat garageplats på de hotell där övernattninng var bokad. När sällskapet anlände till hotellet, var garaget emellertid fullt. – Det har vidare framkommit att hotellet avisade en parkeringsplats som i praktiken var obevakad och att man från hotellets sida därför skäligen borde ha kunnat förvänta sig att en bilstöld skulle kunna inträffa. – Klubben, som anlitat det aktuella hotellet, har inte har visat att det föreligger sådana omständigheter som befriar klubben från ansvar enligt bestämmelserna i 16 § PRL. – Nämnden fann att klubben borde ersätta R med 11 000 US dollar för den skada denne åsamkats.

I följande fall berör nämnden i förbigående rätten till skadestånd enligt 15 § PRL.

2000–0678 *"Julmarknad i Lübeck"* Det gällde här en paketresa med buss till Lübeck, där resenärerna skulle besöka julmarknaden. Detta gick dock inte eftersom det hade uppstått en orkan. Arrangören ordnade då i stället ett besök i Köpenhamn. – Angående påföljd uttalade

nämnden: Om en förändring enligt 15 § PRL innebär en försämring för resenären är denne, om det är skäligt, berättigad till prisavdrag och skadestånd. Rätten till prisavdrag och skadestånd enligt denna bestämmelse är inte beroende av om arrangören har "skuld" till att prestationen är felaktig eller ej. – Nämnden stannade vid att anse resenärerna berättigade till prisavdrag med skäliga 75 § av resans pris.

Vi kommenterar sist upptagna fall. Vi har tidigare bejakat riktigheten av nämndens uttalanden i flera fall att prisavdrag utgår "strikt", dvs. oavsett huruvida arrangören på något sätt kan läggas till last förekomsten av fel. Men nämnden anger här att sådan avsaknad av krav på "skuld" också gäller för skadestånd enligt 15 § PRL. Vilket inte torde vara riktigt. Detta trots att det råder viss osäkerhet beträffande karaktären av skadeståndet enligt denna 15 §, vilken till skillnad från 14 och 16 §§ PRL, inte stipulerar kontrollansvar. – I propositionen sägs att man vid prövningen enligt 15 § ibland måste utgå från allmänna skälighetsöverväganden. Härvid får beaktas om arrangören har tillgodosett resenärens intressen på ett godtagbart sätt; sådana överväganden får göras bl.a. när frågan uppkommer om arrangören gjort vad han borde för att ordna ett fullgott ersättningsarrangemang (s. 90 f.). – Detta ger knappast vid handen att skadestånd enligt 15 § PRL, till skillnad från 16 §, utgår oberoende av arrangörens "skuld".

Närmast följande fall har upptagits i delavsnittet om prisavdrag ovan. Fallet belyser ARN:s praxis enligt vilken – vid bedömning av kontrollansvaret enligt 16 § – strejk anses utgöra ett sådant utanför arrangörens kontroll liggande hinder, vilket utesluter skadestånd.

2002–0232 "Hemresa från Cypern" Vid en hemresa från Cypern blev resenärerna drygt 15 timmar försenade. – Nämnden uttalade: Den aktuella förseningen har huvudsakligen berott på en strejk, vilken får anses har medfört ett hinder utanför arrangörens kontroll. Resenären har dock rätt till ett prisavdrag.

Nästa fall rör frågan om ersättning för ideell skada. Nämnden kommer här fram till att ersättning skall utgå för förlorad semester.

1994–3106 "Felaktiga uppgifter om avgångstid" Arrangören A hade lämnat felaktiga upplysningar till resenärerna om avgångstid, vilket ledde till att tiden på resmålet hade reducerats och flygtiderna blivit längre. – Nämnden anförde: Resenärerna har fått en sämre prestation

än vad som avtalats. De är därvid berättigade till ett prisavdrag. – Enligt 15–16 §§ PRL har resenären i vissa fall rätt till skadestånd vid fel i prestationen. Enligt propositionen s. 88 framgår att, om skadestånd skall betalas, vid bestämmande av beloppet torde få tillämpas allmänna principer om skadestånd vid kontraktsbrott. Resenären skall då ha full ersättning för den skada han faktiskt lidit. Däri kan enligt förarbetena till konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen ingå ersättning för exempelvis förlorad rekreation (prop. 1984/85:110 s. 271 f. och prop. 1989/90:89 s. 41 f.). – Nämnden finner att resenärerna har gått miste om tid på semesterorten och att de därmed är berättigade till skadestånd för förlorad semester med 714 respektive 864 kr. – A synes har hävdats att skadestånd skall bestämmas till nettobortfall efter skatt. Någon laglig grund för detta föreligger dock inte.

Vi kommenterar föregående fall. Nämnden hänvisar i sitt avgörande till propositionen till paketreselagen, som i sin tur hänvisar till propositioner till konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen, vilka i nu aktuellt hänseende säger i stort detsamma; nämligen att det förekommer avtalsbrott som vållar konsumenten olägenheter som inte direkt kan mätas i pengar. Som exempel nämns att konsumenten måste sätta till sin fritid till följd av motpartens avtalsbrott. Det kan röra sig om intrång i konsumentens intresse av att få valuta för kostnader eller arbete som han lagt ner för ökad fritid eller för värdefull rekreation. Intrång i sådana intressen har i ökad grad kommit att uppfattas så att de har direkt ekonomisk betydelse. Skador av rent ideell natur, såsom obehag, olust och irritation över det besvär som ett avtalsbrott kan vålla, bör dock inte ge rätt till ersättning. – Nämndens avgörande står också i enlighet med rättsfallet NJA 1992 s. 213. Det gällde där en person som hade köpt en bil, på vilken säljaren hade monterat en egentillverkad dragkrok. Under familjens semesterresa lossnade dragkrokens infästning i bilen, vilket medförde skador på bil och husvagn. Det hela ledde i sin tur till bl.a. förstörda semesterdagar. – I sin dom hänförde sig Högsta domstolen till angivna uttalanden i propositionerna till konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen. – Domstolen yttrade härefter:

Att betrakta förlust av fritid som en skada av ekonomiskt slag stämmer väl med den allmänna tendensen att tillmäta intresset av fritid och rekreation allt större betydelse. – – – Ersättningskravet i målet rör tre semesterdagar som på grund av sakskadans inte har kunnat användas till rekreation. Denna följd-

skada, vilken får anses innefatta också de olägenheter det inneburit att använda semesterdagarna för att minska sakskadans följder, är tillräckligt betydande för att ersättning bör utgå.

Följande tre fall är tidigare upptagna i avsnitt 9.15 Händelser på resmålet.

1998–1234 "*Sexuellt ofredande*" Resenären R blev sexuellt antastad av hotelldirektören. – I fråga om påföljd anförde nämnden: Arrangören har inte visat att sådana omständigheter föreligger som medför att kontrollansvaret i 16 § PRL inte skall gälla. R skall därför ha ersättning för den kränkning hon utsatts för (1 kap. 3 § skadeståndslagen). Det är upplyst att arrangören till följd av det inträffade har betalat 1 500 kr till R. Nämnden finner skäligt att hon erhåller ytterligare 1 500 kr; vilket belopp får anses täcka såväl prisavdrag som skadestånd.

I följande fall fann nämnden att ideell skada i samband med kroppsskada skulle ersättas.

ARN 1999 ref. 44 "*Nedfallande kokosnöt*" Fallet gäller resenären R som fick en kokosnöt i huvudet då hon satt vid poolkanten. – Nämnden fann att den avtalade tjänsten var felaktig och att arrangören var skadeståndsskyldig. Härefter uttalade nämnden: R har yrkat skadestånd för psykiskt lidande och för sveda och värk, dvs. ideellt skadestånd. Enligt svensk rätt kan ersättning för ideell skada utgå till den som lider personskada. – Nämnden fann att skadeståndet skäligen kunde bestämmas till 4 000 kr.

Nästa fall rör inte kroppsskada. Men väl det obehag som resenären utsatts för genom förekomsten av ett främmande föremål i maten under en utflykt. Detta obehag ansåg nämnden dock inte ge rätt till ersättning.

2001–1492 "*Nålspets i en köttbit*" R hade vid måltiden under en utflykt – anordnad av resans arrangör – upptäckt spetsen av en kanyl i en av hennes köttbitar. – I fråga om skadestånd uttalade nämnden: R har yrkat skadestånd för psykiskt lidande. Det konstateras att ersättning för psykiskt lidande, s.k. ideellt skadestånd, enligt svensk rätt normalt endast kan komma i fråga om lidandet är följden av ett brottsligt angrepp eller om lidandet har samband med personskada. Till sådan skada räknas både kroppsliga och psykiska sjukdomstillstånd, vare sig de framkallats med fysiska medel eller på något annat sätt. För att

psykiska besvär skall anses som personskada krävs dock att besvären utgör en medicinskt påvisbar effekt av en viss händelse. Det räcker inte att besvären yttrar sig i sådana allmänna känslor av rädsla och obehag som vem som helst kan uppleva i samband med en skadegörande handling (jfr SOU 1995:33 s. 61). – Nämnden finner att de besvär som R haft inte är av sådan art att de är att räkna som personskada. Hon har därför inte rätt till skadestånd enligt 16 § PRL. Nämnden kan inte heller i övrigt finna att hon har rätt till skadestånd för de angivna besvären. Hennes skadeståndsyrkande kan därför inte bifallas.

Nästa fall är berört ovan under avsnitt 9.16. – Nämnden fann här att det saknades skäl till skadestånd för förlorad semester.

2000–2591 *"Avbruten resa till Teneriffa"* Det gällde här två resenärer som hade avbrutit resan cirka sex timmar efter angiven avgångstid. De fick tillbaka hela resans pris. – Nämnden anförde: Enligt paketreselagen har en resenär i vissa fall rätt till skadestånd vid fel i prestationen. Skadestånd kan utgå vid bl.a. transportförseningar. Det är i första hand ekonomiska förluster som ersätts. I det aktuella fallet har emellertid resenärerna inte gjort gällande att de lidit den typen av skada. Skadeståndsyrkandet avser i stället ersättning för förlust av en semesterdag, dvs. ersättning för en skada av ideell natur. – Det är i och för sig förutsatt i paketreselagen att en researrangör skall kunna förpliktas att betala ersättning även för ideella skador, t.ex. förlorad rekreation. I nämndens praxis finns det också många exempel på att resenärer har kompenseras för skador av detta slag, t.ex. i fall då en påbörjad resa har förkortats. Ersättningen har dock vanligen stannat vid ett prisavdrag. – I det aktuella fallet har resenärerna visserligen påbörjat resan i den meningen att incheckningen här ägt rum. De har emellertid avbrutit resan redan cirka sex timmar efter angiven avgångstid. Att i en sådan situation, utöver återbetalning av hela resans pris, också tillerkänna resenärerna ersättning för en förlorad semesterdag, skulle enligt nämndens mening föra för långt. Skadeståndsyrkandet kan således inte bifallas.

Vi gör i avseende på föregående fall samma anmärkning som tidigare. Det är inte en lämplig terminologi att kalla prisavdrag "ersättning".

I närmast följande fall berör nämnden det förhållandet att arrangörens försäkringsbolag har vägrat att ersätta ifrågavarande skada. Vilket inte hindrade nämnden från att rekommendera skadestånd.

2000–6102 *”Trafikolycka på väg till Costa Brava”* Fyra resenärer hade skadats vid en trafikolycka under en bussresa ingående i resepaketet. Nämnden fann att resan till följd härav varit felaktig. – I fråga om påföljd hänvisade nämnden till kontrollansvaret i 16 § andra stycket PRL och uttalade vidare: Arrangören A har inte ens gjort gällande att det inträffade har legat utanför hans kontroll. Han är således i princip skyldig att utge skadestånd till resenärerna. – Resenären R har yrkat skadestånd *dels* för direkta kostnader för det inträffade, *dels* för sveda och värk, dvs. ideellt skadestånd. Enligt svensk rätt kan ersättning för ideell skada utgå till den som lidit personskada. Nämnden finner att R är berättigad till ett skadestånd med 15 000 kr. – A har i ärendet uppgett att hans försäkringsbolag, tvärtemot vad som är brukligt, inte har trätt in. Nämnden finner att A trots detta bör ersätta R.

Det finns numera ett avgörande av EG-domstolen beträffande ideell skada. Fallet rör en resenär som på resmålet drabbades av sjukdom, vilken domstolen ansåg att arrangören hade att svara för.

EG-domstolens dom den 12 mars 2002 i mål C-168/00 *”Salmonella på Club Robinson”* R och hennes föräldrar hade köpt en paketresa till Club Robinson i Side i Turkiet. De tillbringade hela semestern på klubbens anläggning och intog alla måltider där. Ungefär åtta dagar efter ankomsten blev R sjuk i salmonella. Sjukdomen yttrade sig som feber under flera dagar, cirkulationsrubbingar, diarré, kräkningar och ångestillstånd. – R väckte hos österrikisk underrätt talan om skadestånd på grund av det inträffade. Domstolen tillerkände henne ersättning för sveda och värk (Schmerzensgeld) som berott på matförgiftningen. Däremot ogillades talan om ersättning för ideell skada som orsakats av utebliven semesterglädje (entgangene Urlaubsfreude). – Underrättens dom överklagades till överrätt som hänsköt frågan om ideell skada till EG-domstolen. Denna domstol yttrade bl.a.: Syftet med paketresedirektivet, och i synnerhet dess artikel 5, är att skydda konsumenterna. Vad gäller turistresor är ersättning för en skada orsakad av utebliven semesterglädje av särskild betydelse för dessa. – Domstolen fann slutligt att artikel 5 i direktivet skall tolkas så att det i princip finns en rätt för konsumenten att få ersättning för ideell skada (”compensation for non-material damage”, ”réparation du prejudice moral”) orsakad av att de tjänster som ingår i en paketresa inte har utförts eller har utförts felaktigt.

Det noteras att EG-domstolen behandlar två olika typer av skador, *dels* sveda och värk till följd av den sjukdom som resenären

drabbats av, *dels* ideell skada avseende utebliven semesterglädje. Underrätten ansåg resenären berättigad till ersättning endast för den förstnämnda skadekategorin. Men EG-domstolen ansåg att direktivet ger resenären rätt till ersättning också för den andra typen av skada. – Det kan för svensk rätts del diskuteras huruvida denna senare skadepost bör rubriceras som ekonomisk eller ideell skada; eller som en skada i gränslandet mellan ideell och ekonomisk skada. Det väsentliga är dock att EG-domstolen fann skadan ersättningsgill. I betraktande av ovan i detta delavsnitt berörda NJA 1992 s. 213 kan knappast antas annat än att avgörandet står i överensstämmelse med redan tidigare gällande svensk rätt, vilken också har kommit till uttryck i ARN:s praxis. (Jämför till det sagda Herre, Ersättningar i köprätten Särskilt om skadeståndsberäkning, 1996, s. 37 med not 22 samt Hellner-Johansson, Skadeståndsrätt, 2000, s. 371 ff.)

9.18.3 Hävning

I 12–13 §§ PRL finns regler om rätt för resenären att frånträda – häva – reseavtalet då arrangören ändrar avtalsvillkoren före avresan; vid anteciperat avtalsbrott. Däremot saknar lagen regler om rätt till hävning efter det att resan påbörjats; då ett avtalsbrott har fullbordats.

Följande fall kan sägas röra fråga om hävning såväl före som efter avresan.

1998–1696 "Avbruten paketresa till Kuba" – Resenären R hade av arrangören A köpt en paketresa till Kuba. Avresa från Arlanda skulle enligt resebekräftelse ske kl. 10.40. Ifrågavarande flygplan startade dock först efter cirka en timmes försening. På grund av fel på landningsstället tvingades planet att återvända till Arlanda. Vid 15-tiden förklarade R för företrädare för A att han önskade frånträda avtalet om resan inte hade påbörjats kl. 18.40. – Ett ersättningsflyg, som A inte medföljde, avgick sedermera kl. 21.25. – R uppgav i ärendet bl.a. Hans ändamål med resan var att skaffa sig material till en artikelserie om Kuba. Han hade förberett sammanträffanden med personer i Havanna. Han bedömde att han inte var beredd att ta de risker som var förenade med att flyga till Kuba med det ersättningsplan och den ersättningsbesättning som hade ställts till förfogande. – Nämnden fann att den uppkomna situationen inte var direkt reglerad vare sig i paketreselagen eller i de allmänna villkoren för paketresor; i lagens

12 § första stycket behandlas visserligen rätt till hävning, men där avses den situation då arrangören före avresan förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han har åtagit sig. Den aktuella frågan fick därför enligt nämnden lösas i analogi med vad som i allmänhet gäller vid hävning av avtal om köp och tjänst. – Sedan nämnden härefter redovisat innehållet i 29 § KTjL, 29 § KKL och 25 § KöpL, yttrade nämnden vidare: Gemensamt för angivna bestämmelser är att det för rätt till hävning – vid dröjsmål med tillhandahållande av utlovad prestation – krävs att dröjsmålet är väsentligt för köparen/konsumenten. I bestämmelsernas förarbeten anges bl.a.: Bedömningen av om dröjsmålet är väsentligt skall göras ur köparens/konsumentens synvinkel. Bevisbördan för väsentligheten ligger på denne. Det skall beaktas vilka olägenheter som dröjsmålet har medfört med hänsyn till dennes förhållanden. Det är dock inte vederbörandes subjektiva uppfattning som är av betydelse vid bedömningen; avgörande är om dröjsmålet objektivt sett kan anses vara av väsentlig betydelse för honom (prop. 1984/85:110 s. 262 f., 1988/89:76 s. 103 f. och 1989/90:89 s. 80 f.) – Med dessa utgångspunkter har nämnden att pröva, huruvida det dröjsmål som R drabbats av har varit väsentligt för honom. Härvid vill nämnden till en början understryka sin förståelse för den påfrestning det måste ha inneburit för R – liksom för hans medresenärer – att vara tvungen att under så lång tid vänta på avgång; detta i synnerhet som resenärerna redan en gång kommit iväg, men därefter tvingats återvända till Arlanda. – Frågan huruvida dröjsmålet varit av väsentlig betydelse för R måste emellertid bedömas på grundval av en helhetsbedömning av avtalssituationen. Åtta timmars försening kan som sagts upplevas som påfrestande; men därigenom är inte sagt att dröjsmålet är långt i förhållande till resans hela längd; i förevarande fall – inklusive resdagar – nio dagar. Det är vidare att märka att det gäller en paketresa som innefattar, förutom flygresa tur- och retur Sverige-Kuba, hotellinkvartering med halvpension. Ifrågavarande dröjsmål har primärt inte avsett annat än själva avresetiden från Arlanda; i vad mån dröjsmålet skulle komma att påverka de andra delarna i paketet har inte berörts. – Av betydelse är också vad R har uppgett om sitt ändamål med resan; nämligen att införskaffa viss information, varvid han skulle sammanträffa med personer på resmålet. R har inte angett något som talar för att detta ändamål skulle ha äventyrats genom det ifrågavarande dröjsmålet. Till följd av det sagda finner nämnden, vid en samlad bedömning, att dröjsmålet inte har varit av väsentlig betydelse för R. Han har således på denna grund inte haft rätt att frånträda reseavtalet. – R har emellertid också åberopat den växande misstro han kommit att hysa gentemot det ifråga-

varande flygbolaget. Han har sagt sig inte vara beredd att ta de risker som det skulle innebära att flyga vidare med bolaget. – Vad R här kan sägas ha gjort gällande är ett befarat (anteciperat) kontraktsbrott från motpartens sida; nämligen att det kunde antas att flygtransporten inte skulle komma att ske med den säkerhet som han som resenär hade rätt att kräva. – Någon rätt till hävning i ett sådant fall är i vart fall inte angiven i luftfartslagen (1957:297) som reglerar transporter med luftfartyg av bl.a. passagerare. I svensk kontraktsrätt i övrigt förekommer dock vissa bestämmelser om rätt till hävning vid befarat avtalsbrott; t.ex. 62 § KöpL och 21 § tredje stycket KTjL; enligt dessa båda lagrum krävs det starka skäl att anta att ett kontraktsbrott kommer att inträffa. – I vart fall borde dock, även utan stöd av lagstiftning, en resenär kunna vägra att färdas med ett flygplan som uppenbarligen ger intryck att vara livsfarligt. Det är dock inte utrett att en sådan extrem situation har varit för handen. Inte heller på denna grund finner nämnden att R haft rätt att häva avtalet.

Vi kommenterar detta föregående fall. Slutet av nämndens omfattande avgörande handlar om huruvida resenären, av säkerhetsskäl, haft rätt att vägra att flyga med det ifrågavarande bolaget. I enlighet med vad nämnden uttalar kan detta sägas vara ett ogrundat påstående om anteciperat avtalsbrott; resenären gör, utan tillräckliga skäl, gällande att den ifrågavarande flygresan inte skulle vara tillräckligt säker. Nämnden hänför sig i sammanhanget till bestämmelserna om anteciperat avtalsbrott i 62 § KöpL och 21 § tredje stycket KTjL, men nämner i detta sammanhang inte 11 § och följande paragrafer PRL. Detta kan förklaras eftersom paketreselagen här endast reglerar två speciella fall; då arrangören förklarar att han helt vill bryta avtalet eller han vill ändra villkoren till resenärens nackdel. I den aktuella situationen förefaller en analogisk tillämpning av 62 § KöpL ligga närmast till hands. Där det anges att – om det står klart att det kommer att inträffa ett avtalsbrott som ger en part rätt att häva köpet – parten får häva redan före tiden för fullgörelsen.

Härefter ett fall som rör hävning vid fullbordat avtalsbrott.

1994–4538 *"Avbruten resa till Rhodos"* Resenären R köpte en två veckors paketresa till Rhodos av arrangören A. – R förhörde sig vid bokningen huruvida stranden var finkornig; detta eftersom hon på grund av svår reumatism hade svårt att gå; strandens beskaffenhet var därför av största vikt för henne. – Då R jämte medresenär anlände till det ifrågavarande hotellet, visade sig att stranden bestod av sten

och grus. Efter misslyckade försök att tillsammans med reseledningen lösa problemet, reste resenärerna hem efter den första veckan. – Nämnden anförde: Det är utrett att R av hälsoskäl tydligt krävde in- kvartering med tillgång till finkornig sandstrand samt att det måste ha stått klart för A att uppfyllandet av detta krav utgjorde en väsentlig förutsättning för hennes vilja att ingå reseavtalet. Det är ostridigt att stranden vid R:s hotell inte uppfyllde hennes krav och att strandens beskaffenhet inte stämde överens med uppgifterna i A:s resekatalog. Nämnden finner ingen anledning att betvivla R:s uppgifter om hur kontakten med platschefen på orten avlöpte. Nämnden konstaterar också att A:s personal inte lyckades komma till rätta med problemet på ett för R godtagbart sätt. – A har således inte kunnat utnyttja resan på det sätt hon önskat och syftet med hennes resa har inte kunnat uppfyllas. Med hänsyn till att resan på detta sätt var förfelad, finner nämnden att R och hennes medresenär bör vara berättigad till ersättning med hela resans pris, dvs. två gånger 5 825 kr.

Vi kommenterar detta föregående fall. Det framgår här att resenärerna omedelbart efter ankomsten till resmålet kontaktade arrangörens representanter på resmålet för att söka finna en lösning på det problem som uppstått. Då detta inte lyckades reste resenärerna hem redan efter en vecka. – Nämnden använder i sitt beslut inte uttrycket hävning, men finner resenärerna ”berättigade till ersättning av hela resans pris”. I realiteten måste detta innebära att resenärerna, till följd av fullbordat avtalsbrott, ansetts ha haft rätt att häva avtalet. Någon rättslig grund för nämndens ståndpunkts- tagande anges dock inte.

Härefter ytterligare ett fall av hävning vid fullbordat avtalsbrott.

ARN 1994/95 ref. 47 *"Hotell Achillion i Rethymnon"* Resenären R beställde av arrangören A en två veckors resa för sig och sin sambo. De valde hotell Achillion i Rethymnon eftersom de ville ha nära till restauranger och nöjen inne i Rethymnon. De var inte inställda på sol och bad, utan ville tillbringa semestern mitt i det livliga nattlivet där. – Vid ankomsten till resmålet blev resenärerna anvisade boende på hotell Pela Mare i Agia Pelagia. Detta resmål låg sex mil från Rethymnon. De hade långa samtal med reseledaren och begärde att få resa hem på A:s bekostnad. Detta medgavs inte. – Sedermera fick de erbjudande om att bo på anläggningen Iperion i Rethymnon, vilken anläggning ligger högt på ett berg med en lutning på vägen ner om 20–30 grader. Resenärerna godtog inte detta alternativ. – R yrkade hos nämnden återbetalning av erlagt belopp. – Nämnden anförde:

Enligt 15 § PRL skall arrangören vid ändringar efter avresan ordna lämpligt ersättningsarrangemang utan kostnad för resenären. Om detta inte kan ordnas, eller om resenären avvisar ett sådant arrangemang, skall arrangören, om det är skäligt, tillhandahålla likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan. Om en förändring av paketresan innebär en försämring för resenären, är han berättigad till prisavdrag och skadestånd, om det är skäligt. – Nämnden anser att resenärerna borde ha fått häva avtalet och resa hem när det stod klart att de inte kunnat erhålla den avtalade inkvarteringen i Rethymnon och då det enda alternativ som erbjöds var beläget sex mil därifrån. Eftersom A inte låtit resenärerna häva avtalet, åligger det honom att ersätta dessa för den skada som de härigenom drabbats av. – Nämnden fann att resenärernas utbyte av vistelsen på grund av den ändrade inkvarteringen och det ändrade resmålet blivit väsentligt sämre än vad de haft anledning att förutsätta; de var därför berättigade till ett prisavdrag. Skäligt avdrag fann nämnden vara 3 000 kr per person utöver den compensation de erhållit i form av fri hyrbil. Vid bedömningen av storleken av detta avdrag tog nämnden hänsyn till att resan trots allt bör ha haft ett visst värde för resenärerna.

Vi kommenterar föregående fall. Nämnden hänvisar till 15 § PRL, dock utan att nämna väsentlighetsrekvisitet i paragrafens första stycke. Nämnden uttalar därefter att resenärerna borde ha fått häva avtalet. Men då så inte har skett, kommer nämnden fram till att arrangören bör ”ersätta resenärerna för den skada som de härigenom drabbats av”. Först därefter konstaterar nämnden att resenärernas utbyte av vistelsen blivit väsentligt sämre än vad de haft anledning att förutsätta. Till följd varav de är berättigade till ett prisavdrag. – Vår kritik avseende sammanblandning av skadestånd och prisavdrag föreligger även beträffande detta fall.

I sammanhanget skall beröras det speciella problem som möter då det gäller hävning av en tjänst, till skillnad från hävning av ett köp. I sistnämnda fall är utgångspunkten att båda parternas prestationer skall gå åter, den försålda varan liksom den erlagda köpeskillingen. Men en utförd tjänst kan inte fysiskt lämnas tillbaka. Detta hindrar dock inte att konsumenten ändå helt kan slippa ifrån att betala för det misslyckade arbetet; näringsidkarens rätt tillgodoses genom kravet på s.k. kvalificerad väsentlighet, 21 § tredje stycket andra meningen KTjL (prop. 1984/85:110 s. 62 ff. och 238 f.). – Någon motsvarighet till denna reglering finns inte i paketreselagen. Utgångspunkten bör därför vara att – enligt allmänna rättsgrundsatser – resenären vid hävning på grund av väsent-

ligt fel på resan bör ha rätt att få tillbaka allt vad han har betalat; detta även om resan har påbörjats eller helt har ägt rum. – Vi har dock förståelse för utgången i nyss upptagna fall. Nämligen att resenärerna fick betala en del av det ursprungliga priset. Detta under förutsättning, som nämnden uttalar, att resan trots allt har haft ett visst värde för dem. Jfr 44 § första stycket KKL och 23 § andra stycket KTjL.

Även följande fall är ett exempel på ett fullbordat avtalsbrott. Fallet är tidigare berört under avsnitt 9.16 ovan.

ARN 1995/96 ref. 69 *"Teaterresa till Malmö"* Det gäller en teaterresa då resenärerna kom fram så sent att de missade tjugo minuter av föreställningen. – Nämnden uttalar bl.a.: Eftersom övriga arrangemang under resan bara var kringarrangemang till teaterbesöket, innebär det inträffade att syftet med resan blev helt förfelat. Arrangören bör då återbetala inte bara vad som erlagts för huvud prestationen, utan också vad som erlagts för kringarrangemangen. Genom att huvud prestationen inte fullgjordes på ett avtalsenligt sätt, har ju dessa utgifter blivit onödiga för resenärerna.

Vi kommenterar föregående fall. Det är här ett fall som i praktiken gäller hävning av avtalet. Någon uttrycklig reglering av den ifrågavarande situationen finns som sagts inte i paketreselagen. Men eftersom den levererade prestationen ansetts helt värdelös, har nämnden rekommenderat återbetalning av hela resans pris. Detta utan att någon prestation har kunnat återgå i motsatt riktning.

Följande fall har berörts tidigare i avsnitt 9.15.2 *Annan prestation än som uttryckligen avtalats*.

ARN 1998 ref. 44 *"Golfresa till Tunisien"* Fallet gäller två resenärer som erhöll en annan golfinstruktör än som ursprungligen avtalats. – Nämnden uttalar: Det har för resenärerna varit avgörande att just instruktören T skulle vara tränare på kursen. De anser att resan blivit förfelad genom att T uteblev. Eftersom resenärerna inte informerats om förändringen, har de inte kunnat häva avtalet före avresan. Enligt nämndens mening föreligger tillräckliga skäl för en hävning av avtalet i efterhand.

Vi kommenterar detta fall ytterligare. Nämnden säger i sitt avgörande inte att resan varit felaktig. I stället framhåller nämnden att arrangören inte har informerat resenärerna om att den utlovade golfinstruktören inte skulle vara på plats. – Vi påpekar härtill, som

vi angett i tidigare sammanhang, att bristande information från arrangören i ett för resenärerna viktigt hänseende kan medföra att resan blir att anse som felaktig (jfr 16 § tredje stycket 2 KKL). – Men det framstår som anmärkningsvärt att nämnden inte närmare anger grunden för resenärernas rätt att häva avtalet i efterhand, i sin helhet. Detta i en situation då resenärerna inte avbrutit resan efter det att de efter avresan, ombord på ett flygplan mellan Sturup och Landvetter, fått veta att den utlovade instruktören inte skulle leda golfkursen. Utan stannat kvar på resmålet och deltagit i kursen med en annan instruktör. – Jfr ovan i detta delavsnitt upptagna ARN 1994/95 ref. 47, där nämnden i och för sig ansåg att det förelåg grund för hävning, men nämnden ändå stannade vid ett prisavdrag; detta med hänsyn till att resan trots allt ansågs ha haft ett visst värde för resenärerna.

9.19 Reklamation

Bestämmelser om reklamation vid fel finns i 19 § PRL. Innehållet i paragrafen har delvis anpassats till motsvarande reglering i andra lagar om köp och tjänst.

Enligt 19 § PRL första stycket får resenären inte åberopa fel om han inte inom skälig tid efter det att han märkt felet underrättat arrangören eller återförsäljaren om felet. – Vad som skall anses som ”skälig tid” har vållat problem inom ARN, där olika meningar har kommit till uttryck.

Här till en början två exempel som visar att praxis har gått i olika riktningar. I det närmast följande uttalar arrangören att, enligt de allmänna villkoren, reklamation skall framställas senast två månader efter hemkomsten. Detta stämmer dock inte med då gällande 1993 års allmänna villkor för paketresor, där det sägs att reklamation skall ske inom skälig tid efter det att resenären märkt eller bortmärka felet; detta bör om möjligt ske på resmålet. – Det anmärkes att 2002 års allmänna villkor i denna del är oförändrad.

ARN 1993/94 ref. 34 *”Två veckors paketresa till Poros”* R jämte medresenär bokade en två veckors paketresa till Poros innefattande inkvartering i en lägenhet. Vid ankomsten till resmålet dröp lägenheten av fukt. Elen kollapsade direkt. Först efter ett dygn blev felet åtgärdat. Kokplattan, som inte fungerade, byttes inte ut förrän fyra dagar återstod av vistelsen. – Resenärerna yrkade hos nämnden prisavdrag med 800 kr per person. – Arrangören A bestred yrkandet eftersom

resenärernas klagomål framfördes först sedan mer än två månader hade passerat efter hemkomsten. Han anförde vidare: För att enligt de allmänna resevillkoren en reklamation skall beaktas, skall reklamationen framställas till researrangören så snart som möjligt och senast två månader efter hemkomsten. Genom den sena reklamationen har A:s möjligheter att på ett korrekt sätt utreda ärendet försvårats. – Resenärerna framhöll att anledningen till att de väntade med reklamationen, var att de ville avvakta utgången i den reklamation som en granne till dem hade framställt. – Nämnden anförde: Enligt 19 § PRL får resenären inte åberopa fel om han inte inom skälig tid efter det att han märkt felet underrättat arrangören eller återförsäljaren om felet. Av lagens förarbeten (prop. s. 95) framgår att vad som är "skälig tid" torde få avgöras från fall till fall. Det kan bero bl.a. på vilken typ av fel som det rör sig om och hur svårt eller lätt det är för resenärerna att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren. Vidare kan det få betydelse om resenären haft skäl att anta att den som skulle fullgöra prestationen på platsen skulle åtgärda felet. Av nämnda förarbeten framgår också att man i övrigt torde kunna hämta ledning för tillämpningen i förarbetena till konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen. Här (prop. 1989/90:89 s. 112 f. och prop. 1984/85:110 s. 216 f.) framgår att begreppet "inom skälig tid" i praktiken ger konsumenten ett ganska långt utrymme i tiden för reklamation. Bland annat anges att konsumenten skall ha tid för att överväga huruvida felet är av sådant slag att han kan åberopa det mot näringsidkaren och för att konsumenten skall kunna rådgöra med en konsumentvägledare. I förarbetena anges således att näringsidkaren i praktiken bör få godta att en relativt lång tid har förflutit innan köparen reklamerar. – Med hänsyn till det sagda finner nämnden att den av resenärerna gjorda reklamationen har skett "inom skälig tid". – De resevillkor som arrangören har åberopat saknar betydelse eftersom bestämmelserna i 19 § PRL är tvingande till resenärens förmån.

ARN 1997 ref. 39 *"Två veckors paketresa till Kreta"* Två resenärer deltog i september-oktober i en två veckors paketresa till Kreta. Inkvartering skedde i en lägenhet. Enligt resenärerna motsvarade hotellet inte kraven på ett hotell med officiell klass "De luxe" och med arrangörens fyrstjärniga markering. När någon duschade i våningen ovanför, strilade vatten ner från taket. Detta medförde ständig fukt och mögellukt. WC-stolen rann. Tre dagar var resenärerna utan varmvatten. Eftersom det skulle kräva omfattande reparationer för att åtgärda felen, bedömde resenärerna att det inte var någon idé att klaga på resmålet. – Arrangören bestred resenärernas yrkande och anförde:

Inga klagomål hade under vistelsen framförts till reseledningen som säkerligen hade kunnat hjälpa resenärerna på bästa sätt. Reseledningen besöker hotellet fem gånger per vecka. Hotellet har också dementerat att det påstådda läckaget skulle ha varit av den omfattningen som resenärerna påstått. – Nämnden anförde: Enligt 19 § första stycket PRL får resenären inte åberopa fel om han inte inom skälig tid efter det att han märkt felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. – I punkten 7.1 i 1993 års allmänna villkor för paketresor anges därutöver att reklamation om möjligt skall ske på resmålet. – Sedan nämnden härefter hänfört sig till ovan refererade ARN 1993/94 ref. 34, uttalade nämnden vidare. I nu förevarande ärende är ostridigt att resenärerna först efter hemkomsten framfört klagomål mot den lägenhet de erhållit. Arrangören har anført bl.a. att reklamation på resmålet kunde ha lett till ett avhjälpande eller – om fullgod åtgärd inte hade kunnat ske – till byte av lägenhet eller till hotell. Nämnden finner att situationen varit sådan att en reklamation på resmålet hade kunnat ge bolaget möjlighet att avhjälpa felet på lägenheten eller att erbjuda annat boende. Med hänsyn härtill anser nämnden att klagomålen först efter resenärernas hemkomst inte har framförts inom skälig tid.

Denna oenighet inom nämnden, beträffande vad som skulle anses som skälig tid för reklamation, kom sedermera att bedömas i plenum.

ARN 1998 ref. 50 (plenum) "Störande omgivningar i Sunny Beach"

R jämte familj deltog i en tvåveckors paketresa till Bulgarien. Priset för resan var totalt 12 790 kr. – Under vistelsen på resmålet stördes resenärerna varje natt av diskodunk från ett närliggande diskotek. De stördes även av trafikbuller från en hårt trafikerad huvudgata. Familjens nattsömn blev kraftigt störd. R yrkade prisavdrag med 6 395 kr jämte ränta. – Arrangören A medgav i princip de påtalade bristerna i in-kvarteringen, men bestred R:s yrkande 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. – Nämnden anförde: Det är utrett att resenärerna störts kraftigt av musik från ett diskotek samt av buller från trafik. De har inte framfört klagomål till reseledningen under de två veckor de vistades på resmålet. – För resan gäller paketreselagen och de allmänna villkoren för paketresor. – Efter hänvisning till propositionen (s. 95) anförde nämnden vidare: Vad som är "skälig tid" torde få avgöras från fall till fall. Det kan bero

bl.a. på vilken typ av fel det rör sig om och hur svårt eller lätt det är för resenären att komma i kontakt med researrangören eller återförsäljaren. Vidare kan det enligt propositionen få betydelse om resenären haft skäl att anta att den som skulle fullgöra prestationen på platsen skulle åtgärda felet. – I 17 § konsumenttjänstlagen föreskrivs att konsumenten skall underrätta näringsidkaren om felet inom skälig tid efter det han märkt eller bort märka felet. I propositionen (prop. 1984/85:110 s. 216 f.) anförs att det i allmänhet bör kunna fordras att konsumenten ganska omgående gör åtminstone en ytlig granskning av resultatet i de fall detta är möjligt. Konsumenten kan åberopa tillfälliga omständigheter av personlig natur som giltig ursäkt för att han inte märkt ett fel och därmed inte påtalat ett fel tidigare än som skett. För en konsument kan det framstå som tveksamt om felet är sådant att det kan åberopas. Han kan behöva rådgöra med någon som är insatt i reklameringsfrågor, innan han avgör om han ska reklamera. I praktiken innebär detta att det får godtas att det kan förflyta en i vissa fall ganska lång tid innan konsumenten reklamerar mot ett fel som inte märks vid en mer ytlig granskning. – I propositionen till konsumentköplagen finns ett uttalande av ungefärligen samma innebörd (prop. 1989/90:89 s. 112 f.) – I punkt 7.1 AVPR anges: "Resenären får inte åberopa fel i vad han har rätt att fordra till följd av avtalet, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta bör om möjligt ske på resmålet." – Nämnden konstaterar att det 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. Detta krav upprepas i resevillkoren och där görs därutöver tillägget att reklamation om möjligt bör ske på resmålet. – Det är i ärendet klargjort att reklamation har skett först två dagar efter hemkomsten. Frågan är om en reklamation, som inte framförs förrän två dagar efter avslutad resa, kan anses ha skett inom skälig tid. – Vid tolkning av begreppet "skälig tid" i konsumentlagstiftningen bör det göras en koppling mellan typen av vara/tjänst och reklameringsfristen. Enligt konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen har näringsidkaren i princip en rätt att avhjälpa ett fel. Någon uttrycklig sådan rätt finns inte enligt paketreselagen. Däremot föreskrivs i 20 § i lagen en skyldighet för arrangören eller hans lokala representant att, om resenären framför klagomål som inte är obefogade, vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning. 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 långt 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. Detta bör gälla såväl vid köp, som vid tjänster och paketresor. Det som vid köp av en viss vara under vissa förhållanden är att betrakta som "skälig tid", kan i en annan köpsituation betraktas såsom alltför lång tid för reklamation. På motsvarande sätt bör tidsfristen för reklamation av en paketresa – såsom ju också sägs i paketreselagens förarbeten – kunna variera från fall till fall. I allmänhet bör dock fristen för reklamation av en resa vara relativt kort och reklamation bör som regel framföras till ansvarig representant för researrangören 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 avslutats. – Detta synsätt överensstämmer också med den allmänna principen om skyldighet för en skadelidande att själv begränsa sin skada. Denna princip gäller också för resenärer (prop. s. 52). Enligt nämndens mening begränsas inte en skada om resenären medvetet underlåter att framföra klagomål till den som är ansvarig för arrangemanget. Det är enligt nämndens mening 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 att kompensera sig 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 för att den skall anses ha skett inom skälig tid. 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. Om det under en paketresa har uppstått ett fel som inte går att avhjälpa – en teaterföreställning har t.ex. ställts in eller en viss utställning visar sig vara stängd – bör det inte heller krävas reklamation under resan. Såsom framgår av paketreselagens förarbeten (prop. s. 95) bör det också kunna 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. Finns det skäl för resenären att anta att någon åtgärd ändå inte kommer att vidtas – man har kanske utan resultat redan framfört andra klagomål – eller skulle det

ta mycket tid i anspråk att söka reda på någon representant för arrangören, bör reklamation efter hemkomsten kunna anses ha skett inom skälig tid. – I det förevarande ärendet har R uppgett att hon och familjen utsattes för kraftiga störningar under vistelsen, vilka allvarligt påverkade familjens utbyte av semestern. Enligt nämndens mening torde A 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 A. Hon har inte gjort gällande att det skulle varit svårt att komma i kontakt med A under vistelsen och hon har inte visat att hon haft skäl att anta att denne inte kunde eller ville avhjälpa felet. Inte heller i övrigt har R anfört några omständigheter som skulle kunna ursäktat att reklamation skett först efter hemkomsten. – R kan mot denna bakgrund inte anses ha reklamerat inom skälig tid. Hennes yrkande skall därför inte bifallas.

Det skall anmärkas att nämndens avgörande inte var enhälligt. – En ledamot anförde bl.a.:

Även om reklamation sker omedelbart när resenären har märkt avtalsbrottet, finns i ett fall som det förevarande inte möjlighet för A att avhjälpa skadan för den tid som redan förflutit då reklamation sker. – Om lagstiftaren önskat uttrycka krav på att reklamation skall ske genast när felet upptäcktes, används i lagtext i regel uttrycken "genast" eller "omedelbart". – Att utan stöd av lag eller avtalsvillkor ålägga resenären en skyldighet att reklamera på resmålet vid påföljd att resenären annars drabbas av förlust av all rätt att göra gällande krav på grund av fel i researrangemangen är alltför långtgående, särskilt i ett konsumentförhållande.

9.20 Skadestånd enligt transporträttsliga bestämmelser

Enligt 18 § PRL skall skador som omfattas av där uppräknade transporträttsliga bestämmelser ersättas enligt dessa i stället för enligt paketreselagen. Enligt ARN:s tolkning gäller detta endast skadestånd, inte ”ersättning” i form av prisavdrag.

Nedan tas upp fall, som rör frågan om valet mellan paketreselagen och transporträttslig lag; däremot inte sådana avgöranden som endast kan ha intresse för hur en viss transporträttslig lag har tillämpats.

I närmast följande fall har nämnden inte ansett att bestämmelserna i tidigare gällande sjölagen (1891:35 s. 1) skall tillämpas. Det noteras att 188 och 189 §§ i denna lag, som nämnden hänvisar till, numera torde motsvaras av 15 kap. 17 och 18 §§ sjölagen (1994:1009).

ARN 1994/95 ref. 42 *”Inställd kryssning till Gdynia”* Resenären R jämte resällskap skulle i februari 1994 delta i en kryssning Karlskrona-Gdynia. Hon fick på omvägar höra att båten skulle ha blivit stoppad. Hon kontaktade rederiet, A, som dock meddelade att båten skulle avgå. – Resenärerna inställde sig till terminalen, där de till en början fick besked om att incheckningen var framflyttad. Senare meddelades dock att resan var inställd. – R yrkade skadestånd avseende utlägg för mat, milersättning och för inställd kryssning, sammanlagt 1 692 kr. – A bestred yrkandet och anförde att hans ansvar var begränsat till det belopp som resenärerna hade erlagt för själva biljetten; det förelåg force majeure som befriade honom från skadeståndsskyldighet. – Nämnden begärde in yttrande från Sjöfartsinspektionen. Härav framgick att det förelåg en rad brister i fartygets säkerhet, delvis så allvarliga att det förelåg grund för förbud att använda fartyget i passagerartrafik. – Nämnden anförde: Den ifrågavarande kryssningen är att betrakta som en paketresa enligt paketreselagen. Ärendet skall därför bedömas enligt denna lag; även innehållet i 18 § skall beaktas. – Sedan nämnden redogjort för 14 § PRL, uttalade nämnden vidare: Det är utrett att resan ställts in på grund av att fartyget inte kunde påbörja passagerartrafiken, vilket berodde på bristande underhåll av fartyget. A har inte framfört någon omständighet som visar att han skulle vara fri från skadeståndsansvar. Därvid är att beakta att A, för att undgå sådant ansvar, måste visa att hindret för att genomföra resan legat utanför hans kontroll. – I sammanhanget bör beaktas 18 § PRL. Enligt denna bestämmelse skall skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1891:35 s.1) ersättas enligt

den lagen i stället för enligt paketreselagen. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt sjölagen. – Förhållandet mellan paketreselagen och sjölagen är komplicerat. Det förenklas inte av att innebörden av bestämmelserna i såväl paketreselagen (särskilt innebörden av ordet "omfattas") som sjölagen är oklar. – I förevarande fall rör det sig om en sjöresa med tillhörande arrangemang som A har ställt in. Det kan därmed tyckas att bestämmelserna i 188 och 189 §§ sjölagen (som endast – såvitt nu är i fråga – talar om skador på grund av att passagerare "försenas") inte skulle vara tillämpliga. Av sjölagens förarbeten framgår inget som skulle kunna antyda att med försening också skulle avses en helt inställd resa. I doktrinen finns emellertid uttalanden i den riktningen (se t.ex. Grönfors, Sjölagens bestämmelser om passagerarbefordran, 1987, s. 83 f.). Det får således inte anses uteslutet att i sjölagens förseningsbegrepp även intolka helt utebliven transportprestation. Det skulle även stämma överens med det synsätt som tillämpas i andra kommersiella avtalssammanhang. – Därmed återstår att pröva om skadan som drabbat R är sådan som "omfattas" av sjölagen, i detta fall lagens 188 §. Här regleras "skada på grund av att passagerare försenas". Lagtexten och förarbetena ger inte vid handen att man vid lagens tillkomst tänkt på annan situation än den rena transportsituationen. Vid paketreselagens tillkomst har man däremot övervägt förhållandet mellan de båda lagarna. Som framgår av förarbetena till paketreselagen (prop. s. 94) reglerar sjölagen inte alla de skador som kan tänkas uppkomma vid paketresor som omfattar sjötransport. Ett av de exempel som förarbetena innehåller – att en representant för arrangören av försummelse orsakat att resenärens bagage destinerats till fel ort – visar att lagstiftaren i själva verket tänkt sig en mycket snäv tillämpning av sjölagen och att det finns ett betydande utrymme att tillämpa paketreselagen i stället för sjölagen i fall där researrangemanget innefattar sjötransport. – I förevarande fall har skadan bestått i att R har förorsakats extra kostnader för bilresa och för mat till följd av att A har ställt in arrangemanget av skäl som redan redovisats. – Nämnden finner att detta skadefall, mot bakgrund av vad som sagts om förarbetena till paketreselagen, inte bör bedömas enligt sjölagen. Till följd härav skall paketreselagen tillämpas. – Nämnden fann R vara berättigad till ersättning för de extra kostnader hon haft för bilresa samt för mat. – Yrkande om ersättning för sveda och värk avlogs, under motivering att en sådan skada endast ersätts i samband med personskada.

I följande fall har nämnden tillämpat luftfartslagen.

ARN 1995/96 ref. 63 "Paketresa med flyg till Kos" R jämte medresenärer deltog våren 1995 i en paketresa till Kos. Resan, som var på två veckor, kostade 3 525 kr per person. Resenärerna skulle ha varit framme på Kos kl. 21.15, men de kom fram till hotellet först kl. 03.00. Detta medförde att de sov bort halva nästa dag. – Hemresan var försenad från kl. 22.15 till cirka kl. 02.30. Resenärerna fick upplysning om förseningen i transferbussen till flygplatsen. Det uppgavs då att förseningen skulle vara en timme. De fick sitta på en kvalmig flygplats där folk låg och satt på golvet, eftersom det var platsbrist. De fick ersättning för utlägg för mat. – Resenärerna hade bokat hotellrum på Arlanda. Eftersom de var försenade, kunde de inte utnyttja rummen. De fick inte tillbaka pengarna för rummen, eftersom de inte hade avbokat. – R yrkade prisavdrag och skadestånd med 4 265 kr. – Arrangören A bestred yrkandet under angivande: I katalogen anges att arrangören inte ansvarar för skada i samband med anslutningsresa till och från flygplatsen. Tider är preliminära och han ansvarar inte för arrangemang utanför bolagets regi. Ändringar kan ske i flygprogrammet. Inget flygbolag kan undvika förseningar. Flyget till Kos försenades med 4 1/2 timme och hemresan med 4 timmar och 10 minuter. – I sitt avgörande redogjorde nämnden för bestämmelserna i 4, 15 och 16 §§ PRL samt anförde härefter: Enligt 18 § PRL skall skador som omfattas av bestämmelserna i bl.a. luftfartslagen (1957:297) ersättas enligt den lagen i stället för enligt paketreselagen; arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har att fordra enligt luftfartslagen. Enligt denna lags 20 § i förening med 18 § PRL är arrangören skyldig att ersätta resenären för skada till följd av försening vid flygresan, om inte arrangören visar att flygbolaget, dess anställda och alla som flygbolaget anlitat har vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att undvika skadorna eller att det har varit omöjligt för dem att vidta åtgärderna. Det är här alltså fråga om ett s.k. presumtionsansvar (se prop. 1985/86:119 s. 40). I flygbolagets ansvar ingår också att vidta erforderliga åtgärder för att begränsa eller förebygga skada. – Det är utrett att såväl nerresan till Kos som hemkomsten till Sverige försenats med mer än fyra timmar. – Resenärerna har yrkat prisavdrag samt ersättning för hotellrum som inte har kunnat utnyttjas samt för mat. – Arrangören har bestritt ersättningsanspråken under åberopande av en friskrivning i bolagets katalog, där det sägs att bolaget inte svarar för kostnad som uppkommit till följd av försening. – Eftersom paketreselagen är tvingande till resenärernas förmån är friskrivningen i katalogen utan verkan. Denna klausul bör tas bort ur kommande kataloger, eftersom den vilseleder resenärerna beträffande deras rättigheter. – Nämnden finner att de förseningar som har förevarit på

ner- och hemresan inte är av den storleksordningen och inte har medfört sådana konsekvenser att ett prisavdrag är motiverat. Vad gäller skadeståndsyorkandena konstateras att arrangören inte har visat att sådana omständigheter förelegat som gör att presumtionsansvaret inte skall gälla. Arrangören bär således ett ansvar för skador till följd av förseningen. – Resenärerna har till följd av förseningen på hemresan inte kunnat utnyttja bokad hotellinkvartering för vilken de haft kostnader om sammanlagt 1 570 kr. Enligt förarbetena till konsumentlagstiftningen (se t.ex. prop. 1989/90:89 s. 42) är detta en ersättningsgill skada. Nämnden finner därför att resenärerna är berättigade till ersättning för denna skada. – Vad slutligen gäller resenärernas kostnad för mat är inte visat att flygförseningen i sig orsakat att resenärerna drabbats av några nödvändiga extra matkostnader.

Vi kommentarer dessa båda fall. Det är uppenbart att det inte alltid är helt enkelt att dra gränsen mellan de situationer där skadestånd skall utgå enligt transporträttsliga bestämmelser och de fall där paketreselagens regler skall tillämpas. Den typ av frågeställning som upptas i ovan upptagna ARN 1994/95 ref. 42 är dock inte vanligt förekommande. Merparten av de fall där nämnden har att tillämpa 18 § PRL gäller flygresor. Det rör sig då för det mesta om försenat eller skadat bagage. I dessa fall har nämnden regelmässigt tillämpat ersättningsbestämmelserna i 9 kap. luftfartslagen (1957:297).

Nämnda kapitel ändrades genom lag (1986:619) om ändring i luftfartslagen. Denna ändring gäller dock endast för inrikes luftfart och luftfart som inte faller under den s.k. Warszawakonventionen. Vilket för ARN:s del i praktiken har inneburit tillämpning av lagen i dess tidigare lydelse; detta eftersom de flygresor ingående i paketresor som ARN behandlar till allt övervägande del är utrikes resor.

Som redogjorts för i avsnitt 5.6 ovan, har 18 § PRL ändrats genom lag (2002:1132), vilken ändring trätt i kraft den 28 juni 2004 genom förordning (2004:540). Härigenom har uppräknningen i denna paragraf av transporträttsliga lagar – som i fråga om skadestånd skall tillämpas i stället för paketreselagen – kompletterats med ”rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage”.

9.21 Synpunkter på praxis

Av vad ovan anförts står klart att ARN är totalt dominerande då det gäller svensk praxis rörande paketreselagen. Vi har inte funnit något enda fall som behandlar denna lag i Nytt Juridiskt Arkiv (NJA) eller Rättsfall från hovrätterna (RH); inte heller i Marknadsdomstolens avgöranden (MD).

Vad kan då sägas om ARN:s praxis? Till en början bör anmärkas följande. Vi alla tre som har medverkat vid tillkomsten av denna promemoria har länge tjänstgjort vid ARN:s reseavdelning. Detta förhållande kan vara både till nackdel och till fördel. Till nackdel därför att det kan sägas att det föreligger ett slags jäv; men till fördel i beaktande av den inblick i nämndens tvistlösande verksamhet som vi har erhållit.

ARN är i praktiken en slags "specialdomstol" vid prövning av tvister mellan näringsidkare och konsumenter. Som avdelningsordförande tjänstgör endast s.k. hovrättsjurister. Dessa har godkänts som domare vid särskild prövning i hovrätt. – Många av avdelningsordförandena har lång erfarenhet som domare och många har hög tjänsteställning inom domstolsväsendet. Avdelningsordförandena får ha en viss specialitet – t.ex. att tjänstgöra på nämndens reseavdelning – men tjänstgör dessutom omväxlande på andra nämndens avdelningar.

Även många av intresseledamöterna har som specialitet att tjänstgöra på reseavdelningen och de har också gjort detta sedan lång tid tillbaka. Flertalet av dessa personer sysslar även utanför ARN med frågor beträffande resor.

Vi vågar – trots den antydda risken att tala i egen sak – säga följande. Nämndens avgöranden fattas av personer med särskild kompetens och erfarenhet att lösa tvister mellan näringsidkare och konsumenter beträffande paketresor. Vilket torde borga för att ARN:s avgöranden allmänt sett har en hög kvalitet och god konsistens.

Hur ser då denna praxis ut? Härtill skall sägas följande. Efter en ganska kort tids arbete inom Justitiedepartementet presenterades promemorian Ds 1992:50 Lag om paketresor. – Den lag som sedermera antogs – resultatet av ett av de första svenska genomförandena av EG-direktiv på civilrättens område – kom på många punkter att bli mycket trogen direktivet. Detta ledde till bristande harmoni i förhållande till andra svenska lagar om köp och tjänst; särskilt för den i praktiken dominerande problematiken rörande fel och påföljd för fel, där reglerna i paketreselagen starkt skiljer sig

från den mycket utförligare regleringen i köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

Det sagda torde ändå inte ha lett till några anmärkningsvärda svårigheter vid prövning inom ARN av tvister beträffande paketresor. Inom nämnden finns en bred kompetens rörande vad som allmänt gäller i svensk rätt beträffande köp och tjänst. I fall där paketreselagen inte ger svar på en viss fråga, tillämpas allmänna rättsgrundsatser eller regler som framgår av andra köprättsliga lagar. Oftast sker detta utan att det uttryckligen sägs att det är fråga om analogisk rättstillämpning. Allt detta leder till att nämndens praxis beträffande paketresor i stort sett torde stå väl i harmoni med övrig svensk rätt beträffande köp och tjänst. – Regleringen i paketreselagen har dock lett till mycket skiftande motiveringar.

Härmed är dock ingalunda sagt att vi inte har funnit såväl avgöranden som motiveringar, som vi har ställt oss frågande inför. Vi har också funnit exempel på olika materiell bedömning i olika sammansättning inom nämnden. Ett typexempel på detta gäller tid för reklamation, där ju frågan sedermera kom att hänskjutas till plenum.

Nämndens avgöranden är heller inte alltid enhälliga. Skiljaktiga meningar förekommer allt som oftast. Det kan dock sägas att det då för det mesta rör bedömningsfrågor, t.ex. huruvida en viss inkvartering skall anses som avtalsenlig eller ej; eller vilket belopp som skall utgå som prisavdrag eller skadestånd. – I särskilda fall kan skiljaktigheten dock avse grundläggande frågor. Härvid skall åter nämnas pleniavgörandet rörande reklamation. Det rådde där stor oenighet i den grundläggande frågan, huruvida det kunde krävas att reklamation skedde redan under resenärens vistelse på resmålet.

Sammanfattningsvis vågar vi påstå att ARN:s avgöranden för det mesta har hög kvalitet. I vissa fall bör denna praxis kunna tjäna till förebild vid tillskapande av en ny paketreselag och ett nytt paketresedirektiv.

10 Utländsk rätt

Vi har, utöver studium av svensk rätt, tagit del av dansk, norsk och finsk rätt, ävensom av engelsk, fransk och tysk rätt rörande paketresor.

I det följande lämnas kortfattade redogörelser för nordisk samt för fransk och tysk rätt. Först skall dock sägas några allmänna ord rörande den nordiska rätten.

I den svenska propositionen till paketreselagen anges att arbete med anpassning till EG-direktivet pågår också i övriga nordiska länder. Det sägs vidare att det under ärendets beredning ägde rum överläggningar med företrädare för regeringskanslierna i Danmark, Finland och Norge (prop. s. 15). – Härtill skall konstateras följande.

Den svenska lagen trädde i kraft den 1 januari 1993; detta i enlighet med Sveriges åtagande enligt EES-avtalet och det särskilda luftfartsavtalet mellan Sverige, Norge och EG. Bland de nordiska länderna var Sverige ensamt om att ha en lag om paketresor klar till denna tidpunkt. – Lagar om paketresor i Danmark, Norge och Finland trädde i kraft den 1 oktober 1993, den 1 januari 1996 respektive den 1 juli 1995.

Dessa fyra nordiska länders paketreselagar är mycket olika. De danska, norska och finska lagarna är alla mera omfattande och berör flera frågor än den svenska lagen.

Närmast redogörs härafter för dansk, norsk och finsk lagstiftning. Framställningen rör framför allt sådant som saknar motsvarighet i den svenska paketreselagen. Det kan också vara situationer då denna lag är betydligt mindre utförlig eller väsentligt annorlunda, i sak eller redaktionellt. – Det skall starkt understrykas att redogörelsen inte är fullständig.

10.1 Dansk rätt

10.1.1 Den danska lagen

I juni 1993 utfärdades i Danmark "Lov om pakkerejser".

Den danska lagen (DAPL) talar inte om "forbruger" (konsument), utan om "kunde" (kund). Redan av detta framgår att lagen reglerar resor som företas *såväl* av privatpersoner *som* av personer som reser i tjänsten. Detta gäller ju också för den svenska paketreselagen, trots att denna lag betecknar arrangörens motpart "konsument".

§ 1 DAPL rör lagens *tillämpningsområde*. I paragrafens första stycke sägs att lagen gäller för avtal om köp av paketresor som en kund ingår med en arrangör eller med en förmedlare som handlar i arrangörens namn. Samt att lagens §§ 2, 3 och 5 också gäller för "udbud" (marknadsföring) av paketresor.

§ 1 andra stycket anger lagens – enligt utgångspunkten – *tvingande* karaktär. Nämligen att lagen, och på grund av lagen fastställda bestämmelser, inte "ved forudgående aftale" får åsidosättas till skada för kunden eller den som inträder i kundens krav; detta om annat inte är angivet i lagen.

Härefter följer i §§ 2-4 DAPL definitioner.

§ 2 anger att en paketresa är en kombination av minst två av tre element, i den mån dessa bjuds ut "samlet" (i samlat skick) eller har varit utbudna på förhand och säljs "samlet". Vidare krävs att den samlade prestationen varar mer än 24 timmar eller omfattar övernattnig.

De tre elementen är:

1. transport,
2. inkvartering och
3. annan "turistmässig" prestation, som inte är direkt knuten till transport eller inkvartering, men som utgör en väsentlig del av paketresan.

Särskild fakturering av nämnda element medför inte att kombinationen av dessa faller utanför lagen.

§§ 3 och 4 DAPL definierar "arrangør", "formidler" (återförsäljare) och "kunde" (kund).

Som arrangör anses var och en som "tilrettelægger" (arrangerar) paketresor och bjuder ut eller säljer dessa direkt eller genom en "formidler"; detta om denna verksamhet inte endast utövas "lejlighedsvis" (tillfälligtvis).

Som ”*formidler*” anses var och en som marknadsför eller bjuder ut eller säljer en paketresa i arrangörens namn. – Och som ”*kunde*” var och en som köper eller i vars namn en paketresa köps. Om kunden överlåter resan, anses också den, till vilken överlåtelsen sker, som kund.

§§ 5-8 DAPL, som rör *information*, motsvarar i någon mån de svenska 5-8 §§ PRL. Skillnaderna är dock avsevärda. Den svenska lagen är här mycket utförligare än den danska, vilket kan sammanhänga med att den danska regleringen delvis upptas i en ”bekendtgørelse”.

§ 5 första stycket anger att *priset* för en paketresa skall framgå tydligt och begripligt av broschyrer, annonser och annat marknadsföringsmaterial. Vidare, i paragrafens andra stycke, att *upplysningar i materialet* anses som en *del av reseavtalet*, om inte ändringar tidigare har delgetts kunden.

Enligt § 6 första stycket skall arrangören *före avtalets ingående* meddela kunden avtalsvillkoren samt informera om bestämmelser rörande *pass, vaccinationer* etc., vilka skall iakttas för att resan skall kunna genomföras. Vidare skall arrangören gentemot kunden bekräfta avtalsvillkoren *skriftligt eller på annat lämpligt sätt*. Arrangören skall lämna över en *kopia av avtalet*, om detta har ingåtts skriftligt. – Av paragrafens andra stycke framgår att bestämmelserna i första stycket inte gäller om avtalet träffas kort tid före avresan.

I § 7 sägs att kunden, *innan resan påbörjas*, av arrangören skriftligen eller på annat lämpligt sätt skall få *upplysning om praktiska förhållanden* rörande genomförandet av paketresan.

§§ 9–10 rör rätt att *avbeställa* en paketresa. Dessa regler är inte tvingande. Enligt § 9 andra stycket kan avbeställningsrätten begränsas eller frångås, om arrangörens rätt till avbeställning gentemot en tredje man är begränsad.

§ 11 DAPL anger att arrangören före avtalets ingående skall upplysa kunden om möjligheten att teckna *försäkring* för det fall denne på grund av sjukdom eller liknande inte kan delta i resan.

§ 12 rör *överlåtelse* av resan och § 13 *prisändringar*.

Bestämmelser om att arrangören förbehåller sig *rätt till ändringar* och andra allmänna förbehåll i avtalet kan *inte göras gällande* gentemot kunden, § 14.

§§ 15–17 DAPL rör arrangörens ”*misligholdelse*” före avresan – *anteciperat avtalsbrott* – motsvarande bestämmelserna i 11–14 §§ PRL. Även här är skillnaderna mellan den svenska och danska lagen avsevärda. Det noteras att den danska lagen inte placerar reglerna

om prisändringar i nu ifrågavarande sammanhang, utan i ovan nämnda § 13.

I § 15 första stycket föreskrivs *skyldighet för arrangören att underrätta kunden*, om han inte kan uppfylla avtalet utan att ett eller flera av villkoren ändras. I paragrafens andra stycke sägs att arrangören samtidigt skall *upplysa kunden om dennes rättigheter* samt om *skyldigheten att reklamera*. I motsatt fall kan arrangören inte åberopa för sen eller bristande reklamation.

I § 15 tredje stycket regleras kundens skyldighet att, i ifrågavarande situation, *reklamera* inom skälig tid efter det att kunden fått upplysning om att arrangören inte kan uppfylla avtalet.

§ 16 DAPL reglerar kundens rättigheter då *arrangören ställer in resan* eller om det med säkerhet kan förutses att arrangören kommer att göra sig skyldig till ett *väsentligt avtalsbrott*. Resenären har då rätt att antingen få tillbaka allt vad han betalat eller att få delta i en annan resa; detta i den mån arrangören utan "uforholdsmæssige" (oproportionerliga) kostnader kan erbjuda detta. – Om kunden väljer att delta i en annan resa med högre värde, skall han betala prisskillnaden.

§ 17 DAPL första stycket rör *skadestånd vid anteciperat avtalsbrott*. Detta lagrum har stora likheter med 14 § PRL. Dock saknas den inskränkning för rätten till skadestånd som upptas i den svenska paragrafens första stycke – "om det är skäligt".

Enligt § 17 andra stycket har kunden ytterligare rätt till ersättning; detta om den bristande uppfyllelsen rör egenskaper hos paketresan som kan anses tillförsäkrade.

§§ 18–27 DAPL upptas under rubriken *Arrangørens misligholdelse m.v. efter pakkerejsens påbegyndelse*, motsvarande den svenska lagens *Ändringar efter avresan m.m.* – Det är här en reglering mycket annorlunda och mycket utförligare än motsvarigheterna i 15–20 §§ PRL.

§ 18 rör *avhjälpande*. Det sägs här att om resan är felaktig, kan kunden kräva att arrangören avhjälper felet, om inte detta skulle medföra "uforholdsmæssige" kostnader eller väsentlig olägenhet.

I § 19 regleras vad som i svensk rätt kallas *prisavdrag*. Det sägs här att – om avhjälpande inte kan krävas eller om arrangören inte avhjälper inom skälig tid – kunden har rätt att kräva "forholdsmæssigt afslag" (proportionell nedsättning) av resans pris.

§ 20 rör en påföljd som inte är upptagen i den svenska paketreselagen vid fullbordat avtalsbrott, nämligen *hævning*. – I nämnda paragraf sägs: Om en betydande del av de avtalade prestationerna inte kan levereras, eller om paketresan i övrigt är behäftad med fel

som medför att ändamålet med resan är väsentligt förfelat, får kunden häva avtalet.

I samma paragrafs andra stycke anges att kunden, om denne häver avtalet, ytterligare har rätt att utan kostnad bli *transporterad tillbaka till platsen för avresan* eller till en annan plats som är angiven i avtalet; detta med ett transportmedel motsvarande vad som är avtalat.

§ 21 inskränker rätten till prisavdrag och hävning genom uttalandet att rätt till dessa påföljder inte gäller om arrangören har erbjudit avhjälpande och detta sker inom rimlig tid och utan kostnader eller väsentlig olägenhet för kunden.

§ 22 rör *skadestånd*, i huvudsak i enlighet med ovan nämnda § 17.

§ 23 reglerar *personskada*.

§ 24 – motsvarande 18 § PRL – hänvisar till *ansvarsbegränsning enligt internationella konventioner*. – Till skillnad från den svenska lagens 18 §, är den danska lagen allmänt hållen; någon hänvisning till andra bestämmelser anges där inte. – Det skall vidare anmärkas att den danska lagen saknar motsvarighet till bestämmelsen i 18 § andra meningen PRL, där det sägs att arrangören alltid är skyldig att ersätta resenären enligt de transporträttsliga bestämmelserna.

§ 25, som rör resenärens *klagomål under resan*, har innehåll motsvarande 20 § PRL.

§§ 26–27 DAPL rör *reklamation* motsvarande 19 § PRL. – Men i den danska lagen ges bestämmelser som saknar svensk motsvarighet; nämligen att, om kundens skyldigheter inte är angivna i avtalet, arrangören inte får åberopa för sen eller felaktig reklamation, § 26 andra stycket. Det sägs ytterligare reglerna i § 26 inte gäller vid personskada, § 27 andra stycket.

§ 28 rör *återförsäljarens ansvar*, motsvarande 9 § PRL Den danska lagen har dock här en reglering, mycket annorlunda den svenska.

I § 28 första stycket DAPL sägs att återförsäljaren svarar omedelbart gentemot kunden för ekonomiska krav, som till följd av lagen kan resas mot arrangören. I andra stycket sägs att återförsäljaren inträder i kundens krav gentemot arrangören; dock att återförsäljarens krav kan falla bort eller sättas ned om kundens krav beror på ett förhållande på återförsäljarens sida.

§ 29, som reglerar *kundens skyldigheter*, saknar helt motsvarighet i den svenska lagen. – I paragrafens första stycke sägs att kunden skall svara för pass, visa och vaccinationer som är nödvändiga för resan. Vidare sägs i andra stycket att kunden skall rätta sig efter gällande ordningsföreskrifter samt de anvisningar som ges av reseledare och andra som har med genomförandet av resan att göra.

§ 30 DAPL innehåller *straffbestämmelser*. Här sägs bl.a. att överträdelse av § 5 rörande information, straffas med böter, om inte strängare straff är föreskrivet i annan lagstiftning.

10.1.2 Den danska kungörelsen

Den danska lagen kompletteras av en "bekendtgørelse" (här kallad kungörelse), utfärdad i september 1993. Denna har nio paragrafer, jämte en bilaga i två avsnitt.

Kungörelsens § 1 anger att en broschyr för en paketresa skall minst innehålla de upplysningar, angivna i avsnitt I i bilagan, för det fall dessa upplysningar är relevanta för den ifrågavarande paketresan.

Detta avsnitt I innehåller en lång uppräkningslista av olika moment som sålunda skall finnas med i broschyren. Här ett urval i förkortad form:

- Resmål.
- Resans grundpris, inklusive obligatoriska tillägg.
- Måltider ingående i priset.
- Pris för prestationer som inte omfattas av grundpriset.
- Tidpunkt för betalning och betalningssätt.
- Upplysning om möjlighet att företa prisändringar.
- Resans varaktighet, i dagar eller hela veckor.
- Tid och plats för avresa och hemkomst.
- Transportmedel samt deras karakteristika och kategori.
- Inkvarteringsbelägenhet, standard och klassificering.
- Särskilda förhållanden på resmålet, t.ex. byggnation.
- Regler om avbeställning och försäkring.
- Visst antal deltagare för genomförande av resan.
- Upplysning om att information i marknadsföringsmaterial utgör en del av avtalet, om inte ändringar har meddelats kunden innan avtalets ingående.

§ 2 i kungörelsen anger att upplysningarna i broschyren skall vara tydligt angivna och lätta att förstå.

Enligt kungörelsens § 3 skall arrangören, före ingåendet av köp av en paketresa, ge kunden de upplysningar som anges i avsnitt I i bilagan till kungörelsen. Kunden skall också upplysas om reglerna i § 12 (överlåtelse) och § 17 första stycket 1 DAPL (ej skadestånd om inte tillräckligt antal resenärer).

§ 4 i kungörelsen, motsvarande § 6 DAPL, ger bestämmelser om pass och visum samt annat som är villkor för att resan skall kunna

genomföras. – Och enligt kungörelsens § 5 skall, då avtalet bekräftas, alltid ges de upplysningar som framgår av avsnitt II i bilagan.

Detta avsnitt II innehåller endast två punkter:

- Arrangörens adress samt namn och adress på återförsäljaren samt eventuellt försäkringsbolag för försäkring vid avbeställning på grund av sjukdom.
- Särskilda önskemål som kunden har framställt och som arrangören eller återförsäljaren har lovat att uppfylla.

§ 6 i kungörelsen anger att upplysningar enligt kungörelsens §§ 3–4 och enligt bilagan kan ske genom hänvisning till uppgifterna härom i en broschyr som kunden har tagit emot ett exemplar av.

§ 7 rör upplysningar innan resan påbörjas. – I paragrafens första stycke sägs: Innan paketresan påbörjas skall arrangören skriftligen eller på annat lämpligt sätt informera kunden om praktiska förhållanden rörande genomförandet av resan; detta i den omfattning som är relevant för den ifrågavarande resan, nämligen upplysningar om

1) tidpunkt och plats för av- och hemresa samt mellanlandningar och byte till annat eller motsvarande transportmedel ävensom beräknad hemkomst,

2) kabin eller hytt på fartyg eller sov- eller liggvagnskupé på tåg,

3) arrangörens eller återförsäljarens lokala representanter eller, om sådana inte finns, upplysning om hur arrangören eller återförsäljaren skall kunna nås,

4) hur barn och unga under 18 år, utan ledsagare, kan nås samt

5) möjligheten att teckna reseförsäkring.

I § 7 andra stycket i kungörelsen sägs att upplysningarna enligt första stycket kan ges i en broschyr som kunden har tagit emot ett exemplar av.

§ 8 anger att överträdelse av kungörelsen straffas med böter.

10.1.3 Jämförelse mellan dansk och svensk rätt

En första iakttagelse är denna. Av nordiska länders paketreselagar – vilka lagar behandlas i denna promemoria – var den danska lagen den som tillkom närmast i tiden efter den svenska. Det finns tecken på att den danska lagstiftaren i vissa hänseenden låtit sig påverkas av utformningen av den svenska lagen. Men skillnaderna mellan de båda lagarna är dock avsevärda.

Vad som först noteras är att den danska lagstiftningen är uppdelad dels i en lag, dels i en kungörelse.

Just denna uppdelning saknas i svensk rätt; dock har man ju i Sverige en liknande konstruktion genom regleringen såväl i paketreselagen som i Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd. Men den danska lagen hänvisar uttryckligen till regler, som justitieministern i samråd med konsumentombudsmannen skall utforma. Detta ger uttryck för att bestämmelserna i den därefter utfärdade kungörelsen kan ha en högre valör än reglerna i KOVFS 1993:3.

Vad gäller partsställningen är det väsentlig skillnad mellan dansk och svensk lag. Enligt den danska lagen ansvarar återförsäljaren gentemot resenären för krav som kan riktas mot arrangören. Till skillnad från svensk lag, där återförsäljaren svarar mot resenären endast om han är "part i avtalet", vilket ju torde vara en mycket sällsynt situation.

Den danska lagen betecknar inte, som den svenska, arrangörens motpart "resenär", utan "kunde" (kund). Men båda lagar reglerar *såväl* reseavtal där resenären reser privat, *som* då han eller hon reser i tjänsten. De danska och svenska lagarna har alltså samma tillämpningsområde.

Båda lagarna är enligt utgångspunkten tvingande. Men till skillnad från den svenska lagen begränsar den danska inte lagens tvingande karaktär till en "konsumenträttslig" relation.

Den danska lagen ger resenären rätt att avbeställa paketresan. Detta gäller ju i Sverige endast gäller för det fall att de allmänna resevillkoren har blivit avtalsinnehåll.

Vad gäller fullbordat avtalsbrott föreligger så långt den överensstämmelsen mellan dansk och svensk lag att ingen av dessa definierar begreppet fel. Men där slutar likheterna. Någon motsvarighet till den svenska lagens uppdelning mellan "brister" i 15 § och "andra fel" i 16 § PRL återfinns inte i den danska lagen.

Den danska lagen innehåller ett fullt utbyggt system av påföljder; avhjälpande, prisavdrag, hävning och skadestånd. I den svenska lagen saknas avhjälpande och hävning. – "Ersättningsarrangemang" enligt 15 § PRL återfinns inte i den danska lagen vid fullbordat fel.

Vad gäller prisavdrag förekommer i den danska lagen inte det i 15 § tredje stycket PRL inskränkande rekvisitet "om det är skäligt". (Vilken inskränkning ju inte finns i 16 § PRL.) I stället anger § 19 DAPL att prisavdraget skall vara "förholdsmæssigt". Vilket ger uttryck för att avdraget skall beräknas i enlighet med vad som

allmänt gäller i svensk köprätt, se 38 § KöpL och 28 § första stycket KKL.

I fråga om reklamation vid fullbordat kontraktsbrott får arrangören inte åberopa för sen eller bristfällig reklamation i det fall reglerna om kundens skyldighet att reklamera inte anges i avtalet, § 26 DAPL. Någon sådan reglering finns inte i svensk rätt. – Den danska lagen skiljer sig här ytterligare från den svenska genom föreskriften att reklamationsskyldigheten inte gäller vid personskador.

Den danska lagens § 28 första stycket – enligt vilket återförsäljaren svarar gentemot kunden för dennes krav gentemot arrangören – saknar motsvarighet i den svenska lagen. Detsamma gäller paragrafens andra stycke, enligt vilket återförsäljaren inträder i kundens krav gentemot arrangören.

Inte heller § 29 DAPL, rörande resenärens förpliktelser, har någon motsvarighet i den svenska lagen.

Den danska lagen hänvisar till internationella konventioner, motsvarande 18 § PRL. Men regeln i 18 § andra meningen PRL, att arrangören alltid svarar enligt ifrågavarande lagar, saknar motsvarighet i den danska lagen.

Enligt den svenska paketreselagen skall, vid underlåtelse att lämna information, tillämpas marknadsföringslagen. Den danska lagen har i stället bestämmelser om straff.

10.2 Norsk rätt

10.2.1 Den norska lagen

Norsk ”lov om pakkereiser” utfärdades i augusti 1995. Viss ändring av lagen skedde i december samma år.

Den norska lagen (NOPL) ligger i många hänseenden nära den danska lagen, men i andra hänseenden nära den svenska.

I likhet med den danska betecknar den norska lagen arrangörens motpart ”kunde” (kund). Detta framgår av § 1-1 första stycket NOPL, där det sägs att lagen gäller för ”tilbud” (marknadsföring) av paketresor samt för avtal om köp av sådana resor som ingås mellan en kund och en arrangör eller förmedlare av en paketresa.

Av § 1-2 NOPL framgår att lagen i princip är *tvingande* då resenären är konsument. Närmare bestämt sägs att lagen, om inte annat anges, inte får åsidosättas till skada för kunden när paketresan huvudsakligen är till personligt bruk för denne. – Detta, i enlighet

med den svenska, men till skillnad från den danska lagen som inte gör denna skillnad mellan "konsumenträttsliga" och andra relationer. Såväl den norska som den danska lagen tillåter vissa avvikelser från den tvingande regleringen. Vilket inte förekommer i den svenska lagen.

Definitionen på "pakkereise" i § 2-1, är i det närmaste identisk med den danska lagens § 2. Dock har den norska lagen då det gäller "innkvartering" motsvarande förtydligande som i 2 § tredje stycket PRL, nämligen att inkvarteringen inte uteslutande får anses vara ett led i en transporttjänst.

Även beträffande "arrangør" förekommer i stort sett samma definition i norsk och dansk lag; dock att den norska tillägger att vederbörande inte räknas som arrangör när verksamheten inte är led i näringsverksamhet. – Denna sistnämnda inskränkning saknar motsvarighet i den svenska lagen.

Som "formidler" definierar § 2-2 NOPL den som "tilbyr" (marknadsför) eller säljer paketresor som är "tilrettelagt" (arrangerade) av en arrangör.

§ 2-3 NOPL som rör "kunde" är i sak identisk med den danska lagens § 4.

§ 3-1 första stycket NOPL anger att marknadsföring endast får företas när nödvändig garanti har ställts enligt lagens § 11-1. Och i paragrafens andra stycke sägs att, i informationsmaterial som arrangören har utarbetat, det skall framgå att garanti har ställts. – Motsvarigheter till dessa regler saknas i dansk och svensk paketreselag. (Dock att det i svensk rätt ju finns en särskild resegarantilag.) – § 3-2 har rubriken "Opplysninger i kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmaterieell". – Innehållet i paragrafens första stycke är i det närmaste identiskt med 5 § första stycket PRL.

§ 3-2 andra stycket motsvarar 5 § andra stycket PRL. Men utformningen ligger närmare motsvarande bestämmelse i § 5 andra stycket i den danska lagen. Detta genom att § 3-2 andra stycket NOPL uttryckligen anger att upplysningar i informationsmaterial, som arrangören har utarbetat eller hänvisar till, räknas som *en del av avtalet*. Detta gäller dock inte om upplysningarna har ändrats på ett tydligt sätt före ingåendet av avtalet. Inte heller är upplysningarna avtalsinnehåll om de varit utan betydelse för kundens beslut att delta i paketresan. – Det sägs i § 3-2 NOPL ytterligare att arrangören i informationsmaterialet skall göra uppmärksam på möjligheten att uppgifterna kan ändras före avtalets ingående.

Även § 3-3 NOPL "Opplysninger som skal gis før avtale inngås" ligger nära motsvarigheten i den danska lagens § 6. I båda lagarna

sägs inledningsvis att arrangören före avtalets ingående skall informera kunden om avtalsvillkoren.

Härefter följer i § 3-3 första stycket NOPL en uppräknning, i stort sett densamma i dansk, norsk och svensk lag, nämligen att kunden skall informeras om bl.a. pass, "helsemessige formaliteter" och om visum. – I likhet med den svenska, men till skillnad från den danska, begränsar den norska lagen skyldigheten att upplysa om krav på visum till vad som gäller för medborgare i stater inom EES. – (Det erinras om att Norge är medlem i EES, men inte i EU.)

I § 3-3 första stycket andra meningen NOPL finns ett tillägg, i sak identiskt med vad som sägs i den danska lagens § 6. Nämligen att avtalsvillkoren skall bekräftas skriftligt eller på annat tydligt sätt. Samt, om avtalet har ingåtts skriftligt, kunden skall ha fått en kopia av avtalet. – Motsvarande bestämmelser, annorlunda formulerade, finns i 8 § första och andra stycket PRL.

I § 3-3 andra stycket NOPL upptas motsvarande regel som i den danska lagens § 7 ävensom i 8 § tredje stycket PRL. Det gäller *avtal kort tid före avresan*. Härvid säger den norska lagen att om det inte är möjligt att följa § 3-3 första stycket fullt ut, skall informationen ges i den utsträckning som det är praktiskt möjligt.

§ 3-4 NOPL rör *upplysningar som skall ges innan avtalet ingås*, motsvarande § 7 i den danska lagen och 6 § andra stycket PRL. Regleringen i den norska lagen ligger här i sak mycket nära den svenska.

I §§ 4-1–4-3 ges regler om *avbeställning*, som ju saknas i den svenska lagen. De norska reglerna har sin motsvarighet i den danska lagens §§ 9–10; dock är de norska betydligt utförligare.

Den norska lagens regler om avbeställning är, i likhet med de danska, inte fullt ut tvingande. Kundens rätt att avbeställa kan begränsas eller frångås i den mån arrangörens rätt att avbeställa gentemot en tredje man är begränsad, § 4-2 andra stycket NOPL.

§ 4-4 rör *överlåtelse* av paketresan, motsvarande § 12 i den danska lagen och 10 § PRL. Bestämmelserna är här i sak identiska i alla tre lagar sånär som på ett tillägg i den norska lagen; nämligen att överlåtelse inte får ske i strid mot regler som arrangören är bunden av.

§ 4-5 behandlar *förbehåll om ändringar av avtalsvilkårene*. Den norska paragrafen ligger i sak nära såväl den danska lagens § 13 som 11 § PRL. I ett hänseende är den norska lagen, liksom den danska, mer explicit. Det gäller vad som i 11 § tredje stycket andra meningen PRL sägs, att ett avtalsvillkor om att priset kan ändras

inte får vara ensidigt till resenärens nackdel. Detta uttrycks i de två andra lagarna så att höjning av priset får göras gällande endast om avtalet uttryckligen ger möjlighet till såväl prishöjning som prisnedsättning samt anger det precisa beräkningssättet för sådana ändringar.

§ 4-6 rör ”*underretningsplikt ved mangelfull oppfyllelse og endringer etter § 4-5*”. Denna § 4-6 – som står nära § 15 första och andra stycket i den danska lagen – anger följande. Om paketresan kommer att bli felaktig eller om arrangören vill ändra villkoren enligt § 4-5, skall han snarast möjligt underrätta kunden om detta. Han skall samtidigt upplysa kunden om reklamsplikten enligt § 5-1, om rättsverkningarna av underlåten reklamation inom fristen, samt vart reklamationen skall riktas. Om denna upplysningskyldighet försummas, kan arrangören inte åberopa för sen eller felaktig reklamation.

§§ 5-1–5-3 gäller ”*krav kunden kan gjøre gjeldende for pakkereisen er påbegynt*”. Motsvarigheter finns i §§ 16–17 i den norska lagen och 12–13 §§ PRL. Även om bestämmelserna i de olika lagarna är i stort sett är materiellt överensstämmande, är det stora skillnader i redaktionell utformning.

I § 5-1 första stycket NOPL sägs att kunden får *hæve avtalet* innan paketresan börjar, om det står klart att denna kommer att ha väsentliga fel. Detsamma gäller vid ändring av avtalsvillkoren enligt § 4-5 och ändringen är till väsentlig olägenhet för kunden. Prishöjning med mer än 10 procent skall alltid anses vara väsentlig olägenhet.

§ 5-1 andra stycket reglerar *reklamation*. Här sägs att om kunden vill häva avtalet skall han, inom skälig tid efter mottagandet av underrättelse enligt § 4-6 första stycket, informera återförsäljaren eller arrangören om att han vill begagna sig av sin rätt. – Motsvarande regel finns i § 15 andra stycket i den danska lagen och i 12 § tredje stycket PRL.

§ 5-2 rör ”*tilbakebetaling eller ny pakkereise ved heving eller avlysning*”, motsvarande § 16 i den danska lagen och 13 § PRL. – Den norska paragrafen är här i sak identisk med den svenska, dock att den norska också tar upp det fall att den erbjudna resan är av högre värde. Kunden skall då betala prisskillnaden, om han inte har krav på motsvarande ersättning enligt lagens § 5-3.

§ 5-3 rör ”*erstatning ved heving og avlysning*”, motsvarande § 17 i den danska lagen och 14 § PRL. Här skall först noteras att ingen av de båda andra lagarna har någon motsvarighet till rekvisitet för skadestånd i den svenska paragrafens första stycke ”om det är

skäligt”. – Den norska lagen ligger här i övrigt mycket nära den svenska.

§§ 6-1–6-5 behandlar ”*krav kunden kan gjøre gjeldende etter at pakkereisen er påbegynt*”. – Det vill säga påföljder för fullbordat avtalsbrott.

§ 6-1 behandlar något som saknas såväl i dansk som i svensk paketreselag. I den norska paragrafen finns nämligen en definition av vad som avses med *mangel* (fel). – Här sägs: Paketresan är ”*mangelfull*” när den avviker från vad som är avtalat eller förutsatt i avtalet och detta inte beror på kunden eller förhållande på dennes sida. Avvikelse från det avtalade räknas dock inte som ett fel, om de är av mindre betydelse och av det slag som kunden bör räkna med att kunna inträffa från tid till annan; detsamma gäller avvikelser i naturgivna förhållanden som arrangören varken hade eller borde ha kännedom om eller makt över.

Vad sedan gäller *påföljder för fullbordat fel*, föreligger stor likhet med den danska lagen. Såväl den danska som den norska lagen upptar påföljderna avhjälpande, prisavdrag, hävning och skadestånd; detta till skillnad från den svenska paketreselagen, som ju i detta sammanhang reglerar ersättningsarrangemang, prisavdrag och skadestånd, men inte avhjälpande och inte hävning.

I § 6-2 första stycket NOPL sägs att, om paketresan är felaktig, kunden får kräva att felet *avhjälps* utan oskälig kostnad eller olägenhet för arrangören. I paragrafens andra och tredje stycke sägs: Om arrangören erbjuder sig att avhjälpa felet, får kunden inte kräva prisavdrag eller häva avtalet, om avhjälpandet sker inom skälig tid och utan väsentlig olägenhet för kunden. Om felet inte avhjälps, har kunden rätt till ”*forholdsmessig*” prisavdrag. Har kunden själv avhjälpt felet, bestäms avdraget till kostnaderna för avhjälpandet, om detta inte framstår som oskäligt.

§ 6-3 första stycket NOPL reglerar *hävning*. Här sägs: Om paketresan har väsentliga fel och ändamålet med resan härigenom är väsentligt förfelat, får kunden häva avtalet och kräva tillbaka de belopp som har erlagts enligt avtalet. – Vidare sägs i samma paragrafs andra stycke: Om kunden häver avtalet enligt första stycket har han, om det ingår transportelement i paketresan, rätt att kräva vederlagsfri *transport till platsen för avresan* eller till en annan plats som kan vara avtalad mellan parterna.

§ 6-4 NOPL reglerar *skadestånd*. I paragrafens första stycke sägs: Om paketresan är felaktig och detta medför att kunden lider skada, får denne kräva ersättning av arrangören; detta dock, enligt paragrafens andra stycke, inte om arrangören visar att felet beror på

omständigheter enligt lagens § 5-3 punkt 2 (motsvarande 14 § andra stycket punkt 2 PRL). – Den norska lagen gör herefter följande tillägg: I de fall arrangören är fri från ersättningsansvar enligt andra stycket, skall han ändå snarast bistå kunden i nödvändig utsträckning, § 6–4 fjärde stycket NOPL.

I likhet med dansk lag, men till skillnad från svensk, reglerar den norska lagen rätt till *ersättning för ideell skada*. I § 6-4 tredje stycket NOPL där det sägs: Kunden har, även om han inte har lidit någon förlust, rätt till gottgörelse om felet har vållat honom väsentlig olägenhet.

§ 6-5 NOPL reglerar förhållandet till *ersättningsregler i transporträttslig lagstiftning*, motsvarande § 24 i den danska lagen och 18 § PRL. – I den norska paragrafen sägs, att om fel på paketresan vållar kunden förlust som regleras av ersättningsreglerna i transporträttslig lagstiftning, gäller dessa regler i stället för reglerna i den norska paketreselagen. – Motsvarande tillägg som i 18 § andra meningen PRL görs, nämligen att arrangören ”likevel” alltid är ansvarig gentemot kunden. – Det erinras om att detta tillägg saknas i den danska paketreselagen.

§ 7-1 rör ”*formidlerens ansvar*”. Regleringen här är, med ett visst undantag, identisk med dansk lag. – Det sägs i den norska paragrafens första stycke att återförsäljaren svarar gentemot kunden för krav som enligt lagen kan ställas gentemot arrangören; dock inte för krav som täcks av ”Reisegarantifondet”. Denna sista inskränkning saknar motsvarighet i dansk lag. – I § 7-1 andra stycket sägs att återförsäljaren inträder i kundens krav mot arrangören; detta regresskrav kan falla bort eller sättas ned om kundens krav beror på ett förhållande på återförsäljarens sida. – Någon motsvarighet till dessa regler finns inte svensk lag, jfr 9 § andra stycket PRL.

§§ 8-1–8-2 NOPL rör *reklamation vid fullbordat fel*. Dessa regler är identiska med de danska reglerna, men inte helt med den svenska lagens 19 §.

Dock är innehållet i § 8-1 första stycket och § 8-2 första stycket NOPL i sak lika med regleringen i dansk och svensk rätt. Det anges i den norska lagen att kunden, om han vill åberopa fel efter det att resan har påbörjats, skall ge arrangören eller återförsäljaren meddelande om detta inom skälig tid efter det att han upptäckt felet; i motsatt fall förlorar han rätten att åberopa felet. Vidare sägs att, oavsett denna bestämmelse, kunden kan åberopa felet om arrangören eller återförsäljaren har uppträtt grovt oaktsamt eller i strid mot tro och heder.

Vad som skiljer norsk och dansk rätt gentemot den svenska är att arrangören eller återförsäljaren inte kan åberopa underlåten eller felaktig reklamation om inte kundens skyldigheter att reklamera är angivna i avtalet; för norsk rätts del § 8-1 andra stycket NOPL.

En ytterligare skillnad gentemot svensk rätt är att kunden, oavsett § 8-1, kan göra felet gällande för krav till följd av personskador, § 8-2 andra stycket. – Motsvarande gäller enligt den danska lagen.

I § 9-1 NOPL följer härfter bestämmelser om *kundens förpliktelser*. Sådana bestämmelser finns också i den danska, men inte i den svenska lagen. – Den norska paragrafen anger: Kunden skall rätta sig efter ordningsbestämmelser och anvisningar som getts av arrangören, reseledare, transportörer och andra som har ansvar för genomförandet av paketresan; kunden skall sörja för att ha med sig pass, eventuellt visum och andra dokument nödvändiga för resan.

§§ 10-1–10-8 NOPL innehåller något som helt saknas i dansk och svensk rätt, nämligen regler om tvistlösning. Med stöd av dessa norska bestämmelser finns i Norge Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser, som fungerar i samarbete mellan Forbrukerrådet (motsvarigheten till det svenska Konsumentverket) och Den norske reisebransjeforening.

§§ 11-1 och följande rör resegaranti.

10.2.2 De norska föreskrifterna

Den norska lagen kompletteras, i likhet med den danska, av en kompletterande författning, ”forskrift”, fastställd av Barne- og familiedepartementet.

Föreskrifternas § 1 kompletterar den norska lagens § 3-2. Det handlar således om *upplysningar som skall ges i kataloger och broschyrer*. Utöver vad som redan framgår av lagtexten ges här en omfattande uppräknning av vad detta skriftliga material skall innehålla, bl.a:

- det totala priset som kunden skall betala, flygplats- och hamnavgifter såsom avgifter i förbindelse med ombord- och avstigning,
- inkvarteringsställets belägenhet och väsentligaste faciliteter,
- inkvarteringsställets turistmässiga klassificering i enlighet med kriterierna i värdlandet. Om arrangören har en egen klassificering, skall betydelsen av de olika klassificeringsbetingelserna framgå tydligt,

- måltider, inräknade i priset,
- hälsomässiga inresebestämmelser,
- normala klimatiska förhållanden på resmålet samt
- att resegaranti är ställd.

Föreskrifternas § 2 anger, i anslutning till lagens § 3-5, en lång uppräknning av vilka *upplysningar och villkor som avtalet skall innehålla*. Det gäller bl.a.

- vilka dokument som är en del av avtalet,
- när parterna är bundna av avtalet, betalningsvillkoren och konsekvenserna av att betalning inte sker inom avtalad tid,
- utflykter och andra prestationer, inkluderade i resans totalpris,
- villkoren för prisändringar,
- hur kunden kan komma i kontakt med Reisegarantifondet,
- branschorganisationer som arrangören och återförsäljaren kan vara medlem av samt
- upplysning om att paketresan är reglerad av den norska paketreselagen jämte föreskrifterna.

Det sägs ytterligare att alla upplysningar skall vara presenterade på ett för kunden klart och tydligt sätt.

10.2.3 Jämförelse mellan norsk och svensk rätt

Det finns som sagts många likheter mellan norsk och svensk rätt beträffande paketresor. I det följande noteras framför allt skillnaderna.

Vad först gäller marknadsföring, får sådan enligt den norska lagen inte företas om resegaranti inte har ställts. Vidare skall i marknadsföringen framgå att sådan garanti har ställts.

Den norska lagen innehåller regler om avbeställning, som den svenska ju helt saknar.

En betydelsefull skillnad mellan norsk och svensk lag är att den norska innehåller en definition av ”fel”. Dock är den norska definitionen mycket annorlunda än vad som finns i svenska lagar om köp och tjänst; i köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen. Framför allt skall noteras att den norska lagens § 6–1 inte explicit tar upp fall då att arrangören har lämnat en oriktig upplysning om resan; eller att denne har underlåtit att upplysa om något som kan antas ha inverkat på köpet av paketresan (jfr 16 § i den svenska konsumentköplagen).

Uppdelningen av olika typer av fel enligt 15–16 §§ PRL saknar motsvarighet i den norska lagen.

En avsevärd skillnad mellan norsk och svensk lag är att den norska utförligt reglerar påföljder för fullbordat fel. I den norska lagen finns påföljder som saknas i den svenska, avhjälpande och hävning. Däremot saknar den norska lagen ersättningsarrangemang.

Vad gäller reklamation för fullbordat avtalsbrott saknar den svenska lagen bestämmelsen i den norska lagen – liksom i den danska – om att arrangören inte kan åberopa för sen eller felaktig reklamation, om inte resenärens förpliktelse härom har angetts i avtalet.

Den norska lagens bestämmelser om förmedlarens ansvar och om resenärens förpliktelse saknar motsvarighet i den svenska lagen.

I den norska lagen finns, till skillnad från den svenska, regler om tvistlösning. Däremot saknar den norska lagen motsvarighet till hänvisningen till den svenska marknadsföringslagen i 7 § tredje stycket PRL. Den norska lagen synes lämna öppet frågan om marknads- eller straffrättslig påföljd för underlåtenhet att lämna föreskriven information.

10.3 Finsk rätt

Finsk lag om paketresor (FIPL) utfärdades den 28 november 1994 och trädde i kraft den 1 juli 1995. Den finska lagen var därmed sist i raden av de nordiska länder som är föremål för studium i denna promemoria.

Även en finsk förordning utfärdades vid samma tidpunkt och trädde i kraft samma dag som lagen. – Vissa ändringar i förordningen skedde den 29 maj 1998, med ikraftträdande den 1 juli samma år.

10.3.1 Den finska lagen

1 och 2 §§ FIPL rör lagens *tillämpningsområde* respektive begreppet *paketresa*. Det materiella innehållet i dessa paragrafer ligger nära vad som föreskrivs i den svenska paketreselagen.

I 2 § första stycket 2 inskränks vad som skall anses som paketresa genom uttalandet att såsom avsedd tjänst inte betraktas tjänster som är förknippade med transport eller inkvartering, t.ex. arrangemang med anknypning till måltider, tidsfördriv eller sam-

manträden eller andra motsvarande tjänster som inte i avgörande grad påverkar helhetens innehåll och pris.

I 2 § andra stycket sägs att en kombination av tjänster enligt första stycket anses vara ordnad i förväg, om en näringsidkare har planerat och sammanställt den färdigt. Detsamma gäller om kombinationen, när avtalet ingås, kan sammanställas av alternativa delar som en näringsidkare har planerat i förväg. – Det tilläggs att en kombination anses vara en paketresa, även om dess olika delar prissätts eller faktureras separat.

I 2 § tredje stycket sägs, att såsom i paragrafens första stycket nämnd inkvartering inte betraktas inkvartering i ett fordon i anslutning till en transport.

I 3 § FIPL förekommer ytterligare definitioner.

Enligt 3 § första stycket avses med *researrangör* den som planerar och genomför paketresor och som bjuder ut dem antingen själv eller genom förmedling av en annan näringsidkare. – Vartill noteras att här saknas det i den svenska lagen upptagna rekvisitet ”annat än tillfälligtvis”. Detta rekvisit innefattas dock i den finska lagen redan i definitionen på paketresa i 1 §.

Med *resenär* avses enligt 3 § andra stycket den som har ingått avtal om en paketresa med en arrangör eller med en förmedlare. Det kan också vara den som har rätt att delta i resan med stöd av ett avtal som någon annan har ingått med arrangören eller förmedlaren.

4 § FIPL reglerar lagens *tvingande* karaktär. Det sägs här att avtalsvillkor som till nackdel för resenären avviker från lagen är ogiltiga, om inte något annat stadgas i det följande. – Vartill konstateras att detta är en annan reglering än den svenska, där paketreselagen ju enligt 4 § är tvingande endast i relationen näringsidkare–konsument. – Dock närmar sig den finska lagen den svenska genom bestämmelsen i 25 § första stycket FIPL. Det sägs där att om paketresan har anskaffats huvudsakligen för annat än enskilt ändamål, får arrangören begränsa sitt ersättningsansvar för sak- och förmögenhetsskador; denna begränsning får dock inte vara oskälig.

5 § FIPL, som rör *förmedlarens ansvar*, skiljer sig avsevärt från regleringen i 9 § andra stycket PRL. – Det sägs i den finska paragrafens första stycke, att en näringsidkare som har förmedlat en paketresa, ansvarar på samma sätt som arrangören för information till resenären och för uppfyllandet av avtalet. Detta ansvar faller dock bort, om förmedlaren handlar för en sådan arrangörs räkning som har driftsställe i Finland och om resenären, då han

ingick avtalet, är medveten om detta och om hur denna omständighet inverkar på hans rättigheter.

I 5 § andra stycket FIPL sägs att, då resenären enligt lagen skall meddela arrangören någon viss omständighet, meddelandet kan lämnas också till förmedlaren.

6–15 §§ FIPL rör *information* som skall ges vid marknadsföringen samt *ingående och ändring av avtal*.

I 6 § första stycket FIPL sägs, att om en broschyr tillhandahålls resenärerna, skall där anges de allmänna villkor som gäller för reseavtalet och den information som är väsentlig för resan.

6 § andra stycket FIPL motsvarar 5 § andra stycket PRL, men är utförligare. – I det finska lagrummet sägs: Avtalsvillkoren och de övriga uppgifterna i broschyren är *bindande* för arrangören. Villkoren och de övriga uppgifterna får dock ändras, om arrangören i sin broschyr har förbehållit sig rätten till ändringar och han på ett tydligt sätt har meddelat resenären ändringen innan avtalet ingåtts eller om parterna senare har avtalat om ändringen.

7 § FIPL första stycket rör *uppgifter* som skall lämnas *innan ett avtal ingås*, motsvarande 6 § första stycket samt 8 § andra och tredje stycket PRL.

I 7 § första stycket FIPL sägs: Arrangören skall, innan avtal ingås, lämna resenären uppgifter om resans innehåll, resedokument, hälsoföreskrifter beträffande resan och vistelsen samt om de villkor som tillämpas på avtalet. – I samma paragrafs andra stycke sägs: Om ett avtal ingås strax före resan och om det därför vore ”oskäligt besvärligt” att lämna avtalsvillkoren skriftligen, kan uppgifterna lämnas resenären på något annat lämpligt sätt.

8 § FIPL, som rör *annan information före avresan*, motsvarar delvis 6 § andra stycket PRL. – I den finska paragrafen sägs: Arrangören skall i god tid före avresan lämna resenären information om transporter och tidtabell. Dessutom skall resenären erhålla andra nödvändiga uppgifter, såsom anvisningar i händelse av sjukdom och olycksfall.

9 § FIPL rör *ingående av avtal om en paketresa till utlandet*. Här upptas en regel som saknar motsvarighet i den svenska lagen, men som finns i de svenska allmänna resevillkorens punkt 1.5. – I den finska paragrafen sägs: Gäller bokningen en sådan paketresa till utlandet som bjuds ut till allmänheten, uppkommer ett bindande avtal för resenären först då denne betalar resans pris eller den del av priset som arrangören bestämmer. – Dock, tillägger paragrafen, att vad som här stadgas skall inte tillämpas om något annat skriftligen har överenskommit om avtalets uppkomst.

10 § rör *överlåtelse*. – I paragrafens första stycke sägs: Resenären har rätt att överlåta sin rätt enligt avtalet till en person som uppfyller villkoren för deltagande i resan; arrangören skall då informeras om överlåtelsen senast 48 timmar före avresan. – I paragrafens andra stycke sägs att arrangören har rätt till skälig ersättning för nödvändiga åtgärder till följd av överlåtelsen; samt att överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga för att resans pris och eventuell ersättning betalas.

11 § FIPL rör arrangörens rätt att *ställa in* resan till följd av för få deltagare. Här sägs: Arrangören har rätt att ställa in resan till följd av för få deltagare endast om han i broschyren eller avtalsvillkoren har nämnt om att resan är beroende av antalet deltagare; han skall dessutom informera om senaste tidpunkt för meddelande om att resan ställs. – Någon direkt motsvarighet till denna reglering finns inte i den svenska paketreselagen.

I 11 § andra stycket FIPL sägs att arrangören, då han ställer in resan, utan dröjsmål skall *betala tillbaka* vad resenären har betalat; dock inte om resenären erhåller en ersättningsresa enligt lagens 13 §. Arrangören skall vidare *ersätta resenären de utgifter* som omedelbart hänför sig till resan och som blivit onyttiga till följd av att resan ställs in.

12 § FIPL, som saknar motsvarighet i den svenska lagen, rör *force majeure* – Paragrafens första stycke lyder i huvudsak: Arrangören har rätt att ställa in resan, om hans möjligheter att enligt avtalet genomföra resan har försvårats efter avtalslutet till följd av krigshandling, naturkatastrof, strejk eller motsvarande. Detsamma gäller om resan till följd av någon annan oväntad omständighet inte kan genomföras utan att resenärens liv eller hälsa äventyras.

13 § FIPL rör *ersättningsresa*, närmast motsvarande 13 § PRL. – I den finska paragrafens första stycke sägs: Om arrangören ställer in resan, får resenären kräva en ny motsvarande resa till det pris som han har betalat för den ursprungliga resan. Arrangören har dock rätt att vägra en ersättningsresa, om en sådan skulle orsaka oskäliga kostnader eller olägenheter.

I 13 § andra stycket FIPL sägs: Om parterna kommer överens om en ersättningsresa, vars pris är lägre än priset för den ursprungliga resan eller som inte omfattar de tjänster som man ursprungligen har avtalat om, skall resenären återfå prisskillnaden eller den del av priset som motsvarar de tjänster som saknas.

14 § FIPL rör *ändringar i priset*. Denna paragraf är i sak i stort sett överensstämmande med 11 § PRL.

15 § FIPL behandlar resenärens rätt att *avbeställa* resan, vilket ämne ju saknas i den svenska lagen. – Det sägs i den finska paragrafens första stycke (i något sammandrag) att resenären har rätt att frånträda resan, om

1) han har grundad anledning att tro att resan till följd av force majeure inte kan genomföras på avtalat sätt eller så att hans liv eller hälsa inte äventyras,

2) arrangören i väsentlig grad har höjt priset på resan eller gjort andra väsentliga ändringar i avtalet, eller

3) resenären har drabbats av en oväntad och allvarlig händelse och det skulle vara oskäligt att kräva att han deltar i resan.

15 § andra stycket FIPL säger följande. Arrangören skall utan dröjsmål informeras om avbeställningen. Om avtalet frånträds enligt första stycket 3, skall dessutom göras en tillförlitlig utredning om den händelse som hindrat deltagandet i resan. – Arrangören skall utan dröjsmål skall betala tillbaka vad resenären har erlagt. – Om avtalet frånträds enligt första stycket 3, har arrangören rätt till skälig ersättning för nödvändiga kostnader.

16 § FIPL föreskriver *skyldighet* för arrangören att *bistå resenären*. – I paragrafens första stycke sägs bl.a. att om resenären insjuknar under resan eller drabbas av olycksfall, blir offer för brott eller lider annan skada, skall arrangören bistå honom med sjukvård eller tidigare hemtransport eller med att utreda brottet. Motsvarande gäller vid force majeure enligt 12 § första stycket.

17 § FIPL behandlar något som saknas i den svenska lagen, nämligen en definition av vad som är *fel* i arrangörens prestation.

I paragrafens första stycke sägs att prestationen är felaktig, om

1) resan beträffande tjänster och andra arrangemang inte motsvarar vad som kan anses överenskommet,

2) arrangören har försummat att informera resenären enligt lagens 6, 7 eller 8 § och detta kan antas ha påverkat resenärens beslut eller

3) arrangören har försummat sin skyldighet enligt 16 § att bistå resenären.

I 17 § andra stycket sägs ytterligare att som fel inte anses sådana med tanke på resans helhet ringa ändringar och brister i arrangemangen, som resenären på grund av resmålet eller resans natur skäligen har kunnat förvänta sig.

18 § FIPL rör *reklamation*. Det anges här att resenären inte får åberopa ett fel, om han inte underrättar arrangören om felet inom skälig tid efter det att han *märkt eller borde ha märkt* felet.

Denna reglering skiljer sig från den svenska motsvarigheten i 19 § första stycket PRL i två hänseenden. För det första att den finska lagen inte, som den svenska, nämner reklamation också hos återförsäljaren. – För det andra inskränker den finska lagen reklamationsfristen så till vida att denna frist börjar löpa redan från det att resenären *borde ha märkt felet*. (Vilket ju också är en utgångspunkt för reklamation i svenska köprättsliga lagar, med undantag för paketreselagen.)

19 och följande paragrafer FIPL innehåller reglering – betydligt fylligare än i den svenska lagen – rörande *påföljder för fel*. Det skall observeras att den finska lagen i ett sammanhang reglerar (med den svenska lagens terminologi) såväl ”ändringar före avresan” som ”ändringar efter avresan”; alltså både anteciperat och fullbordat avtalsbrott från arrangörens sida.

19 § FIPL reglerar *avhjälpande* av fel, vilken påföljd ju saknas i den svenska lagen. – Den finska paragrafen anger att arrangören på egen bekostnad skall avhjälpa fel utan dröjsmål; dock får han vägra avhjälpande, om detta skulle orsaka oskäligen kostnader eller olägenheter.

I 20 § FIPL behandlas *prisavdrag*. Det sägs här att – om felet inte utan dröjsmål har avhjälpits på arrangörens bekostnad eller om felet inte kan avhjälpas – resenären har rätt till prisavdrag ”som motsvarar felets betydelse”. – Detta sistnämnda uttryck ligger nära ”som svarar mot felet” i den svenska konsumentköplagens 28 § (jfr också 38 § i den svenska köplagen.)

21 § första stycket FIPL rör *hävning vid anteciperat avtalsbrott*, motsvarande 12 § första stycket PRL. – Det finska lagrummet har följande innehåll: Resenären har rätt att före resan häva avtalet, om arrangören väsentligt ändrar avtalsvillkoren, programmet för resan eller andra arrangemang; eller om resenären annars har vägande skäl att anta att arrangörens prestation kommer att vara väsentligt felaktig.

21 § andra stycket FIPL behandlar något som saknas i den svenska lagen, nämligen rätt till *hävning vid fullbordat avtalsbrott*. Här sägs i det finska lagrummet att resenären har rätt att under eller efter resan häva avtalet, om genomförandet av resan visar sig vara så förfelat att resan inte uppfyller ursprungligen uppställt ändamål. För det fall resenären haft nytta av arrangörens prestation skall han ersätta arrangören, motsvarande prestationens värde för honom.

21 § tredje stycket anger att om resenären häver avtalet under resan, skall arrangören på egen bekostnad ordna *hemtransport* för

resenären; transporten skall ordnas till avreseorten eller en avtalad ort med ett transportmedel som motsvarar vad som ursprungligen har avtalats. – Motsvarande reglering finns i 15 § andra stycket PRL.

22 § FIPL rör ”ersättande resa som alternativ till hävning”; vad som i 15 § PRL kallas *ersättningsarrangemang*. – Den finska paragrafen uttalar: Har resenären rätt att häva avtalet, får han som alternativ av arrangören kräva en ny motsvarande resa till det pris som han betalat för den ursprungliga resan. Om avtalet har hävts under eller efter resan, får arrangören dock dra av ersättning enligt 21 § andra stycket.

23 § FIPL behandlar *skadestånd*. Här sägs: Resenären har rätt till ersättning för person-, sak- och förmögenhetsskada som ett fel i arrangörens prestation har orsakat; detta om felet eller skadan beror på vårdslöshet hos arrangören eller någon annan näringsidkare som arrangören har anlitat vid fullgörandet av avtalet. För att undgå ersättningsskyldighet skall arrangören visa att vårdslöshet saknades på hans sida.

Vi kommenterar detta sista. Den finska lagen föreskriver här ett s.k. *presumtionsansvar*, dvs. arrangören blir ersättningsskyldig om han inte kan visa, att han inte att han har varit försumlig. Detta till skillnad från det *kontrollansvar* som numera är gängse i Sverige inom området för köp och tjänst, även i 14 och 16 §§ PRL.

I 23 § andra stycket FIPL behandlas något som inte uttryckligen berörs i den svenska lagen, nämligen ersättning för att *resgods blivit fördröjt*. – I det finska lagrummet anges bl.a. följande. Resenären har rätt till ersättning för att resgods inte kan användas till följd av att transporten därav fördröjs; detta om det kan anses att resenären med beaktande av dröjsmålets längd och övriga omständigheter har orsakats olägenhet.

24 § FIPL motsvarar 18 § PRL. Det hänvisas här till *transporträttslig* lagstiftning, grundad på internationella konventioner. – Den finska paragrafen anger att – utan hinder av lagens 23 § – arrangörens ersättningsansvar för skador vid transport bestäms enligt bl.a. finsk sjölag och lag om luftbefordringsavtal ävensom två angivna konventioner rörande internationell järnvägs- och lufttransport.

Det noteras att den finska lagen saknar motsvarighet till 18 § andra stycket PRL, enligt vilken arrangören alltid är skyldig att ersätta resenären för vad denne har att fordra enligt de transporträttsliga bestämmelserna.

25 § första stycket FIPL – rörande begränsning av ersättningsansvar – har redovisats ovan i anslutning till redogörelsen för 4 § FIPL, vilken sistnämnda paragraf rör reglernas tvingande karaktär.

25 § andra stycket FIPL ger arrangören möjlighet att *jämka skadestånd* om det är skäligt med hänsyn till resenärens eventuella medverkan, arrangörens möjligheter att förutse skadan samt övriga omständigheter. – Det noteras att den svenska paketreselagen saknar en sådan regel, som däremot finns i de båda svenska köplagarna och i konsumenttjänstlagen; 70 § andra stycket KöpL, 34 § KKL och 34 § KTjL.

10.3.2 Den finska förordningen

Som ovan nämnts kompletteras den finska paketreselagen med en förordning. – I det följande redogörs översiktligt för förordningens innehåll. Då det här talas om ”paketreselagen” avses den finska lagen.

Förordningens 1 § behandlar den *broschyr* som avses i paketreselagens 6 §.

Det sägs i förordningens 2 § att broschyren skall ange bl.a.:

- den tid denna gäller,
- uppgifter om arrangören samt
- allmänna villkor som tillämpas på avtalet, publicerade på tydligt sätt och med en lättläslig skrift.

3 § första stycket i förordningen anger: *Allmänna resevillkor*, som grundar sig på förhandlingar mellan Konsumentombudsmannen och branschorganisationen, skall enligt huvudregeln tas in i sin helhet och utan ändringar i broschyren. Arrangörens *speciella villkor* skall tas in direkt därefter och vara tydligt särskilda; avvikelser från de allmänna villkoren skall tydligt framhävas.

I förordningens 3 § andra stycket ges undantag från reglerna i första stycket. Här sägs bl.a. att de allmänna villkoren inte behöver publiceras i en broschyr som inte överstiger åtta sidor. Dock skall det hänvisas till de allmänna villkoren samt nämnas var dessa går att få tag på.

4 § i förordningen säger bl.a.: Om de allmänna villkoren inte är tillämpliga på avtalet, skall broschyren innehålla en *hänvisning till paketreselagen* och då särskilt nämna resenärens rättigheter och skyldigheter; dessutom skall det anges när det uppkommer ett bindande avtal för resenären.

5 § i förordningen innehåller en förteckning innehållande *uppgifter som skall lämnas om en resa*. Det gäller bl.a.:

- pris och betalningsvillkor,
- resmål eller resrutt för en rundresa,
- resans längd och – i fråga om rundresor – tiderna för uppehåll,
- dag och ort för av- och hemresa,
- transportmedel – reguljärt eller charter – resklass och tidtabeller,
- inkvarteringens art och belägenhet, kategori eller annan utredning som beskriver standard,
- måltider, utflykter och annat, ingående i resans pris,
- bestämmelser om pass och visum för medborgare i EES-stater där broschyren distribueras,
- hälsokrav,
- möjlighet att teckna frivillig reseförsäkring samt
- minimiantal deltagare i resan och senaste tidpunkt för meddelande om att resan ställs in.

6 § anger att, om arrangören förbehåller sig *rätt att ändra avtalsvillkor och uppgifter*, detta skall tydligt nämnas i broschyren.

Förordningens 7 § innehåller *uppgifter som skall lämnas innan ett avtal ingås*. Här sägs inledningsvis att, om en broschyr inte har utarbetats, skall arrangören, lämna resenären åtminstone följande uppgifter:

- arrangörens namn, adress och telefonnummer,
- uppgifter om resan enligt förordningens 5 §,
- villkor som tillämpas på avtalet samt
- resenären skyldighet att reklamera enligt 18 § FIPL.

I förordningens 7 § andra stycket sägs att – om en broschyr har utarbetats – arrangören innan ett avtal ingås skall se till att *broschyren utan svårigheter är tillgänglig för resenären*.

I samma paragrafs tredje stycke anges vidare: Om resenären är medborgare i en EES-stat skall arrangören, innan avtal ingås, informera resenären om pass- och visumbestämmelser samt hur lång tid det i regel tar att få handlingar rörande pass och visum; detta om uppgifterna inte har lämnats i broschyren eller om någon broschyr inte har utarbetats.

8–10 §§ rör information som skall ges före avresan.

I 8–9 §§ sägs bl.a.: Arrangören skall i god tid före avresan lämna resenären *detaljerade uppgifter om transporter och tidtabeller*. Han skall dessutom göra resenären uppmärksam på dennes eventuella skyldighet att på resmålet kontrollera uppgifterna om hemtransport. – Om arrangören på resmålet saknar personal som kan bistå resenären, skall denne i god tid före resan informeras om

arrangörens eller återförsäljarens lokala namn samt telefonnummer till lokala organ som resenären kan kontakta. Om det inte finns sådana representanter eller organ, skall resenären informeras om hur han kan få kontakt med arrangören eller återförsäljaren.

10 § rör en *minderårig som utan vårdnadshavare deltar i en resa*. Paragrafen föreskriver att arrangören i god tid före resan skall lämna barnets vårdnadshavare uppgifter om hur det går att få direktkontakt med barnet eller med den person som är ansvarig för barnet på resmålet.

10.3.3 Jämförelse mellan finsk och svensk rätt

Den finska paketreselagen har i flera hänseenden likheter med paketreselagarna i andra nordiska länder; vilka lagar har kommit till tidigare än den finska.

Den finska lagen är som den svenska tvingande. Dock är den finska lagen tvingande generellt, inte som den svenska endast i relationen näringsidkare–konsument.

Återförsäljarens ansvar är enligt huvudregeln i den finska lagen lika med arrangörens; dock inte om återförsäljaren handlar för en arrangör med hemvist i Finland. Detta till skillnad mot den svenska lagen där återförsäljaren svarar mot resenären endast om han är ”part i avtalet”.

Den finska lagen har en regel som rör ingående av avtal om paketresa till utlandet. Enligt denna regel blir avtalet bindande först då resans pris eller del därav har betalats. Den svenska lagen saknar en sådan regel. En liknande regel som den finska finns dock i de svenska allmänna villkoren.

Både den finska och svenska lagen innehåller regler om rätt för arrangören att ställa in resan vid för få deltagare. Men därutöver har den finska lagen särskilda regler om rätt att ställa in resan vid force majeure.

I likhet med dansk och norsk paketreselag, men till skillnad mot svensk, ger den finska lagen rätt för resenären att i vissa fall avbeställa resan.

Den finska lagen innehåller en definition av vad som avses med ”fel”; detta i likhet med den norska lagen, men till skillnad från den danska och svenska.

Regeln i den finska lagen om reklamation vid fel skiljer sig från den svenska i två hänseenden. Nämligen så till vida att den finska

lagen inte nämner reklamation hos återförsäljaren. Samt att reklamationsfristen börjar löpa redan då resenären borde ha märkt felet.

10.4 Tysk rätt

Särskilda regler om resor infördes i tysk rätt år 1979 genom tillkomsten av nya paragrafer i Bürgerliches Gesetzbuch (BGB, den tyska civillagen). Härvid tillskapades begreppet "Reisevertrag" (reseavtal); ett utflöde av "Werkvertrag" (avtal om tjänst). – Genomförande av EG:s paketresedirektiv skedde sedermera år 1994 dels genom ändringar av de tidigare bestämmelserna om resor i Bürgerliches Gesetzbuch, dels genom en förordning om researrangörens informationsskyldighet. – Reglerna i Bürgerliches Gesetzbuch har sedermera ändrats samt 1994 års förordning ersatts med en ny förordning år 2002.

Vid utformningen av följande redogörelse har information hämtats, förutom från författningstexten, från en otryckt (svenskspråkig) promemoria av Rechtsanwalt Gerrit J. van Setten, januari 1995. Viss information har också hämtats från Palandt, Bürgerliches Gesetzbuch, 65 uppl. 2006, s. 993 ff.

10.4.1 Den tyska lagen

De tyska reglerna har ett vidare *tillämpningsområde* än paketresedirektivet. Detta framgår av § 651 a första stycket BGB, vilket lagrum förblev oförändrat då direktivet genomfördes. Det sägs här att reseavtalet förpliktar arrangören att tillhandahålla resenären "eine Gesamtheit von Reiseleistungen" (en enhet av reseprestationer). Detta ger otvetydigt vid handen att den tyska lagen inte reglerar enstaka resor. Där saknas dock de begränsningar som enligt direktivets artikel 2 punkt 1 krävs för att ett "resepakett" skall betraktas som en paketresa. – Det skall anmärkas att det tyska ordet för paketresa "Pauschalreise" – som används i den tyskspråkiga versionen av direktivet – inte återfinns i den tyska lagtexten.

I det följande redogörs för huvuddragen i den tyska lagen. Det har i några fall varit svårt att finna en passande svensk språkform. Närheten till den tyska texten har då prioriterats.

§ 651 a andra stycket rör gränsdragningen mellan *arrangör* och *förmedlare*. Här sägs att ett påstående att endast vara förmedlare av avtal med personer som skall utföra enstaka reseprestationer inte

skall beaktas; detta om det med hänsyn till övriga omständigheter kan antas att vederbörande lämnar över prestationerna på eget ansvar.

Tredje stycket av samma paragraf anger att arrangören vid eller omedelbart efter avtalslutet skall ställa en *resebekräftelse* till resevärdens förfogande.

§ 651 a fjärde och femte styckena behandlar prishöjning eller annan ändring av resevillkoren; denna reglering i nära anknytning till artikel 4 punkterna 4 och 5 i direktivet. Det skall särskilt noteras att den tyska lagen ger resevärderna rätt att häva avtalet vid en prishöjning överstigande fem procent eller vid en "erheblich" (betydande) ändring av ett väsentlig reseprestation.

§ 651 b rör *överlåtelse* av resan.

§ 651 c rör "Mangel" (*fel*). – I paragrafens första stycke anges att arrangören är skyldig att genomföra resan så att denna har tillförsäkrade egenskaper och inte är behäftad med fel som upphäver eller förminskar värdet eller "die Tauglichkeit" (dugligheten) av den nytta som är sedvanlig eller förutsatt i avtalet.

I samma paragrafs andra och tredje stycke sägs följande. Är resan inte av den beskaffenhet som anges i första stycket har resevärderna rätt att kräva "Abhilfe" (*avhjälpande*). Arrangören kan dock vägra avhjälpande om detta skulle kräva en oproportionerlig insats. Om arrangören inte inom en av resevärderna bestämd frist har ombesörjt avhjälpande, får resevärderna själv ombesörja avhjälpande och kräva ersättning för nödvändiga kostnader. En sådan frist krävs dock inte om arrangören vägrar avhjälpande eller om resevärderna har ett särskilt intresse av att avhjälpandet sker omedelbart.

§ 651 d rör *prisavdrag*. Här sägs i första stycket att om resan enligt § 651 c första stycket är felaktig, skall priset för resan reduceras i enlighet med vad som gäller för "Werkvertrag" i Bürgerliches Gesetzbuch.

§ 651 e behandlar "Kündigung" (*hävning*). Här sägs i paragrafens första stycke. Om – till följd av ett fel som avses i § 651 c – ett väsentligt avbräck har drabbat resan, får resevärderna häva avtalet. Detsamma gäller då resevärderna inte skall behöva acceptera resan till följd av ett sådant fel som har sin grund i en viktig omständighet som arrangören känner till, men som inte kan läggas på resevärderna till last. (Lagtexten lyder här i original: "Wird die Reise infolge eines Mangels der in § 651 c bezeichneten Art erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, dem Reiseveranstalter erkennbaren Grund nicht zuzumuten ist.") –

Hävning är först tillåten när arrangören har överskridit en skälig frist, som resenären har föreskrivit. En sådan frist behöver dock inte bestämmas, om det är omöjligt att avhjälpa felet eller om arrangören har vägrat avhjälpan eller om omedelbar hävning är berättigad till följd av resenärens särskilda intresse, § 651 e andra stycket.

Om avtalet hävs, förlorar arrangören rätten till det pris som överenskommit för resan. Han kan dock kräva skälig ersättning för redan utförda prestationer eller prestationer som måste slutföras; detta dock inte om dessa prestationer saknar intresse för resenären, § 651 e tredje stycket.

Arrangören är, till följd av att avtalet har hävts, skyldig att vidta nödvändiga åtgärder, särskilt – om avtalet innefattar återresa – att *återbefordra* resenären. Arrangören är skyldig att stå för merkostnaderna, § 651 e fjärde stycket.

§ 651 f rör *skadestånd*. I denna paragrafs första stycke föreskrivs att resenären, oberoende av prisavdrag eller hävning, har rätt att kräva skadestånd på grund av bristande uppfyllelse av avtalet; detta då felet beror på en omständighet som ligger utanför arrangörens rådighet. (Den tyska texten lyder i original: ”Der Reisende kan unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf einem Umstand, den der Reiseveranstalter nicht zu vertreten hat.”)

§ 651 f andra stycket reglerar *ersättning för förstörd semester*. Det sägs här följande. Om resan har blivit förstörd eller har drabbats av ett väsentligt avbräck (”vereitelt oder erheblich beeinträchtigt”), kan resenären också kräva skäligt skadestånd på grund av att semestertid inte har kunnat användas på ett nyttigt sätt (”nutzlos angewendete Urlaubszeit”).

§ 651 g rör *reklamation* och *preskription*. Här sägs i paragrafens första stycke: Resenären har att framställa anspråk gentemot arrangören enligt §§ 651 c–651 f inom en månad efter det att resan enligt avtalet är avslutad. Efter utgången av denna frist kan resenären endast göra anspråk gällande, om han utan förskyllan har hindrats att iaktta fristen.

I § 651 g andra stycket sägs: Resenärens anspråk enligt §§ 651 c–651 f preskriberas ”in zwei Jahren” (efter två år). Preskriptionstiden börjar löpa den dag då resan enligt avtalet skulle ha avslutats.

§ 651 h rör tillåten *ansvarsbegränsning*. Det anges här i paragrafens första stycke att arrangören genom överensstämmelse med

resenären kan begränsa sitt ansvar för skador – dock inte kroppsskador – till det tredubbla priset för resan såvida

1. en skada som drabbat resenären varken har vållats uppsåtligt eller grovt vårdslöst eller

2. arrangören ensam svarar för en skada som drabbat resenären och som en underentreprenör är skyldig till.

§ 651 h andra stycket behandlar *ansvarsbegränsning till följd av internationella överenskommelser*. Här sägs: Om det för prestationer, levererade av en underentreprenör, gäller internationella överenskommelser eller bestämmelser enligt vilka skadeståndsanspråk uppstår eller kan göras gällande endast under vissa förutsättningar, kan även arrangören åberopa överenskommelserna eller bestämmelserna gentemot resenären.

§ 651 i rör ett ämne som saknas i den svenska PRL, nämligen *avbeställning* ("Rücktritt vor Reisebeginn"). I paragrafens första stycke sägs att resenären alltid kan avbeställa ("jederzeit vom Vertrag zurücktreten") innan resan påbörjas. – Enligt paragrafens andra stycke förlorar arrangören vid avbeställning rätten till det överenskomna priset för resan. Han har dock rätt till skälig ersättning. – Enligt tredje stycket kan, under angivna förutsättningar, ersättningen bestämmas till en viss procent av resans pris.

§ 651 j rör *force majeure*. I paragrafens första stycke sägs: Om resan har blivit väsentligt försvårad, äventyrad eller försämrad till följd av en händelse av högre makt som inte kunde förutses vid avtalslutet, kan såväl arrangören som resenären häva avtalet endast med stöd av denna bestämmelse.

§ 651 k rör *resegaranti*.

§ 651 l reglerar "Gastschulaufenhalte", motsvarande vad som i ARN:s praxis i allmänhet har kallats *språkresa*. – Paragrafen rör i första hand avtal avseende minst tre månaders vistelse i utlandet, innefattande regelbundet besök i en skola ävensom uppehälle i en värdfamilj. För vistelse under kortare tid gäller reglerna i paragrafen endast om det är avtalat. – Vissa skyldigheter åvilar arrangören vid denna speciella typ av resa. – Särskilda bestämmelser gäller här beträffande resenärens rätt att avbeställa.

§ 651 m anger lagreglernas *tvingande karaktär*. Enligt huvudregeln i paragrafens första stycke är det inte tillåtet att till nackdel för resenären avvika från bestämmelserna i §§ 651 a–651 l. Undantag gäller under vissa förutsättningar beträffande preskriptionsreglerna i § 651 g.

10.4.2 Den tyska förordningen

Som inledningsvis nämnts är den tyska regleringen avseende resor uppdelad på lagregler i Bürgerliches Gesetzbuch och bestämmelser i en förordning. Numera gäller ”Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht”, daterad i januari 2002, senast ändrad i december 2004. – I avsnitt 3 i förordningen regleras ”Informations- und Nachweispflichten von Reiseveranstaltern” (informations- och bevisregler avseende researrangörer).

Avsnittets § 4 rör ”Prospekte” (*kataloger/broschyrer*). Paragrafen motsvarar i allt väsentligt artikel 3 i paketresedirektivet beträffande den information som skall lämnas i en broschyr/katalog, motsvarande den svenska regleringen i 5 § PRL. Det skall särskilt anmärkas att den tyska förordningen, liksom direktivet och den svenska lagen, föreskriver att uppgifterna enligt huvudregeln är ”bindent” (bindande).

§ 5 rör *information före avtalsslutet*. Paragrafen motsvarar 6 § första stycket PRL i vad gäller hälsobestämmelser och bestämmelser om pass och visum. Den tyska texten har dock ett tillägg som saknas i den svenska paragrafen. Nämligen att uppgifterna inte krävs om dessa redan tidigare ställts till resenärens förfogande i en av arrangören redan utgiven broschyr och inga ändringar har skett under tiden.

Förordningens § 6 är rubricerad ”Reisebestätigung, Allgemeine Reisebedingungen” (*resebekräftelse och allmänna resevillkor*). Paragrafen har sin motsvarighet i 8 § PRL, även om skillnaderna är avsevärda.

Enligt § 6 första stycket i den tyska lagen skall arrangören vid eller omedelbart efter avtalsslutet överlämna ”eine Urkunde” (ett dokument) rörande reseavtalet, en *resebekräftelse*.

I § 6 andra stycket sägs därefter i huvudsak. Resebekräftelsen skall innehålla, såvitt det är av betydelse, vad som angetts i § 4 rörande pris och betalningssätt ävensom resans ”Merkmale” (kännetecken). – Härfter följer en omfattande uppräkningslista av vad som skall finnas i bekräftelsen. Det gäller bl.a.

- resmål,
- tid för av- och hemresa,
- utflykter inräknade i resans pris,
- förbehåll om prisändringar,
- resenärens särskilda önskningar,
- arrangörens namn och adress,

- vad resenären har att iaktta då han vill häva reseavtalet,
- reklamation och försäkring.

I § 6 tredje stycket sägs följande. Om arrangören tillämpar *allmänna resevillkor*, måste dessa i sin helhet överlämnas till resenären före avtalslutet.

§ 6 fjärde stycket anger att arrangören kan fullgöra sina förpliktelser enligt andra och tredje stycket även genom att hänvisa till uppgifterna i en katalog som ställs till resenärens förfogande.

§ 7 i förordningen rör information som skall lämnas då det gäller ett avtal rörande "Gastchulaufenthalte" (språkresa).

§ 8 rör *information före resans påbörjande*. Vad som här sägs överlappar delvis vad som anges i bestämmelserna om informationsplikt i broschyrer enligt förordningens §§ 4 och 6 rörande resebekräftelse. Härutöver ger § 8 ytterligare föreskrifter, bl.a. rörande möjligheten att under resan komma i kontakt med arrangören. Särskild föreskrift ges också för det fall att resenären är underårig.

§ 9 och följande paragrafer i förordningen rör resegaranti.

10.4.3 Jämförelse mellan tysk och svensk rätt

En jämförelse mellan den svenska och tyska lagstiftningen rörande resor ger uttryck för de båda rättssystemens släktskap i fråga om köp och tjänst. I både svensk och tysk lag finns för det vanligaste avtalsbrottet en särskild beteckning, "*Mangel*" (fel).

Med utgångspunkt från detta "mellanbegrepp" ges bestämmelser om olika påföljder. Varvid ett markant drag är den tydliga skillnad mellan prisavdrag och skadestånd som gäller i tysk såväl som i svensk och annan nordisk rätt.

Vad som sägs om "Mangel" i § 651 c första stycket BGB är dock ganska magert. (Se beträffande fel på resor Palandt, s. 999 ff. – Jfr § 434 BGB som rör "Sachmangel", Palandt s. 623 ff.).

§ 651 d BGB hänvisar till § 638 tredje och fjärde styckena rörande prisavdrag vid "Werkvertrag". Detta skall jämföras med 15 och 16 §§ PRL, som nämner prisavdrag utan att alls ge någon ledning för hur detta skall beräknas.

Den svenska paketreselagen gör en uttrycklig uppdelning mellan "ändringar före avresan" och "ändringar efter avresan". Den tyska lagen är inte lika tydlig i detta hänseende. Dock finns bestämmelser om prisändringar och andra ändringar i § 651 a fjärde stycket och

femte stycket. Vidare ges regler om påföljder för fullbordat avtalsbrott i §§ 651 c och följande paragrafer.

I den svenska paketreselagen ges i 15 § regler om ersättningsarrangemang, men nämner inte den i annan lagstiftning om köp och tjänst vanliga påföljden avhjälpande. – Den tyska lagen, däremot, behandlar i § 651 c ”Abhilfe”, men nämner inte något om ersättningsarrangemang. Dock torde ”Abhilfe” täcka även det förhållandet att arrangören ger resenären möjlighet till en annan prestation än den avtalade (se Palandt s. 999 f.)

En markant skillnad mellan tysk och svensk lag är att den tyska, till skillnad från den svenska, ger resenären rätt att häva avtalet vid fullbordat avtalsbrott, § 651 e BGB. Den svenska lagen ger i 12 § uttryckligen resenären rätt att häva vid anteciperat avtalsbrott, men säger inget om detta i reglerna om fel i 15 § och följande paragrafer.

I såväl den svenska konsumenttjänstlagen som konsumentköplagen ges regler om rätt att avbeställa. En sådan rätt ges också i den tyska reselagen. Den svenska paketreselagen anger inte en sådan rätt.

Då det gäller reklamation, förefaller den tyska lagen vara betydligt välvilligare gentemot resenären än vad som gäller enligt svensk rätt. Enligt § 651 g BGB skall resenären, enligt huvudregeln göra anspråk gällande inom en månad efter hemkomsten. Detta skall jämföras med regeln i 19 § PRL, där det anges – också enligt huvudregeln – att resenären skall reklamera felet inom skälig tid efter det att han märkt felet. Denna regel har ju i praktiken skärpts genom att ARN:s majoritet i plenum har fastslagit att resenären, vid bedömningen av vad som var skälig tid, borde ha reklamerat redan under vistelsen på resmålet; detta under förutsättning att arrangören haft möjligheter att avhjälpa felet under resenärens vistelse där.

Den tyska förordningen innehåller huvudsakligen regler om information. Till skillnad från de svenska reglerna, framgår inte att dessa tyska regler är sanktionerade.

10.5 Fransk rätt

I juli 1992 tillkom i Frankrike ”Loi no 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d’exercice des activités relatives à l’organisation et à la vente de voyages ou de séjours” (lagen om villkor för anordnande och försäljning av resor eller uppehålle). – Denna lag

kompletteras genom ”Decret no 94-490 du 15 juin 1994”. – I det följande talas om 1992 års lag och 1994 års dekret.

10.5.1 Den franska lagen

Som redan framgår av namnet på 1992 års lag, behandlar denna inte enbart paketresor. Bestämmelser härom upptar endast en mindre del av lagen. Detta framgår närmare av lagens artikel 1, där det sägs följande.

Bestämmelserna i lagen tillämpas på fysiska eller juridiska personer som tillhandahåller eller medverkar till åtgärder bestående av anordnande eller försäljning av

- a) resor eller uppehålle, individuellt eller kollektivt,
- b) tjänster i samband med resor eller uppehålle, särskilt tillhandahållande av färdbevis, beställning av logi på hotell eller vandrarhem samt
- c) tjänster i samband med mottagande av turister, särskilt anordnande av besök på museer eller historiska minnesmärken.

Bestämmelserna i lagen skall tillämpas också på sammanställningar (”opérations de production”) eller försäljning av paketresor enligt definitionen i lagens artikel 2, ävensom på verksamheter i samband med organisation av kongresser eller liknande evenemang; i den mån dessa innefattar eller utgör del av prestationer enligt a, b eller c.

I nära anslutning till paketresedirektivet definieras i samma artikel 2 ”*forfait touristique*” (paketresa). Det sägs här: En paketresa består av en i förväg gjord kombination, bestående av minst två moment avseende transport, logi eller andra turisttjänster som inte är knutna till transport eller logi och som utgör en väsentlig del av paketet. Paketet skall överstiga 24 timmar eller innefatta en övernattning. Det skall säljas eller bjudas ut till ett ”prix tout compris” (allt-i-ett-pris).

Artikel 3 räknar upp situationer då lagen inte är tillämplig.

Härefter behandlar lagen under artiklarna 4–13 följande.

Rubrik I ”Des agences de voyages” (resebyråer),

Rubrik II ”Des associations et organismes sans but lucratif” (sammanslutningar utan förvärvssyfte),

Rubrik III ”Des organismes locaux de tourisme” (lokala turistföretag),

Rubrik IV ”De l’habilitation” (behörighet) samt

Rubrik V ”Des personnels qualifiés pour conduire les visites dans les musées et monuments historiques” (personer kvalificerade att leda besök på muséer och historiska monument).

Under rubrikerna I–V, artiklarna 4–13, upptagna regler innehåller i allt väsentligt bestämmelser av offentligrättslig karaktär, vilka här inte redovisas.

Av intresse är däremot reglerna i Rubrik VI, ”De la vente de voyages ou de séjours” (försäljning av resor eller av uppehålle), artiklarna 14–22.

Av artikel 14 framgår att bestämmelserna under Rubrik VI endast gäller paketresor enligt definitionen i ovan angivna artikel 2.

Artikel 15 rör *information före avtalslutet*. Här anges att säljaren skriftligen före avtalslutet skall informera ”les intéressés” (de berörda) om

- innehållet i erbjudna prestationer avseende transport eller uppehålle,
- priset och betalningsättet,
- förutsättningar för avbeställning av avtalet samt
- villkoren för överskridande av gränser.

Artikel 16 anger att i förväg given information enligt artikel 15 ”engage” (*bindet*) säljaren, om inte de berörda före avtalslutet har informerats om ändringar. Detta får dock ske endast om säljaren uttryckligen har reserverat sig för rätten därtill.

Artikel 17 rör *avtalsinnehållet*. Enligt denna artikel skall avtalet mellan säljaren och köparen, före avtalslutet, innehålla uppgifter om bl.a.

- namn och adress på arrangören, säljaren och försäkringsgivaren,
- levererade prestationer,
- parternas ömsesidiga rättigheter och skyldigheter, särskilt beträffande pris, tidtabell, betalningsätt, eventuella prisändringar, avbeställning eller överlåtelse av avtalet ävensom information om köparen.

Artikel 18 rör *överlåtelse* av avtalet.

Artikel 19 behandlar *prisändringar*. Det sägs här att avtalade priser inte får ändras, om inte uttryckligen har förutskickats möjligheten av ändring såväl uppåt som nedåt. Härvid skall anges de bestämda villkoren för ändringen. Detta får dock ske endast vid ändringar av

- a) transportkostnader, framför allt i samband med kostnader för bränsle,

- b) avgifter och skatter i samband med erbjudna prestationer, såsom avgifter för start och landning, avstigning i hamnar och flygplatser samt
- c) växelkurser gällande för resan eller uppehållet.

Artikel 19 anger slutligen att det i avtalet bestämda priset inte får höjas under de trettio dagar som föregår den planerade dagen för avresan.

Artikel 20 gäller *andra ändringar före avresan*. Här sägs: Om det före avresan, till följd av en yttre händelse, har blivit omöjligt för säljaren att uppfylla en av de väsentliga delarna av avtalet, skall denne så snart som möjligt meddela köparen detta. Säljaren skall då informera köparen om möjligheten att antingen frånträda (häva) avtalet eller godta den ändring som säljaren föreslår. – Denna information skall bekräftas skriftligen av köparen, som har att tillkännage sitt val ”dans les meilleurs délais” (så snart som möjligt). – När köparen sålunda frånträder avtalet har han rätt att, utan att drabbas av straffavgifter eller kostnader, få tillbaka hela det erlagda beloppet. – Artikel 20 gäller även vid *betydande ändringar av priset* enligt artikel 19.

Artikel 21 rör vad som gäller då *säljaren ställer in resan*. – När, före avresan, säljaren ställer in resan utan att detta beror på köparen, skall han betala tillbaka hela det belopp som köparen har erlagt; detta utan menlig inverkan på skadestånd som denne skulle kunna kräva.

Artikel 22 rör *ändringar efter avresan*. Här sägs: När en väsentlig del av avtalet inte kan uppfyllas, skall säljaren – med undantag för ”impossibilité dûment justifiée” (i vederbörlig ordning godtagen omöjlighet) – erbjuda köparen prestationer i stället för sådana som inte har tillhandahållits. Säljaren svarar för prishöjningar eller betalar tillbaka skillnaden i pris mellan förutskickade och levererade prestationer.

Artikel 22 säger vidare: Om köparen inte godtar den föreslagna ändringen, skall säljaren tillhandahålla köparen transportmedel, nödvändiga för återresan; detta utan menlig inverkan på det skadestånd som köparen skulle kunna kräva.

Titre VII är rubricerad ”De la responsabilité” (*ansvar*). Härunder finns artiklarna 23 och 24.

Artikel 23 anger: Varje fysisk eller juridisk person som ägnar sig åt verksamheter enligt artikel 1 är fullt ansvarig gentemot köparen för gott utförande av förpliktelserna enligt avtalet; detta vare sig dessa förpliktelser skall utföras av honom själv eller av andra leverantörer av tjänster och oavsett hans rätt till regress gentemot

dessa. Dock kan han frita sig från hela eller del av sitt ansvar genom att visa att den bristande eller undermåliga uppfyllelsen av avtalet "est imputable" (kan tillskrivas)

- köparen,
- ett oförutsebart och oöverstigligt handlande av en tredje man i samband med verkställigheten av avtalade prestationer eller
- force majeure.

Av artikel 24 framgår att bestämmelserna i artikel 23 endast gäller paketresor.

10.5.2 Det franska dekretet

Som inledningsvis nämnts har 1992 års lag kompletterats med ett dekret från april 1994.

Dekretet är ett synnerligen omfattande aktstycke, bestående av 107 artiklar, i stor utsträckning omfattande offentligrättslig reglering. Dekretet är indelat i "titres" (rubriker). – Rubrik VI rör "De la vente de voyages ou de séjours" (försäljning av resor eller uppehålle). Av detta framgår att dekretet, liksom lagen, rör mer än paketresor.

I det följande redogörs för bestämmelserna i Rubrik VI, artiklarna 95–107.

Första och andra stycket i artikel 95 understryker kravet på *ändamålsenlig skriftlig dokumentation*. – I artikelns tredje stycke sägs att separat fakturering av olika element i samma paketresa inte fritar säljaren från de skyldigheter som åvilar honom enligt Rubrik VI.

Artikel 96 rör information före avtalsslutet. Artikeln är mycket omfattande. Nedan ges endast en översiktlig redogörelse för innehållet.

Inledningsvis sägs i artikel 96 följande. Före avtalsslutet skall säljaren på grundval av ett skriftligt underlag – innehållande bl.a. arrangörens namn och administrativa behörighet – lämna uppgifter om pris och andra faktorer av betydelse för resan eller uppehållet såsom:

- destination och transportmedel,
- uppehållets klassificering, bekvämlighetsnivå och sedvänjor på det aktuella resmålet,
- måltider,
- resplan,

- administrativa och sanitära bestämmelser, särskilt regler för överskridande av gränser,
- utflykter,
- det minsta eller högsta antalet deltagare i resan samt – om genomförandet av resan är beroende av ett minsta antal deltagare – sista dagen för information om inställande av resan; vilket datum inte får vara mindre än 21 dagar före avresan,
- del av priset att betala vid avtalsslutet,
- villkor för prisändring,
- villkor för avbeställning samt
- regler om försäkringar och garantier.

Artikel 97 förstärker regeln i lagens artikel 16 beträffande det förhållandet att information före avresan är bindande. – I andra stycket i artikel 97 sägs att ändringar i tidigare given information alltid skall meddelas konsumenten skriftligen före avtalsslutet.

Artikel 98 rör avtalet. Här ges inledningsvis en regel om *avtalets form*. Nämligen att avtalet skall vara skriftligt och upprättat i två exemplar, varav ett skall lämnas till köparen.

Härefter följer en omfattande uppräknning av vad detta avtal skall innehålla, nämligen

- namn och adress på parterna och andra berörda aktörer,
- resans destination och tider,
- transportmedel,
- logi,
- måltider,
- utflykter,
- tidtabell,
- pris och prisändringar,
- avgifter,
- betalning,
- särskilda villkor,
- reklamation,
- inställande av resan,
- avbeställning enligt avtalsrättsliga regler,
- avbeställning enligt dekretet,
- garanti,
- försäkring,
- överlåtelse av reseavtalet samt
- förbindelse att skriftligen, minst tio dagar före avresan, lämna upplysningar om
- namn, adress och telefonnummer till lokal företrädare för säljaren eller åtminstone adresser och nummer på lokala orga-

nisationer som gör det möjligt att hjälpa konsumenten vid fall av svårigheter eller, i vart fall, nummer som gör det möjligt att i nödfall komma i kontakt med säljaren. – Då det gäller en underårigs resa till utlandet; telefonnummer och adress som gör det möjligt att etablera kontakt med barnet eller någon ansvarig person på resmålet.

Artikel 99 rör överlåtelse. Här sägs att överlåtaren är skyldig att underrätta säljaren om överlåtelsen senast sju dagar före avresan eller, om det gäller en kryssning, femton dagar.

Artikel 100, som utvecklar lagens artikel 19, ger regler om *prisändring.* Utöver vad som sägs i lagen, skall enligt denna artikel anges växelkursen för den eller de valutor som ligger till grund för priset.

Artikel 101 rör väsentliga ändringar före avresan. – I lagens artikel 20 talas om att köparen har möjlighet att acceptera en av säljaren föreslagen ändring. Detta utvecklas enligt dekretets artikel 101 enligt följande. Sedan säljaren har informerat köparen om ändringen (vilket skall ske i rekommenderat brev) och köparen har accepterat ändringen (eller en ersättningsresa), skall det upprättas ett tillägg till avtalet. Detta tillägg skall precisera ändringarna.

Artikel 102 utvecklar vad som skall gälla enligt lagens artikel 21 då *säljaren ställer in resan.* – I artikel 102 sägs ytterligare. När säljaren ställer in resan, skall köparen informeras om detta i rekommenderat brev. Köparen skall omedelbart få tillbaka vad han har erlagt. Han skall vidare erhålla en gottgörelse, minst lika stor som den ”pénalité” (straffavgift) som han skulle ha drabbats av, om det hade varit han som hade sagt upp avtalet vid samma tillfälle. – I andra stycket av artikel 102 sägs ytterligare att bestämmelserna i artikeln inte utgör hinder mot en uppgörelse i godo, enligt vilken köparen accepterar en resa eller ett uppehälle som säljaren har föreslagit.

Artikel 103 rör ändringar efter avresan, motsvarande lagens artikel 22. Det gäller det fall att, efter avresan, det är omöjligt för säljaren att prestera ”une part prépondérante” (en övervägande del) av i avtalet angivna tjänster, motsvarande en procentsats som inte är försumbar i förhållande till det pris som köparen har godtagit. Säljaren skall då omedelbart vidta följande åtgärder, utan menlig inverkan på ersättning för eventuellt liden skada.

Antingen skall säljaren föreslå ersättningsprestationer, eventuellt i förening med prishöjning. Om de prestationer som köparen har accepterat är av lägre kvalitet, skall säljaren betala tillbaka prisskillnaden. – *Eller* – om säljaren inte kan föreslå någon ersättnings-

prestation eller om en sådan prestation på godtagbara skäl har avvisats av köparen – skall säljaren, utan tillägg på priset, tillhandahålla transportmedel för köparens återkomst till platsen för avresan eller till någon annan plats som båda parter har accepterat.

I *artikel 104* sägs att åtgärderna i dekretets artiklar 95–103 skall anges i broschyurer eller reseavtal avseende resor företagna av de personer som upptas i artikel 1 i 1992 års lag.

10.5.3 Jämförelse mellan fransk och svensk rätt

Den franska reselagstiftningen – 1992 års lag och 1994 års dekret – skiljer sig i många avseenden från vad som gäller enligt svensk rätt.

Det som först frapperar är att såväl lagen som dekretet gäller både individuella och kollektiva resor; dessutom också uppehälle. Paketresor i direktivets mening har i den franska lagen erhållit en föga omfattande specialreglering.

Dekretet är betydligt mer omfattande än lagen. I viss utsträckning överlappar dekretet lagen. T.ex. anger såväl lagens artikel 16 som dekretets artikel 97 att den i förväg givna informationen ”engage” (binder) säljaren. Men vad detta närmare innebär, utsägs lika litet i fransk som i svensk lag.

Såväl i den franska lagens artikel 17 som i dekretets artikel 98 ges regler om vad avtalet skall innehålla; dock att dekretets reglering i nitton punkter är så mycket mera omfattande. Särskilt skall nämnas att det är dekretet, inte lagen, som anger krav på att avtalet skall vara skriftligt, upprättat i två exemplar, varav ett skall lämnas till köparen. Men i likhet med den svenska 8 § PRL anger den franska lagen inte huruvida avvikelse från regeln om avtalets form har någon rättslig verkan; eller om det bara är fråga om en ”ordningsregel” (jfr den svenska propositionen s. 76).

Det skall vidare konstateras att den franska lagen inte använder sig av det, i nordisk liksom i tysk rätt, grundläggande begreppet fel.

Den franska lagen är kortfattad då det gäller påföljder för fullbordat avtalsbrott. Vad som finns är lagens artikel 22. Som i allmänna termer anger påföljder då ”un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté” (ett väsentligt moment i avtalet inte kan fullgöras), nämligen ersättningsprestation, ersättning för prisskillnad, transportmedel för återresa och skadestånd. Närmare rekvisit för dessa påföljder är inte angivna. – Från svensk synpunkt kan man undra vad som gäller vid bristande fullgörelse, som inte är

väsentlig. – Lagens artikel 22 har sin motsvarighet i dekretets artikel 103, som är något fylligare, men som säger föga mer i sak.

Dekretet innehåller i stort sett samma kortfattade reglering av ”ändringar efter avresan”. Det skall också noteras att den franska lagstiftaren inte använder exakt samma ordalag i lagen och i dekretet, beträffande ifrågavarande ändringar. – I lagens artikel 22 talas om att ”un des éléments essentiels du contrat” inte kan fullgöras, medan motsvarande uttryck i dekretets artikel 103 är ”une part prépondérante des services prévus au contrat”.

Lagens artikel 22 kompletteras av dess artikel 23 som helt allmänt reglerar ”responsabilité” (ansvar) för ”bonne exécution” (gott fullgörande) av egna och underentreprenörers skyldigheter. Det görs här undantag från ansvaret då säljaren visar att den bristande eller undermåliga fullgörelsen beror bl.a. på en omständighet som är ”imprévisible et insurmontable” (oförutsebar och oöverstiglig) och hänförlig till en tredje man. – Man möter här en reglering som har viss likhet med de svenska reglerna om kontrollansvar i 14 och 16 §§ PRL.

Det sagda ger också vid handen att fransk rätt i likhet med den svenska paketreselagen – men till skillnad från den tyska lagen – inte reglerar påföljderna avhjälpande och hävning vid arrangörens fullbordade kontraktsbrott.

11 En ny paketreselag

Vi har i det föregående gått igenom ett stort material. Förutom paketresedirektivet, den svenska paketreselagen, Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd ävensom lagar om paketresor i nordiska och icke-nordiska länder, har vi studerat ARN:s omfattande praxis rörande paketresor.

Vad skall då detta arbete leda till? Det skall erinras om att vårt primära uppdrag är att utvärdera paketresedirektivet; varvid skall undersökas i vilka avseenden det från svensk synpunkt finns behov av att ändra detta.

Som redan tidigare angetts (avsnitt 3.4) har vi ansett att – vid fullgörande av detta uppdrag – det är lämpligt att först utarbeta ett utkast till en ny svensk paketreselag.

Regleringen i paketresedirektivet skiljer sig väsentligt, såväl i sin uppläggning som till sitt innehåll, från vad som allmänt gäller inom området för köp och tjänst i svensk och annan nordisk rätt. Vi menar att enbart en uppräknning av brister i direktivet inte, vid kommande EG-förhandlingar rörande ett nytt direktiv, skulle utgöra tillräckligt underlag för hur ett nytt paketresedirektiv borde se ut ur svensk synvinkel. Ett förslag till en ny lag skulle kunna få starkare genomslagskraft.

Det sagda har särskild betydelse för det fall – som antyds i uppdragspromemorian – ett nytt direktiv blir av ”fullharmoniseringskaraktär”. Vilket skulle innebära att det inte längre, såsom för närvarande, ges möjlighet för ett enskilt land att tillerkänna konsumenterna ett starkare skydd än vad direktivet anger. – Ett utkast till en ny lag bör ge klart uttryck för den nivå på konsumentskyddet som man från svensk sida önskar upprätthålla.

Vid genomförandet av det nuvarande direktivet – ett s.k. mimimidirektiv – lade den svenska lagstiftaren stor vikt vid att inte avvika från direktivets föreskrifter, om det inte fanns starka skäl;

detta under beaktande att avvikelser från direktivets regler skulle motverka strävan att harmonisera lagstiftningen de olika länderna emellan (prop. s. 19 och 48). – Våra studier av andra länders lagar har dock visat att denna förväntan om harmoni alls inte har kommit att infrias. Den svenska paketreselagen skiljer sig stort från andra länders lagar. Särskilt uppseendeväckande är detta – vid jämförelse med motsvarande lagar i andra nordiska länder – inom det viktiga området för fel och påföljd för fel. Den svenska lagen är där ensam om uppdelningen i ”brister” och ”andra fel”, 15-16 §§ PRL. – Men även de danska, norska och finska paketreselagarna skiljer sig i stora stycken från varandra och från den svenska lagen. Mellan nordisk och icke-nordisk rätt är dock skillnaderna ändå mycket större.

Vi har tidigare (avsnitt 3.3) hänvisat till rapporten i Svensk Juristtidning från ett rättssymposium i november 2002 (SvJT 2003 s. 405 ff.). Vad det där handlar om är dock primärt något annat än vad vi har att arbeta med. Eftersom rapporten främst rör ”implementeringsprocessen”, dvs. tekniken för genomförande av EU-direktiv. Vår uppgift är dock inte att genomföra ett direktiv. Vi lägger i stället fram ett utkast till en helt ny lag som modell för ett nytt direktiv. Detta kan som sagts antas vara av fullharmoniseringskaraktär.

Den nyss nämnda rapporten innehåller ändå mycket av värde för oss; detta genom den allmänna diskussionen rörande utformningen av en modern svensk lagtext.

Men hur bör då, mot denna bakgrund, en ny paketreselag se ut? Vi utgår från följande.

- Samordning med andra svenska lagar om köp och tjänst, främst sådana med inriktning på konsumentskydd. Terminologi och systematik – men även rättspolitisk avvägning i dessa lagar – bör tjäna till ledning vid utformningen av en ny paketreselag. Vi finner inte, allmänt sett, skäl att vare sig minska eller öka nivån på det konsumentskydd som dessa lagar ger uttryck för.
- Beaktande av ARN:s praxis rörande tillämpning av paketreselagen.
- Strävan till harmonisering med lagstiftning om paketresor i andra nordiska länder.
- Undvikande av en alltför ”minimalistisk” lagstiftning. Lagtexten bör inte vara så kortfattad att läsaren allt för ofta tvingas gå till lagens förarbeten (eller behöva läsa rättsvetenskaplig litteratur). Även s.k. allmänna rättsgrundsatser bör redovisas i lagen. Om detta innebär en överlappning i förhållande till andra

lagar är detta inte någon nackdel. I stället bör det underlätta såväl för jurister som för andra.

Vad gäller önskemålet om harmoni med andra lagar, skall ytterligare sägas följande. – I den ovan nämnda artikeln i Svensk Juristtidning anger en av författarna önskemålet om harmonisering med regler i länder även utanför Norden (s. 440 f.). Vi har sympati för detta. Vi har dock funnit att, på nu ifrågavarande område, skillnaden mellan svensk och icke-nordisk rätt är för stor för att nu möjliggöra en sådan harmonisering.

Beträffande det materiella innehållet i lagutkastet skall tilläggas följande. Nuvarande paketreselag tillkom år 1992, på grundval av ett EG-direktiv från år 1990. Vid denna tid köptes paketresor i allmänhet vid personligt besök av resenären i arrangörers/återförsäljares lokaler. Härefter har det skett en mycket snabb teknisk utveckling, vilket har påverkat parternas beteende. Numera köps paketresor i mycket stor utsträckning på Internet. Detta måste beaktas i en ny lag.

Den följande framställningen följer i stort sett dispositionen i vårt utkast till en ny lag, avsnitt 1.

11.1 Omfattningen av en ny lag

I 1999 års rapport (avsnitt 8) diskuteras direktivets tillämpningsområde och huruvida direktivet bör utökas; detta i fråga om sådana arrangemang som nu utesluts genom rekvisitet ”om tjänsten varar längre än ett dygn eller inkluderar övernattning”. Som exempel anger rapporten organiserade sightseeing-turer eller organiserade resor till kultur- eller sportevenemang. Beträffande dessa sistnämnda sägs, att ett arrangemang bestående av en biljett till finalen i världscupen i fotboll och en flygresor tur och retur samma dag mycket väl skulle kunna kosta mer än en genomsnittlig ”enveckas paketresa”. – Behovet av konsumentskydd sägs vara ”jämförbart i dessa omständigheter”.

Vid genomgången av ARN:s praxis har vi inte funnit att arrangemang av ifrågavarande typ skulle vara frekventa. I vart fall anser vi att det från konsumentskyddssynpunkt saknas skäl att, i enlighet med vad som anges i rapporten, utvidga tillämpningsområdet utöver vad som för närvarande regleras i paketreselagen.

Nämnda rapport (punkterna 1.1 och 1.2.1) diskuterar också huruvida ”skräddarsydda resor” bör åtnjuta konsumentskydd. – Detta har den svenska lagstiftaren löst genom att – enligt de

inledande orden i 2 § PRL – som paketresa betrakta arrangemang som har ”utformats innan avtal träffas”. Detta täcker uppenbarligen den situation då arrangören och resenären tillsammans och i samråd sätter ihop ett resepaket på grundval av resenärens speciella önskemål. – Vi anser att paketreselagens här ifrågavarande reglering bör gälla även framdeles.

Det sagda leder till att de inledande bestämmelserna i 2–3 §§ PRL i stort sett kan överföras oförändrade till 1–3 §§ i en ny paketreselag (härefter förkortad NyL). Vi föreslår endast några smärre ändringar, mestadels av redaktionell karaktär.

Det gäller till en början 1 § PRL som anger *lagens omfattning*. Vi föreslår där, efter mönster av § 1-1 första stycket NOPL, den formuleringen att lagen gäller marknadsföring av paketresor samt köp av sådana resor från en researrangör, direkt av denne eller genom en återförsäljare, 1 § NyL.

I stället för nuvarande definition av ”avtal” i 3 § PRL, föreslår vi en definition av reseavtal; nämligen att ett reseavtal är ett avtal om förvärv av en paketresa mellan å ena sidan en resenär och å andra sidan en arrangör eller en återförsäljare, 3 § NyL.

En särskild problematik rör vad ARN har kallat *språkeresor*; det vill säga då en ung person köper ett resepaket, innefattande resa till ett utländskt land, boende i en värdfamilj samt skolgång. Tidigare betraktade ARN detta tveklöst som en paketresa enligt paketreselagen. Detta förhållande tog dock ett tvärt slut i och med EG-domstolens dom i mål C-237/97. Domstolen ansåg där direktivet inte vara tillämpligt på vad domstolen kallar ”utbytesverksamhet för skolelever” (se avsnitt 9.2). – I sina domskäl uttalar domstolen bl.a. att arrangörens val av skola inte i sig kan anses som en turisttjänst i den mening som avses i artikel 2.1 c i direktivet; denna tjänst, som erbjuds de elever som deltar i internationellt utbyte av skolelever, har nämligen som särskilt mål att utbilda eleverna (punkt 30 i domstolens dom).

Denna EG-domstolens dom ledde sedermera till ARN:s avgörande 2001-4993 (refererat i avsnitt 9.2). Nämnden uttalade där att, ur kursdeltagarnas synvinkel, den aktuella kursen företedde vissa likheter med en paketresa. Sammanfattningsvis fann nämnden att i ärendet aktuella villkor rörande prisändringar i flera avseenden avvek från de tvingande krav till skydd för konsumenten som ställs upp i 11 och 12 §§ PRL; till följd varav den av företaget genomförda prishöjningen ansågs oskäligen och – med stöd av 36 § AvtL – borde lämnas utan avseende.

Det rättsläge som sålunda uppstått genom EG-domstolens dom anser vi vara otillfredsställande. Även en "utbytesresenär" bör tillerkännas samma rättskydd som en "vanlig" paketresenär. Resenären i nämnda ARN-fall erhöll också detta skydd, men endast efter tillämpning av 1915 års avtalslag och analogisk tillämpning av bestämmelser i paketreselagen.

Det bör inte föreligga hinder för svensk rätts del att stipulera en högre grad av konsumentskydd än vad som följer av EG-domstolens dom. Vi föreslår därför att en ny paketreselag kompletteras med en bestämmelse enligt vilken även en "utbytesresa" betraktas som en paketresa. – Detta borde för övrigt kunna ske redan nu, genom ändring av den nuvarande paketreselagen; oavsett eventuellt blivande förhandlingar inom EU rörande ett nytt paketresedirektiv.

En sådan ny regel bör anpassas till ändringar i resegarantilagen (1972:204), vilka ändringar (2002:601) har trätt i kraft den 1 januari 2003. Det föreskrivs där, mot bakgrund av EG-domstolens dom, att arrangörers och återförsäljares skyldighet att ställa säkerhet gäller även den som annat än tillfälligtvis säljer eller marknadsför resor som består av transporter och utbildningsvistelser med inkvartering i form av boende i en värdfamilj; detta även om inkvarteringen är kostnadsfri (1 § andra stycket 2 resegarantilagen; prop. 2001/02:138 s. 15 f., 24 och 42 f.). – En fråga är om "annat än tillfälligtvis" i resegarantilagen skall tas med vid överföringen till den föreslagna nya paketreselagen. Nämnda rekvisit finns med i definitionen på arrangör i 3 § PRL, men saknas i definitionen där på återförsäljare. Vi har stannat vid att låta dessa båda definitioner i nuvarande paketreselag vara kvar i den föreslagna nya lagen. – Vid detta förhållande har vi inte med "annat än tillfälligtvis" i definitionen på "utbytesresa". – Se vårt förslag, 2 § fjärde stycket NyL.

11.2 Tvingande reglering

I likhet med den nuvarande paketreselagen, 4 § PRL, bör även en ny lag vara tvingande till resenärens förmån; det vill säga att avtalsvillkor till nackdel för resenären, i jämförelse med lagen, inte kan göras gällande mot denne.

Den svenska paketreselagen är dock tvingande endast i relationen näringsidkare-konsument: detta i överensstämmelse med norsk lag, § 1-2 NOPL, men inte med dansk och finsk lag, där den tvingande regleringen är generell, § 1 andra stycket DAPL och 4 § FIPL.

Vi har för svensk rätts del inte funnit skäl till ändring i paketreselagens reglering i angivet hänseende. Skrivningen bör dock anpassas till definitioner på konsument och näringsidkare i konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen enligt ändringar (2002:587 f.) – Se 4 § NyL.

11.3 Information och avtal

11.3.1 Paketreselagen

Vi lägger här till en början fram ett försök till en kritisk granskning av 5–8 §§ PRL. – Framställningen upprepar i vissa hänseenden vad som redan sagts i avsnitt 5.2–5.3.

5–7 §§ PRL upptas under ”Information m.m.” och 8–9 §§ under ”Avtalet”.

5 § första stycket innehåller en uppräkningslista av sådan information i kataloger och broschyrer som skall tillhandahållas resenärerna. Denna reglering kompletteras i paragrafens andra stycke första meningen, där det sägs att ifrågavarande uppgifter, enligt huvudregeln, är *bindande* för arrangören.

Vad som avses med ”bindande” framgår inte av lagtexten. Men i propositionen (s. 70) sägs att regeln i andra stycket är mer än en informationsregel; att uppgifterna i princip är bindande betyder att de ingår i reseavtalet om de inte avtalas bort eller ändras.

5 § första stycket är dock enligt utgångspunkten en regel om skyldighet att i det skriftliga marknadsföringsmaterialet förebibringade viss grundläggande information. Att det är arrangören som är subjekt för denna skyldighet, kan förstås av paragrafens andra stycke. Tydligare framgår det av 7 § första stycket, jämförd med samma paragrafs andra stycke.

7 § tredje stycket hänvisar – i fråga om underlåtelse att lämna information enligt 5 § – till marknadsföringslagen (1995:450, MFL). Detta innebär bl.a. att arrangören – vid underlåtelse att lämna i 5 § första stycket angiven information eller förebibringade av felaktig eller vilseledande sådan information – kan förbjudas att enligt 14 § MFL fortsätta med den marknadsföringen.

Av det sagda framgår att 5 § första stycket PRL är en marknadsrättslig regel; ett komplement till reglerna i marknadsföringslagen. Men dessutom tillmäts uppgifterna i lagrummet civilrättslig/avtalsrättslig betydelse. Vilket framgår av samma paragrafs andra stycke.

6 § PRL rör viss information som skall ges resenären; enligt paragrafens första stycke *före avtalslutet* beträffande bl.a. pass och visum samt, enligt andra stycket, *före resan* beträffande bl.a. transportarrangemang.

Att även 6 § är en marknadsrättslig regel är tveklöst; detta eftersom 7 § tredje stycket också beträffande 6 § hänvisar till marknadsföringslagen. Till skillnad mot 5 § anger 6 § inte att uppgifterna är bindande. Detta skulle kunna leda till det säkerligen oriktiga motsatsslutet att underlåtenhet att lämna uppgifter enligt 6 § inte medför en civilrättslig påföljd.

Det sagda torde hänga samman med en principiell skillnad mellan den påbjudna informationen i 5 § första stycket och den i 6 § första stycket PRL. – Vad som anges i förstnämnda lagrum är otvivelaktigt sådant som blir del av ett blivande avtal om en paketresa. Om en uppgift beträffande t.ex. en inkvartering är oriktig, leder detta i princip till att den försålda paketresan blir att anse som felaktig i köprättslig mening.

Annorlunda beträffande information som föreskrivs i 6 § första stycket. Om arrangören (eller återförsäljaren), i strid mot vad som anges i detta lagrum, underlåter att informera eller lämnar oriktiga uppgifter om krav på vaccinering eller visum, bör detta knappast betraktas som fel på den försålda paketresan. Detta innebär dock ingalunda att näringsidkaren går fri från påföljd. Enligt allmänna rättsgrundsatser kan vederbörande i sådant fall bli skadeståndsskyldig på grund av culpa in contrahendo (oaktsamhet i samband med slutande av avtal). Detta stämmer också överens med ARN:s praxis.

6 § andra stycket 1 rör i första hand ”transportarrangemang”, vilket skall jämföras med ”transport” i 5 § första stycket. Skillnaden är att 5 § första stycket behandlar arrangörens skriftliga marknadsföring, medan 6 § andra stycket talar om information ”i god tid före resan”. Men i vilket fall bör felaktig eller oriktig information beträffande transport kunna leda till ansvar för fel på paketresan. – Detta torde också böra gälla beträffande underlåtenhet i avseende på vad som förskrivs i 6 § andra stycket 2; uppgifter som gör det möjligt att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan.

Däremot torde underlåtenhet rörande vad som också upptas i 6 § andra stycket 1 – information om försäkringsmöjligheter – kunna leda till ansvar för culpa in contrahendo (eller culpa in eligendo) och inte till felansvar.

8 § första stycket första meningen anger skyldighet för arrangören att ”se till” att avtalet innehåller villkor för resan i en rad angivna hänseenden, beträffande bl.a. pris, reklamationsfrister, resmål, transporter och inkvartering. – Det noteras att det här delvis är fråga om samma faktorer som i 5 § första stycket och i 6 andra stycket. Till exempel förekommer transport såväl i dessa båda lagrum som i 8 §. – Resmål, resplan och inkvartering förekommer såväl i 5 § första stycket som i 8 § första stycket första meningen. – Dock är det, i enlighet med vad ovan sagts, skillnad mellan å ena sidan ”transporter” i 5 § första stycket och å andra sidan ”transportarrangemang” respektive ”transporter” i 6 § andra stycket och 8 § första stycket. Detta eftersom det i broschyren/katalogen rör sig om allmänna uppgifter som en del av marknadsföringen, medan i vart fall uppgifterna i 8 § avser moment i det individuellt träffade avtalet.

Lagtexten säger inte något om rättsföljd för det fall arrangören underlåter att lämna upplysning avseende någon av faktorerna i 8 § första stycket första meningen.

8 § första stycket andra meningen anger att alla avtalsvillkor skall framgå av en skriftlig handling. Detta skulle kunna tolkas som att ett avtal som inte uppfyller denna bestämmelse skulle vara ogiltigt; att det alltså är fråga om ett formkrav för ingående av ett giltigt reseavtal.

Men så är det inte. I propositionen (s. 75 f.) understryks att regeln inte innehåller någon påföljd för det fall att skriftlighetskravet inte tillgodoses; avtalet blir i princip giltigt med det innehåll som parterna har kommit överens om. Dock, sägs det vidare, får arrangören anses ha bevisbördan för att muntliga avtalsvillkor har det innehåll som han påstår.

I 8 § första stycket tredje meningen sägs att arrangören också skall se till att handlingen innehåller uppgifter som gör det möjligt att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan. – Och i 8 § andra stycket sägs att, innan avtal träffas, resevärderna på lämpligt sätt skall få del av avtalsvillkor och information enligt 8 § första stycket; han skall få ett eget exempel av den skriftliga handlingen.

Sammanfattningsvis betraktar propositionen reglerna i 8 § som osanktionerade ordningsregler (s. 35 f. och 75 f.).

Det skall härtill vidare noteras att bestämmelser om information och om avtalets innehåll, motsvarande 5-8 §§ PRL, också finns i Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd, KOVFS 1993:3.

Denna reglering är delvis densamma som lagens, men innehåller därutöver en mångfald specialbestämmelser.

I sammanhanget kan vara av intresse att jämföra den svenska paketreselagen med lagarna i de andra länder som vi har studerat. – Flera av dessa länder har, då det gäller kravet på avtalets innehåll, mycket sparsmakade regler i själva lagtexten. Det gäller t.ex. den danska paketreselagen som i detta hänseende endast hänvisar till villkor som justitieministern i samband med ”Forbrugerombudsmanden” skall fastställa. Vilket har lett till en ”bekendtgørelse”, där det i nu aktuellt hänseende inte sägs mycket mer än att det i en avtalsbekräftelse skall anges arrangörens och förmedlarens adress samt uppgift om försäkringsgivare vid fall av sjukdom. – Liknande rättstekniska lösning finns i norsk, tysk och fransk lagstiftning. Där det i norska föreskrifter, tysk förordning och franskt dekret finns utförliga listor, motsvarande vad som upptas i 8 § PRL. – Lagtekniskt annorlunda är det i engelsk lag, där det i lagtexten hänvisas till en bilaga (”schedule”) till lagen.

11.3.2 Information i en ny lag

Som redan tidigare antytts, anser vi att marknadsrättsliga och civilrättsliga bestämmelser bör tydligt skiljas åt i lagtexten. Vi föreslår följande.

Innehållet i nuvarande 5 § första stycket och 6–7 §§ PRL läggs samman till en enhet, bestående av regler av offentligrättslig/marknadsrättslig karaktär. Där underlåtenheten att följa reglerna är sanktionerad av marknadsföringslagen. Se 5–7 §§ NyL.

I 5 § första stycket PRL, som anger arrangörens informationskyldighet, talas om kataloger och broschyr som tillhandahålls resenärer. Vi föreslår i detta marknadsrättsliga sammanhang i stället ”som arrangören gör allmänt tillgängliga”, 5 § första stycket NyL.

I nämnda lagrum talas om kataloger och broschyrer, alltså ”klassisk” information på papper (handlingar). Med hänsyn till den tekniska utvecklingen bör nu beaktas också elektronisk information, framför allt på Internet. Det saknas skäl att inte ställa samma krav på sådan information som på information på papper. – Vi föreslår en regel med innehåll att vad som gäller för kataloger/broschyrer också skall gälla för ”elektronisk information som arrangören har gjort allmänt tillgänglig”, 5 § andra stycket NyL. – Det skall observeras att, enligt vårt förslag, den elektroniska

informationen inte behöver ha tagit fysisk gestalt; i en datadiskett eller en cd-romskiva.

Sådana ”ordningsregler” beträffande avtalets innehåll som nu upptas 8 § första stycket PRL, vilka regler inte är vare sig marknadsrättsligt eller civilrättsligt sanktionerade, anser vi inte böra finnas med i en ny paketreselag. I stället bör sådana regler tas upp i en författning med lägre valör. Varvid Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd ligger närmast till hands.

11.3.3 Bristande omsorg vid avtalsförhandlingar

Enligt en allmän rättsgrundsats på avtalsrätten område är en part skyldig att visa omsorg gentemot motparten i samband med avtalsförhandlingar. Om parten har brustit i denna skyldighet, sägs han ha gjort sig skyldig till *culpa in contrahendo*. Vilket kan leda till skadeståndsskyldighet.

Nämnda term används stundom för det fall att avtal alls inte kommer till stånd. Men termen förekommer oftast i mer allmän betydelse, avseende vårdslöshet över huvud taget i samband med förhandlingar. Det är denna utvidgade betydelse som vi fortsättningsvis utgår från. – En närliggande term är *culpa in eligendo*, vårdslöshet vid valet av resa för den blivande resenären. Arrangören rekommenderar t.ex. en äldre dam ett visst hotell, vilket med hänsyn till sitt ljudliga diskotek bäst passar för yngre personer. (Se till det sagda Adlercreutz, Avtalsrätt I, 2002, s. 110 ff., Hellner, Speciell avtalsrätt II Kontraktsrätt, 3 uppl., 2 häftet Allmänna ämnen, 1996, s. 122 och 190, Lehrberg, Avtalsrättens grundelement, 2004, s. 112 samt NEK 1985:4, Konsumentskydd vid sällskapsresor En samnordisk utredning, s. 118 ff. med där gjorda hänvisningar, särskilt Bogdan, Travel Agency in Comparative and Private International Law, 1976, s. 52 f. och 60 f.)

I propositionen till paketreselagen talas om arrangörens och återförsäljarens skadeståndsansvar för bristande information avseende pass och visum. Det sägs att detta ansvar inte berörs i lagen, men att resenären, för det fall han lider skada på grund av utebliven information, ibland torde kunna grunda skadeståndsanspråk på allmänna principer om *culpa in contrahendo* (s. 72). – Detta uttalande har fått genomslag i ARN:s praxis, se ARN 1993/94 ref. 37, refererat i avsnitt 9.5 ovan.

I avsnitt 11.4 nedan berörs vilka som är parter i reseavtalet, varvid, med ett särskilt undantag, föreslås samma lösning som

enligt nuvarande lag; nämligen att det är arrangören som i första hand är resenärens motpart i reseavtalet, inte återförsäljaren.

Men oavsett denna partsställning bör såväl arrangören som återförsäljaren svara för culpa in contrahendo och culpa in eligendo gentemot den blivande resenären. – För arrangörens del kan detta i någon mån sägas framgå av de nuvarande reglerna om information i 5–8 §§ PRL, detta trots att lagen inte anger någon civilrättslig sanktion vid underlåtelse att uppfylla där angivna förpliktelser. (Jfr prop. s. 72.)

Vad gäller återförsäljaren grundar sig ansvaret normalt inte på att denne är part i reseavtalet, utan på återförsäljarens särskilda ställning gentemot kunden/den blivande resenären. Då resenären söker upp återförsäljaren, för att resonera om ett eventuellt köp av en paketresa, uppkommer en särskild avtalsrelation mellan de båda. I detta förhållande måste återförsäljaren svara för den information som han lämnar till kunden. Han har att, i förekommande fall, på ett fackmässigt sätt lämna korrekt information om olika aktuella resmål, liksom för ett gott val av resa enligt de önskemål som resenären lägger fram. – Sådana förpliktelser gäller naturligtvis även för arrangören, i det fall resenären köper resan direkt av denne, utan förmedling av en återförsäljare. – Vare sig det är arrangören eller återförsäljaren som brister i vad ovan sagts, kan han bli skadeståndsskyldig gentemot kunden/den blivande resenären.

Vi har inte funnit reglering av culpa in contrahendo/culpa in eligendo i någon av befintliga svenska lagar på köprättens område. Vi föreslår ändå reglering härom i en ny paketreselag. Det måste vara värdefullt att låta lagtexten ge klart uttryck för vad som i och för sig följer av allmänna rättsgrundsatser; detta särskilt i relationen näringsidkare-konsument. – Se vårt förslag, 8 § NyL.

11.3.4 Reseavtal

Närmast skall här behandlas frågan när ett giltigt reseavtal skall anses föreligga mellan parterna. Varvid till en början bör understrykas att vad som för närvarande sägs om avtalet i 8 § PRL inte bör vara formkrav för slutande av ett reseavtal. Så är det ju nu heller inte, vilket dock klart framgår först efter studium av propositionen. Där det bl.a. sägs att ”avtal kan slutas på telefon e.d.” (s. 76).

Däremot skulle kunna ifrågasättas lagfästade av den särskilda formregeln för slutande av ett giltigt reseavtal i 1.5 AVPR. Enligt denna punkt är avtalet bindande mellan parterna när arrangören

skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid har betalat överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. – Vi har varit inne på tanken att införa denna regel i en ny paketreselag. En sådan regel, som tillämpas allmänt inom resebranschen, har praktiska fördelar. Resenären tvingas, genom en aktiv handling, att tydligt demonstrera sin avsikt att fullfölja paketreseavtalet. (Sin aktuella avsikt; efterföljande omständigheter kan leda till att han eller hon vill avbeställa.) Arrangören får klart för sig att resenären verkligen tänker resa. Detta är viktigt för arrangören från planeringssynpunkt. – Det har inte framkommit att regeln i de allmänna villkoren skulle ha medfört några nackdelar. Bland de paketreselagar från andra länder som vi har studerat, har vi funnit en liknande regel i den finska lagen; där det i 9 § FIPL i huvudsak sägs att – då det gäller en resa till utlandet – ett bindande avtal uppkommer först då resenären har betalat resans pris eller den del av priset som arrangören bestämmer.

Vi har dock slutligt stannat för att inte föreslå införande av en formregel efter mönster av de allmänna villkoren. Denna regel har visserligen visat sig ändamålsenlig vid köp av en paketresa hos någon av de etablerade aktörerna på marknaden. Men utgångspunkten bör – i enlighet med en oskriven rättsgrundsats på avtalsrättens område – vara att reseavtalet skall kunna slutas formlost, t.ex. vid muntligt samtal i båda parter närvaro eller per telefon.

11.3.5 Avtalsinnehåll

I 5 § andra stycket PRL sägs att, enligt huvudregeln, uppgifter i kataloger och broschyrer är bindande för arrangören. Detta bör i sak föras över till en ny lag. I stället för ”bindande” bör dock klart utsägas att informationen blir avtalsinnehåll. – Vi föreslår skrivningen att information enligt lagutkastets 5 § som arrangören tillhandahåller resenären i samband med att avtal träffas eller som arrangören tydligt hänvisar till och som då varit allmänt tillgänglig, utgör innehåll i avtalet mellan parterna. – Se vårt förslag 9 § första stycket NyL (jfr prop. s. 70).

Fråga uppstår huruvida det sagda står i samklang med det ovan (avsnitt 9.10) angivna rättsfallet NJA 1978 s. 432. Högsta domstolen fastslog där att, enligt huvudregeln, ett resevillkor utgör del av avtalet mellan arrangör och resenär då en broschyr vid avtals-tillfället ”fanns fritt tillgänglig i bolagets försäljningslokaler”.

Svaret på den ställda frågan är nekande. Av vad som ovan sagts framgår att vi anser att det inte räcker, för att informationsmaterial skall bli avtalsinnehåll, att arrangören endast lägger ut materialet i försäljningslokalen eller på "nätet". Det bör krävas någon ytterligare aktivitet från arrangörens sida gentemot den blivande resenären. Detta bör i princip gälla såväl för ett "klassiskt köp" som för ett "nätköp".

I det fall försäljningen sker i arrangörens försäljningslokaler bör arrangören se till att resenären där erhåller ett exemplar av det aktuella materialet. Likvärdigt med ett fysiskt överlämnande bör vara att arrangören tydligt anmodar resenären att ta ett exemplar av katalogen/broschyren som finns tillgänglig på en hylla i lokalen.

Vad sålunda sagts bör i princip gälla också vid köp på distans; per telefon eller "på nätet". I sådana fall måste arrangören (eller hans återförsäljare) aktivt agera så att resenären får del av materialet. – Vid telefonköpet måste detta ske genom att resenären erhåller, förutom vad som gäller resenärens särskilda resa, aktuell broschyr eller katalog. Vid köpet "på nätet" bör det räcka med en tydlig hänvisning till var resenären där kan få del av aktuella uppgifter.

Det kan dock inträffa att parterna har olika meningar om vad som är innehåll i reseavtalet. Enligt vad som angetts ovan (avsnitt 9.10) har ARN i en sådan situation hänfört sig till 8 § första stycket andra meningen och andra stycket PRL. Där det sägs att alla avtalsvillkor skall framgå av en skriftlig handling, att resenären innan avtal träffas på lämpligt sätt skall få del av avtalsvillkor och information enligt paragrafens första stycke samt att resenären skall få ett eget exemplar av den skriftliga handlingen. – Detta har hos nämnden lett till att arrangören har ansetts ha bevisbördan för att ett villkor eller en uppgift har blivit del av det enskilda avtalet. Detta medför i sin tur att villkoret/uppgiften inte anses vara avtalsinnehåll, då resenären förnekar att han erhållit den handling där den ifrågavarande informationen finns upptagen (jfr prop. s. 75).

Vi anser att det sagda bör gälla även framdeles. Även i detta avseende måste reglerna anpassas till köp, inte bara i lokal, utan också på distans.

Vi vill här hänvisa till 7 § första och andra stycket distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). Här anges att, när ett distansavtal har ingåtts, näringsidkaren skall ge konsumenten information i olika hänseenden; denna information skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. – Härmed avses – förutom en handling, en data-

diskett, en cd-romskiva eller en s.k. DVD – även uppgifter som lämnats med e-post (prop. 2004/05:13 s. 135).

Mot denna bakgrund föreslår vi följande skrivning i en ny lag. Om arrangören mot resenärens bestridande påstår att ett visst villkor eller en viss uppgift utgör avtalsinnehåll, är villkoret eller uppgiften del av resavtalet endast om det är utrett att resenären i samband med avtalets ingående har fått del av villkoret eller uppgiften i en handling eller i någon annan varaktig form som är tillgänglig för resenären, 10 § NyL.

Ytterligare skall här anmärkas följande. Vid köp på ”nätet” förekommer att arrangören hänvisar den blivande resenären, R, till allmänna och särskilda villkor, vilka finns tillgängliga på en särskild webbsida. R tillfrågas, huruvida han/hon har tagit del av detta material. Som en förutsättning för ett bindande reseavtal kräver arrangören att R trycker på ”ja”. – Detta sagda bör dock inte rubba den ståndpunkt som ovan har angetts. Vid tvist huruvida ett visst villkor har blivit avtalsinnehåll bör krävas att materialet på något ovan angivet sätt har kommit resenären till handa. Detta bör också gälla vid köp på ”nätet”.

Vi vill understryka att vad vi har föreslagit inte kan vara en fullständig reglering av frågor rörande avtalsinnehållet. Det kan t.ex. vara resenären som påstår visst avtalsinnehåll, vilket arrangören förnekar. En tvist mellan parterna i en sådan situation bör lösas på grundval av allmänna rättsgrundsatser. – Se 9 § tredje stycket NyL.

11.3.6 Ändringar i samband med avtalsförhandlingar

Till vad som sagts om avtalsinnehållet i avsnitt 11.3.5 skall tilläggas följande. Arrangören kan under överläggningarna med resenären – innan något avtal har träffats – upplysa om att en viss uppgift i marknadsföringen inte stämmer. I samband med att han lämnar över (eller hänvisar till) sin katalog, förklarar han att ett visst aktuellt hotell under säsongen saknar pool; detta i samband med att hotellet då befinner sig under ombyggnad. – Om resenären har fått denna upplysning, men ändå väljer att köpa en paketresa där detta hotell ingår, utgör ifrågavarande uppgift i katalogen inte avtalsinnehåll. Detta bör följa av allmänna rättsgrundsatser.

Vad sålunda sagts torde dock inte överensstämja med regleringen i 5 § andra stycket andra meningen PRL. Detta lagrum kräver – för att ändringar skall få göras innan avtal träffas – att det

skall finnas ett *förbehåll* om detta i det aktuella marknadsföringsmaterialet.

Vi anser att kravet på förbehåll i detta sammanhang bör slopas. Detta leder till vårt förslag i 9 § andra stycket 1 NyL. Det anges där att vad som sägs i paragrafens första stycke inte gäller om, innan avtal träffas, resenären tydligt har informerats om ändringar i informationsmaterialet.

11.3.7 Ändringar efter det att avtal träffats

En annan situation är att arrangören vill ändra *efter det att avtal har träffats*. I detta fall bör kravet – motsvarande det i 5 § andra stycket andra meningen PRL – stå fast. Nämligen att, för att *efter avtalslutet* en ändring från arrangörens sida skall bli nytt avtalsinnehåll, ändringen måste ha stöd av ett i marknadsföringsmaterialet intaget förbehåll, en *ändringsklausul*. Ett sådant förbehåll bör godtas om det tydligt anger att ändring får ske. Avtalet mellan arrangören och resenären innefattar en i avtalet inbyggd rätt att ändra det grundläggande avtalsinnehållet. – Se 11 § första stycket PRL samt vårt förslag till 9 § andra stycket 2 och 14 § NyL.

Det är enligt allmänna rättsgrundsatser möjligt att villkor och uppgifter kan bli del av avtalet på annat sätt än enligt föreslagna 9 § första och andra stycket NyL. För att avvärja ett oriktigt motsatslut, vill vi därför lägga till att vad som där sägs inte utesluter att information på annat sätt kan bli del av reseavtalet, 9 § tredje stycket NyL.

11.4 Parterna

Redan före tillkomsten av paketreselagen stod det klart att – enligt en oskriven rättsgrundsats – det är researrangören och inte återförsäljaren som är att anse som arrangörens avtalspart i vad gäller de prestationer som ingår i vad som då kallades sällskapsresa. (Se NEK 1985:4 s. 108 ff. samt där givna hänvisningar, särskilt Steneby, Reseavtalet, 1981, s. 49 ff.)

Paketreselagen intar, i vart fall enligt huvudregeln, inte någon annan ståndpunkt. Enligt 9 § första stycket PRL svarar arrangören gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet; detta även för prestationer som skall fullgöras av någon annan, en *underentreprenör*. – Detta leder till att resenären alltid

kan rikta sina anspråk gentemot arrangören, även om någon annan har presterat.

Lika enkelt är det inte att säga vad som gäller för en återförsäljare av en paketresa. Lagen säger endast att om återförsäljaren är part i avtalet, svarar han gentemot resenären på samma sätt som arrangören, 9 § andra stycket PRL. Men något svar på frågan när återförsäljaren har denna ställning som part ges inte. Propositionen hänvisar endast till allmänna avtalsrättsliga principer (s. 77).

Dansk, norsk och finsk lag intar en annan ståndpunkt. Enligt dessa lagar svarar återförsäljaren på samma sätt som arrangören, § 28 DAPL, § 7-1 NOPL och 5 § FIPL. (Enligt finsk lag dock, enligt utgångspunkten, inte om återförsäljaren handlar för en sådan arrangörs räkning som har driftställe i Finland.) – Det vore härvid naturligt, utifrån önskemålet om nordisk harmoni, att svensk lag intog samma ståndpunkt som lagen i andra nordiska länder.

Vi vill dock inte föreslå detta. Att helt generellt låta återförsäljaren, vid sidan av arrangören, ta det fulla ansvaret för innehållet i reseavtalet, skulle vara en dramatisk förändring av återförsäljarens rättsställning i förhållande till vad som sedan länge varit – oskriven – svensk rätt. En sådan utvidgning bör inte ske utan en ingående undersökning av förhållandena på marknaden för paketresor. – Vi beaktar också det förhållandet att återförsäljaren, enligt allmänna rättsgrundsatser, har ett eget ansvar gentemot resenären; nämligen att svara för culpa in contrahendo och culpa in eligendo i relationen till denne. Vi föreslår att detta ansvar skall lagfästas i en ny paketreselag, se avsnitt ovan 11.3.3.

Dock skall här erinras om vad som sägs beträffande återförsäljarens ansvar i 1999 års rapport avsnitt 8 ovan; där det fall uppmärksammas då resenären från en återförsäljare i sitt eget land köper en paketresa som arrangeras av en utländsk arrangör inom eller utanför EES. Detta förhållande kan leda till att resenären tvingas att rikta klagomål till en svarande utanför sitt eget land.

I sitt yttrande över nämnda rapport anförde den svenska regeringen att det fanns skäl att överväga en lösning där resenären gavs möjlighet att vända sig till en återförsäljare i det egna landet med sina klagomål; dock att det borde närmare övervägas om det fanns tillräckliga skäl att göra skillnad mellan arrangörer med säte utanför EES och andra utländska arrangörer.

I likhet med vad regeringen sålunda gett uttryck för anser vi, enligt utgångspunkten, att resenären i ökad utsträckning bör kunna vända sig till en motpart i det egna landet. Detta kan lagtekniskt genomföras så att återförsäljaren i vissa fall uttryckligen ges ställ-

ning av part. – Vi delar också regeringens mening att det saknas skäl att göra skillnad mellan arrangörer inom och utom EES. Det kan vara lika besvärligt för en svensk resenär att processa mot en arrangör i Portugal som mot en arrangör i Brasilien.

Vi var till en början inne på att utvidga återförsäljarens ansvar till fall då arrangören har säte utanför Norden. Mellan de nordiska länderna finns en sådan såväl rättslig som språklig gemenskap, att det kunde saknas skäl till denna utvidgning då arrangören befinner sig i ett annat nordiskt land.

Vi har dock slutligt stannat vid att föreslå att återförsäljaren bör få svara lika med arrangören om denne saknar hemvist i Sverige. Denna lösning ligger nära den finska lagens.

Det sagda leder till följande. Vårt förslag i 11 § första stycket NyL är, med en mindre redaktionell ändring, identiskt med nuvarande 9 § första stycket PRL. – I förslag till 11 § andra stycket NyL sägs att återförsäljaren svarar lika med arrangören om denne saknar hemvist i Sverige. – Förslaget till 11 § tredje stycket NyL överensstämmer i sak med 9 § andra stycket PRL. Vi föreslår dock här en något utförligare skrivning; nämligen att vad som sägs i lagen beträffande arrangörens rättigheter och skyldigheter också gäller för återförsäljaren om denne är part i reseavtalet.

11.5 Avbeställning

Paketreselagen saknar regler om rätt för resenären att avbeställa en bokad paketresa. I detta avseende skiljer sig lagen såväl från andra svenska lagar om köp och tjänst som från paketreselagar i andra nordiska länder.

Regler om avbeställning finns i 52 § KöpL, 37 och 41 §§ KKL samt i 42–44 §§ KTjL.

I Sverige har avbeställningsregler sedan länge funnit i de allmänna resevillkoren; se avsnitt 7.

Det ter sig mot denna bakgrund anmärkningsvärt att paketreselagen inte innehåller regler om avbeställning. Vi föreslår att sådana regler förs in i en ny lag. Härvid låter vi reglerna i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen tjäna som förebild. Våra föreslagna regler ligger nära vad som där föreskrivs. Se 12 NyL.

11.6 Överlåtelse av paketresan

Överlåtelse av paketresan regleras i 10 § PRL. I första stycket i denna paragraf sägs att resenären får överlåta resan till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan, om han i skälig tid före avresan underrättar arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt. – Av paragrafens andra stycke framgår att – efter överlåtelsen – överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot motparten.

Vi har ingen erinran mot detta. Vi föreslår dock en något fylligare text; nämligen att, om resan har överlåtit, förvärvaren inträder i överlåtarens ställning beträffande såväl rättigheter som skyldigheter gentemot den andra parten i reseavtalet. – I enlighet med nuvarande 10 § andra stycket PRL skall överlåtaren och förvärvaren vara solidariskt ansvariga gentemot den andra parten för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader som kan uppkomma på grund av överlåtelsen. – Se 13 § NyL.

11.7 Ändringar före avresan

11 § och följande paragrafer PRL är rubricerade ”Ändringar före avresan, m.m.”; i motsats till 15 § och följande paragrafer PRL ”Ändringar efter avresan, m.m.” – Det står klart att denna uppdelning och terminologi bygger på utformningen av direktivet, som dock i detta hänseende inte är lika tydligt som den svenska paketreselagen.

Angivna termer förekommer inte i annan svensk rätt om köp och tjänst. I stället talas där om anteciperat (befarat) och fullbordat avtalsbrott; sistnämnda kategori innefattande fel och dröjsmål.

Det kunde te sig lockande att i en ny lagtext byta ut ”ändringar före avresan” mot ”befarat fel” eller ”befarat avtalsbrott”. (”Befarat fel” finns som rubrik till 61 § och följande paragrafer KöpL.)

Detta sagda låter sig dock inte göra, för det fall man här skall behålla den nuvarande strukturen i paketreselagen. – 11 § och följande paragrafer PRL reglerar nämligen inte bara verkliga – anteciperade – avtalsbrott; utan också ändringar av avtalsinnehållet som grundas på en i avtalet intagen – ”inbyggd” – ändringsklausul.

Att en sådan klausul är tillåten, framgår klart av 11 § första stycket första meningen PRL. Det anges där att avtalsvillkor får ändras till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske. – Om en part sålunda företar en ändring

med stöd av en i avtalet inbyggd ändringsklausul, är detta inte ett avtalsbrott (jfr NEK 1985:4 s. 141 ff.).

En variant, då det gäller rubriceringen, skulle vara att låta den danska paketreselagen utgöra mönster. Där man finner rubriken ”Arrangørens misligholdelse m.v. inden pakkerejsens påbegyndelse”. Där ”m.v.” – lika med svenska ”m.m.” – låter ana att det här inte bara är fråga om veritabla, anteciperade, avtalsbrott. Utan också ändringar som har stöd av en ändringsklausul.

Vi har dock slutligt stannat för att låta paketreselagens nuvarande rubrik ”Ändringar före avresan, m.m.” stå kvar.

Det är dock något förvirrande att paketreselagen under samma rubrik ”blandar ihop” *såväl* avtalsenliga ändringar *som* ändringar som är verkliga anteciperade avtalsbrott. Vilket emellertid inte hindrar att en sådan reglering kan ha praktiska fördelar.

Från materiell synpunkt är det ändå märkligt att, enligt 11 § första stycket första meningen PRL, det endast är tillåtet att till resenärens nackdel ändra avtalsvillkor då avtalet innehåller ett tydligt ändringsförbehåll; men varefter det i efterföljande 12–13 §§ knappast görs någon skillnad i fråga om rättsföljd, vare sig arrangören ändrar med eller utan stöd av ett sådant förbehåll.

En viss skillnad mellan dessa båda fall skulle möjligen kunna finnas i 12 § första stycket PRL. Där lagrummets första mening ger resenären rätt att frånträda avtalet om ”avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären”. – Andra meningen i samma paragraf hänvisar till 11 §, som rör ändring med stöd av en i avtalet inbyggd ändringsrätt. I detta senare fall får resenären också frånträda avtalet, men då ”om ändringen är väsentligt till hans nackdel”. – Det är svårt att förstå vad det är för skillnad mellan dessa båda lokutioner. Om det är någon skillnad, måste denna vara subtil (jfr prop. s. 83).

Trots denna kritiska syn har vi stannat för att föreslå att paketreselagens bestämmelser under ”Ändringar före avresan, m.m.” får stå kvar i stort sett oförändrade. Reglerna kan kritiserar ur lagteknisk synvinkel, men de framstår i sak som acceptabla. – Se 14 § och följande paragrafer NyL.

Några justeringar föreslås dock. Det gäller till en början villkoren för prishöjning enligt 11 § första stycket andra meningen PRL. Där andra nordiska länders lagar anger tydligare än paketreselagen vad som krävs i detta hänseende. Vi föreslår skrivningen att priset får ändras endast om avtalet tydligt anger *dels* möjlighet till såväl prishöjning som prissänkning, *dels* beräkningsgrunden för

sådana ändringar, 14 § andra stycket NyL. – Jfr § 13 andra stycket DAPL, § 4-5 andra stycket NOPL och 14 § andra stycket FIPL.

Vidare vill vi byta ut ”frånträda” mot i svensk rätt om köp och tjänst allmänt förekommande ”häva”, 15 § första och andra stycket NyL.

14 § PRL behandlar skadestånd då resan inte blir av. – I första stycket i denna paragraf anges att resenären har rätt till skadestånd av arrangören ”om det är skäligt”; detta i enlighet med direktivet. – Härtill skall sägas följande. I andra svenska lagar om köp och tjänst finns regler om jämkning av skadestånd, 70 § KöpL, 34 § KKL och 34 § KTjL. Enligt dessa regler kan i förekommande fall säljarens/näringsidkarens skyldighet att utge skadestånd jämkas om det är skäligt. – Men 14 § PRL synes inte röra jämkning av ett påtänkt skadestånd; utan att skadestånd över huvud taget inte skall utgå, utom i fall då det är skäligt (jfr prop. s. 87).

”Om det är skäligt”, som en förutsättning för skadestånd, torde vara en ”en främmande fågel” i svensk rätt om köp och tjänst. Vi anser att detta rekvisit bör utgå.

I stället föreslår vi att i en ny paketreselag förs in en regel om jämkning efter mönster av andra köprättsliga lagar. Det skall anmärkas att en sådan regel kan leda till jämkning till noll. Detta innebär att kravet på skälighet i nuvarande 14 § första stycket PRL kommer att innefattas i en sådan regel. – Se vårt förslag, 31 § NyL.

Skadeståndet i 14 § PRL är ett s.k. *kontrollansvar*. Detta ansvar introducerades i svensk köprätt i och med tillkomsten av 1990 års båda köplagar. Kontrollansvaret infördes då också i konsumenttjänstlagen. – Det saknas skäl att inte ha ett sådant ansvar också i en ny paketreselag.

Den nuvarande lagen innehåller den inskränkningen att undantagen från rätten till skadestånd – i 14 § andra och tredje stycket PRL – endast gäller om det är *arrangören* som har ställt in resan; däremot inte om resenären har gjort detta. – Som nämnts i avsnitt 5.5 har detta sin orsak i regleringen i direktivet. Den svenska lagstiftaren ansåg att det inte var möjligt att avvika från direktivet till nackdel för resenären (prop. s. 46 f.). – Vi för vår del – obundna av direktivet – anser dock att en ny regel bör anpassas till andra svenska lagar om köp och tjänst. De situationer då resenären inte har rätt till skadestånd, bör därför avse även det fall att det är resenären som har ställt in resan. Se 17 § första stycket NyL.

14 § andra stycket 1 PRL anger att rätten till skadestånd inte föreligger om färre än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan. – Denna lokution är inte helt anpassad till dagens verk-

lighet. Detta därför att det numera kan vara svårt att säga vad som är en individuell ”resa”. Följande är ett exempel. En arrangör säljer paketresor med inkvartering på flera olika hotell på ett visst resmål, på ganska stort avstånd från varandra. Men samtliga resenärer transporteras till resmålet med samma flyg.

Ett uttryckssätt, möjligen mer lämpat för dagens verklighet, har vi funnit i 11 § i den finska paketreselagen. Det talas där om att resan är beroende av antalet deltagare.

Vi föreslår att en ny lags motsvarighet till 14 § andra stycket 1 PRL anpassas till denna skrivning. Vi har då bytt ut ”färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan” mot ”resans genomförande är beroende av ett visst antal deltagare och ett sådant antal inte har anmält sig till resan”.

Se vidare vårt förslag, 17 § andra stycket NyL.

11.8 Försening

Såväl konsumenttjänstlagen som de båda köplagarna innehåller regler om dröjsmål på näringsidkarens/säljarens sida. Denna term betecknar ett fullbordat avtalsbrott vid sidan av fel.

Paketreselagen saknar uttryckliga regler om dröjsmål. ”Ändringar efter avresan” i 15 och 16 §§ PRL rör enligt ordalagen inte annat än fel. (Se dock prop. s. 91 som nämner ”fel av den typen att en transport blivit försenad”.)

I ARN:s praxis tillämpas lagens bestämmelser om ändringar efter avresan även på ”försening”. Detta är den term som regelmässigt används i samband med resor.

ARN:s tillämpning av nyssnämnda paragrafer i paketreselagen är, enligt utgångspunkten, analogisk. Bestämmelserna rörande avtalsbrottet fel tillämpas även på avtalsbrottet försening. I vissa fall kan förseningen dock leda till att paketresan verkligen blir felaktig i köprättslig mening; detta genom att förseningen leder till att en väsentlig del av avtalade tjänster inte kan tillhandahållas. Se de i avsnitt 9.16 refererade fallen ARN 1995/96 ref. 66 ”Teaterresa till Stockholm” och ARN 1995/96 ref. 69 ”Teaterresa till Malmö”.

Vi vill i sammanhanget också erinra om att ARN länge ansett att en försening understigande åtta timmar inte bör leda till påföljd. Denna ståndpunkt har dock sedermera kommit att något modifieras, se ARN 2001-3607 och 2002-2089, också avsnitt 9.16. – Vi menar att detta speciella spörsmål även fortsättningsvis bör bedömas i praxis.

En ny paketreselag bör dock innehålla uttryckliga regler om försening. Härvid kan främst bestämmelserna i 24 § och följande paragrafer KTjL samt 9 § och följande paragrafer KKL tjäna som förebild.

Som försening bör anses *såväl* att resan inte har påbörjats i avtalad tid, *som* även att en i resan ingående tjänst inte påbörjas eller avslutas enligt vad som avtalats. – Se vårt förslag 18–20 §§ NyL.

11.9 Reklamation vid försening

Regler om reklamation vid dröjsmål finns i 26 § KTjL och 15 § KKL. Bland annat gäller enligt de båda lagarna att konsumenten/köparen skall, om han vill häva avtalet eller fordra skadestånd, inom skälig tid underrätta motparten om detta.

Vi finner att en motsvarande bestämmelse bör införas i en ny paketreselag, 21 § NyL.

11.10 Fel på paketresan

Innehållet i detta och följande avsnitt rör vad som allra mest prövas på ARN:s reseavdelning. Det gäller *dels* huruvida en paketresa är att anse som felaktig, *dels* vilka påföljder som då bör följa.

Ovan har behandlats anteciperat (befarat) fel. Härefter är endast fråga om fullbordat fel.

11.10.1 "Fel" i paketreselagen

Paketreselagen är sparsmakad då det gäller användning av begreppet fel.

"Fel" förekommer i 16 § PRL. Där det i paragrafens första stycke talas om "andra fel". Motsättningsvis bör då följa att vad som avhandlas i föregående 15 § också är "fel". – Ytterligare talas om fel i bestämmelsen om reklamation i 19 §.

Någon övergripande definition av vad som är "fel" finns inte i paketreselagen, till skillnad mot 17–19 §§ KöpL, 16–21 a §§ KKL och 9–15 §§ KTjL.

15 § PRL talar om den situation då "efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas". Medan 16 § som sagt behandlar "andra fel".

Denna paketreselagens uppdelning i två olika typer av fel saknar motsvarighet i annan svensk rätt om köp och tjänst. Uppdelningen – på grundval av direktivet – kritiserades redan under remissbehandlingen av förslaget till paketreselag. I propositionen uttalas förståelse för invändningarna; dock att det sägs vara motiverat att upprätthålla skillnad mellan *å ena sidan* ”brister” och *å andra sidan* fel av annat slag. Ett särskilt skäl för detta ställningstagande var att den föreslagna ansvarsgrunden i fråga om fel i allmänhet – ett modifierat kontrollansvar – ”inte sällan lämpar sig mindre väl för en bedömning av om arrangören uppfyllt sina förpliktelser när det gäller att exempelvis ordna ett ersättningsarrangemang”. Denna sistnämnda påföljd infördes för ”bristerna” i 15 § PRL, medan kontrollansvaret endast placerades hos ”andra fel” i 16 §. – I propositionen anges ytterligare, beträffande betydelsen av direktivets uppdelning, att det finns ”ett värde i att reglerna om påföljder vid brister och fel är så långt som möjligt harmoniserade de olika länderna emellan”. Systematiken i direktivet borde därför inte överges annat om det finns starka skäl för det. Sådana skäl ansågs inte föreligga (prop. s. 48).

Härtill kan nu, ett antal år efteråt, konstateras följande. Inte i någon av de andra länders paketreselagar som vi har studerat, har vi funnit en motsvarighet till paketreselagens uppdelning i ”brister” och ”andra fel”. Den harmoni som den svenska lagstiftaren så högt värdesatte, har visat sig vara en hägring.

Vi föreslår en radikal omläggning av paketreselagens bestämmelser om fel och påföljd för fel. Uppdelningen mellan två olika typer av fel enligt 15 och 16 §§ PRL bör då slopas. I stället föreslås en anpassning till vad som gäller i andra svenska lagar om köp och tjänst.

Det sist sagda innebär dock inte att vi helt försummar önskemålet om lagharmoni. Vi beaktar i det följande också paketreselagarna i andra nordiska länder. – En harmonisering med lagstiftningen i icke-nordiska länder, som vi tagit del av, har vi dock inte funnit vara möjlig.

Då det gäller tillnärmning till nuvarande svenska – köprättsliga – lagar skall understrykas följande. Vad som regleras i paketreselagen är inte endast förvärv av lös egendom som i köplagen eller lösa saker som i konsumentköplagen; eller tjänster som i konsumenttjänstlagen. En paketresa innehåller en ”mix” av immateriella och materiella prestationer. Exempel på det sistnämnda är måltider ingående i resepaketet. Men det är ändå det immateriella som starkt

överväger. Jfr 16 § första stycket PRL, som talar om ”de avtalade tjänsterna”.

Det sagda skulle till äventyrs leda till att en anpassning till reglerna i konsumenttjänstlagen borde vara vad som ligger närmast till hands. Denna lag är dock äldre än de båda köplagarna. Då det gäller fel och påföljd för fel, är regleringen i dessa lagar betydligt mera utvecklad än den i konsumenttjänstlagen. – Det förhållandet att köplagarna inte rör tjänster utan köp, finner vi inte diskvalificera dem från att ligga till grund för tillskapande av *såväl* felbegrepp *som* regler om påföljder för fel i en ny paketreselag.

Det måste dock beaktas att köplagen endast rör kommersiella förhållanden, medan konsumentköplagen rör relationen näringsidkare-konsument. – En kommande ny paketreselag bör, i likhet med den nuvarande lagen, reglera såväl kommersiella som konsumenträttsliga relationer. I praktiken gäller dock problemen rörande paketresor till allt övervägande del ”turistresor”. Detta bör beaktas vid utformningen av felregler i en ny paketreselag.

Vi vill här också understryka följande. Regler om fel och påföljd för fel i en ny paketreselag bör ligga på samma skyddsnivå för paketresenärer som för konsumenter i konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen. En ”turist” bör inte vara sämre skyddad än konsumenten i dessa båda lagar.

11.10.2 Felbegreppet i en ny paketreselag

Paketreselagen anger som nämnts inte vad som menas med ”fel”. Detta bör åtgärdas. Det är en klar fördel att i en köprättslig lag ha ett utvecklat felbegrepp. Detta ger så att säga en intellektuell andningspaus; före nästa steg som rör vilka påföljder som kan följa på det fel som sålunda har konstaterats och vilka förutsättningar som då gäller. – Vi citerar i sammanhanget konsumenttjänstutredningens betänkande: ”Fel bör – – – ses såsom ett ”mellanbegrepp” – en knutpunkt mellan näringsidkarens skyldigheter och konsumentens befogenheter då näringsidkaren inte uppfyller sina skyldigheter” (SOU 1979:36 s. 263).

Enligt vad som ovan sagts bör det, vid konstruktionen av ett felbegrepp i en ny paketreselag, ligga närmast till hands att utgå från den svenska konsumentköplagen. Denna lag innehåller bestämmelser om fel i lagens 16–21 a §§. Vi har dock funnit tillräckligt att, för paketresornas del, beakta endast den grundläggande regleringen i 16 § KKL.

Denna paragraf har (efter ändring 2002:587) följande lydelse.

16 § Varan skall i fråga om art, mängd, kvalitet, andra egenskaper och förpackning stämma överens med vad som följer av avtalet. Den skall vara åtföljd av de anvisningar som behövs för dess installation, montering, användning, förvaring och skötsel.

Om inte annat följer av avtalet, skall varan

1. vara ägnad för de ändamål för vilka varor av samma slag i allmänhet används,
2. vara ägnad för det särskilda ändamål för vilket köparen avsåg att varan skulle användas, om säljaren vid köpet måste ha insett detta särskilda ändamål,
3. stämma överens med den beskrivning som säljaren har lämnat och ha de egenskaper som säljaren har hänvisat till genom att lägga fram prov eller modell, och
4. vara förpackad på vanligt eller annars försvarligt sätt, om förpackning behövs för att bevara eller skydda varan.

Varan skall anses felaktig,

1. om den avviker från vad som föreskrivs i första eller andra stycket,
2. om säljaren före köpet har underlåtit att upplysa köparen om ett sådant förhållande rörande varans egenskaper eller användning som han kände till eller borde ha känt till och som köparen med fog kunde räkna med att bli upplyst om, under förutsättning att underlåtenheten kan antas ha inverkat på köpet eller,
3. om varan i något annat hänseende avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta.

Vi har jämfört detta den svenska konsumentköplagens felbegrepp med felbegreppet i andra länders paketreselagar. Varvid vi har funnit definition av vad som är "fel" i norsk, finsk och tysk paketreselag.

§ 6-1 NOPL lyder sålunda:

Pakkerejsen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

17 § FIPL:

Researrangörens prestation är felaktig, om

- 1) resan vad beträffar tjänster och andra arrangemang inte motsvarar vad som kan anses överenskommet,
- 2) researrangören har försummat att ge resenären den information som nämns i 6, 7 eller 8 § och detta kan antas ha påverkat resenärens beslut, eller
- 3) researrangören har försummat sin skyldighet enligt 16 § att bistå resenären.

Som fel skall emellertid inte anses sådana med tanke på resans helhet ringa ändringar eller brister i arrangemangen som resenären på grund av resmålet eller resans natur skäligen har kunnat förvänta sig.

Den tyska lagens § 651 c första stycket BGB är betydligt mera kortfattad:

Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, die Reise so zu erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern.

Det konstateras dessa norska, finska och tyska feldefinitioner skiljer sig avsevärt åt. De ligger också långt från den svenska. Vi vågar dock anta att, vilken lag man än tillämpar, man i de flesta fall komma till samma resultat vid bedömningen av huruvida en viss levererad prestation är felaktig eller ej.

Det är endast på en punkt där vi vill diskutera en direkt motsvarighet till innehållet i dessa tre lagtexter. Det gäller ovan angivna 17 § första stycket 3 FIPL. Som fel anses där – förutom sådant med motsvarighet i svenska köprättsliga lagar – också situationer då arrangören har underlåtit att bistå resenären enligt 16 § FIPL. I denna paragraf behandlas fall då resenären insjuknar, drabbas av olycksfall, blir offer för brott eller lider annan skada. Det föreskrivs härvid att arrangören skall bistå resenären med bl.a. sjukvård, tidigare hemtransport eller med att utreda brottet eller skadan. – Vidare föreskriver paragrafen att, vid fall av force majeure, arrangören på motsvarande sätt skall bistå resenären samt också i möjligaste mån hjälpa till med att försöka begränsa skador och olägenheter.

Detta skall jämföras med 16 § fjärde stycket PRL. Där det sägs att – vid fel som har sin grund i omständigheter enligt paragrafens andra eller tredje stycke – arrangören genast skall ge resenären den

hjälp som behövs. – Beaktas skall också 20 § PRL, som rör fall då resenären framför ”klagomål som inte är obefogade”. Varvid arrangören eller hans lokal representant genast skall vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

Vi återgår till den finska lagens 17 §. Vad där sägs kan sägas innebära att lagen betraktar som fel, inte bara ”huvudförpliktelser”, utan även ”biförpliktelser”. (Terminologin kritiserad hos Hellner, Speciell avtalsrätt II Kontraktsrätt, Allmänna ämnen, 2 häftet, 1996, s. 35.)

Uppdelningen mellan huvud- och biförpliktelser förekommer i Sigurdssons avhandling (se avsnitt 3.5). Författaren ställer sig positiv till den finska lösningen att använda de nordiska paketreselagarnas sanktionsregler för brott både mot avtalets huvud- och biförpliktelser (s. 125 ff.).

Vi för vår del föreslår dock inte en motsvarighet till 17 § första stycket 3 FIPL. En sådan reglering torde inte stå i överensstämmelse med svensk köprätt i allmänhet. Vi har där inte funnit underlåtenhet att bistå en köprättslig motpart i trångmål vara att betrakta som ”fel”. (Vilket dock alls inte innebär att en researrangörs underlåtenhet att hjälpa en resenär i en nödsituation bör vara helt utan påföljd.) – Inte heller föreslår vi motsvarigheter till 16 § fjärde stycket eller 20 § PRL. Vad som där sägs är föga substantiellt. – Vi menar att detta allt bör lösas på grundval av allmänna rättsgrundsatser på köprättens område (jfr Ramberg-Herre, Köplagen, 1995, s. 104, 516 och 545 samt Herre-Ramberg, Konsumentköplagen En kommentar, 2004, s. 133 f. och 222).

Det sagda leder inte till annat än att vi vidhåller uppfattningen att det bör vara innehållet i 16 § KKL som främst lämpar sig som förebild vid konstruktion av felbegrepp i en ny paketreselag. Vi föreslår följande.

Utgångspunkten vid felbedömningen bör vara att levererade prestationer skall stämma överens med vad som följer av reseavtalet, 22 § första stycket NyL; jfr 16 § första stycket KKL liksom motsvarigheten i 17 § första stycket KöpL. – Detta bör tolkas så att prestationerna skall stå i enlighet med vad parterna uttryckligen eller underförstått har avtalat. – Det står helt klart att – om resenären har bokat en paketresa innehållande hotell med pool – resan är felaktig om det visar sig att poolen befinner sig under reparation. – Men även om det inte har sagts rent ut, bör i allmänhet anses följa av avtalet att resan skall uppfylla ”normal standard”. Denna standard kan dock vara mycket olika i skilda sammanhang. Ett hotell får i vart fall inte vara hur uselt som helst. Resenären skall

inte behöva tåla att toaletten på hotellrummet inte fungerar eller att rummet är invaderat av insekter. Men resenären bör knappast ha rätt till samma kvalitet på boendet i Sydostasien som på ett hotell i Nice. – Detta allt bör följa av avtalet.

Resan bör vidare vara ägnad för resenärens allmänna och särskilda syfte med resan, 22 § andra stycket NyL, jfr 16 § andra stycket KKL. Om så inte är fallet, bör resan vara att anse som felaktig.

En paketresa till den spanska Medelhavskusten i juni bör regelmässigt vara ägnad för ”sol och bad”, liksom en resa till Alperna i februari normalt bör vara ägnad för skidåkning.

Resan bör som sagts också motsvara resenärens särskilda syfte med resan; detta dock under förutsättning att arrangören vid köpet av resan måste ha insett detta särskilda syfte. Ett exempel är att en sjuklig resenär köper en paketresa till ett ”hälsohem”, i förhoppning att där få god omvårdnad och specialistbehandling. – Eller en företagare i Sverige köper en paketresa till Rio de Janeiro i avsikt att där förhandla om export till Brasilien av företagarens varor. En resa av sistnämnda slag måste naturligtvis uppfylla helt andra krav än ”sol- och badresan”. – Men även en ”icke-kommersiell” resenär kan ha ett särskilt syfte med paketresan. Det kan gälla en resa till Storbritannien för att se en viss fotbollsmatch; eller en resa med buss från Malmö till Stockholm i avsikt att där bevista en viss teaterföreställning.

Enligt 17 § andra stycket 2 KöpL krävs, i fråga om köparens särskilda ändamål, att ”köparen har haft rimlig anledning att förlita sig på säljarens sakkunskap och bedömning”. – Denna lokution fanns tidigare också i 16 § andra stycket 2 KKL, men utgick ur denna lag i samband med ändringar år 2002. – Den föreslagna nya paketreselagen (liksom den nuvarande) är –trots att den reglerar såväl ”konsumenträttsliga” som kommersiella relationer – i praktiken inriktad på konsumentskydd. Den ovan nämnda lokutionen, som uteslutits ur konsumentköplagen, bör därför inte förekomma i den nya lagen.

Efter mönster av 16 § tredje stycket 2 KKL föreslås en regel som ger uttryck för betydelsen av arrangörens informationsskyldighet i samband med felbedömningen; nämligen att paketresan skall anses felaktig om arrangören före avtalsslutet inte har upplyst resenären om sådant förhållande rörande resan som han kände till eller borde ha känt till och som resenären med fog kunde räkna med att bli upplyst om; detta under förutsättning att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet, 22 § tredje stycket 2 NyL. – En

motsvarande bestämmelse togs upp i konsumentköplagen efter påpekande av lagrådet, som ansåg frågan om säljarens upplysningsplikt vara så viktig, att det var tveksamt att nöja sig med ett motivuttalande (prop. 1989/90:89 s. 178).

Informationskyldigheten bör som sagts inte gälla bara sådant som arrangören *kände till*; utan också sådant som han *borde ha känt till* och som resenären har fog för att få veta. Det kan vara att ett hotell befinner sig under ombyggnad eller att hotellet ligger alldeles i närheten av en starkt trafikerad motorväg. – Ett annat fall är att det på ett exotiskt resmål regelmässigt inte går att bada viss tid på året på grund av tropiska stormar och riklig förekomst av maneter.

Det bör dock krävas att arrangörens bristande information *kan antas ha inverkat* på reseavtalet. Det kan ju vara så att resenären ändå hade valt resmålet trots bullret och avgaserna utanför hotellfönstret; detta med hänsyn till det mycket fördelaktiga priset (jfr Herre-Ramberg, Konsumentköplagen En kommentar, 2004, s. 215).

Vår föreslagna reglering kompletteras, i likhet med 16 § tredje stycket 3 KKL, genom bestämmelsen att det föreligger fel om resan ”i något annat hänseende avviker från vad resenären med fog kunnat förutsätta”, 22 § tredje stycket 3 NyL. Eller, med ett annat uttryckssätt, att prestationen avviker från resenärens ”befogande förväntningar” (Kihlman, Köprätten En introduktion, 2005, s. 61 ff.).

Det sagda leder till att arrangörens ansvar för fel är ”strikt”, dvs. oberoende av om arrangören har varit oaktsam eller ej. Visserligen föreslår vi – motsvarande 16 § tredje stycket 2 KKL – att paketresan under angivna förutsättningar är felaktig om arrangören har underlåtit att informera resenären om förhållanden som han kände till eller borde ha känt till. Men hur det än förhåller sig med detta, är arrangörens prestation felaktig om resan ”i något annat avseende avviker från vad resenären med fog kunnat förutsätta”, 22 § tredje stycket 3 NyL. Detta innebär att vad som tidigare sagts beträffande vad som är ”fel”, ger uttryck för särskilda fall då resan avviker från vad resenären med fog kunnat förutsätta. Konstateras detta sista, spelar det inte någon roll vad arrangören kände till eller borde ha känt till beträffande den pågående ombyggnaden av hotellet eller den bullriga trafikleden alldeles utanför; eller att maten där är smittad med salmonella; eller att hotellets gård är så oskickligt planerad att det finns risk för att resenärerna får en kokosnöt i huvudet. – Teoretiskt skulle möjligen den situationen kunna tänkas att en avvikelse visserligen ligger inom ramen för resenärens för-

väntningar, men dessa inte varit befogade. Varvid resan ändå skulle kunna bli att anse som felaktig, därför att arrangören inte upplyst resenären om sådant som han kände till eller i vart fall borde känna till och som resenären med fog kunde räkna att bli upplyst om; vilken underlåtenhet skulle kunna antas ha inverkat på köpet (jfr Kihlman, a.a. s. 63 f. och Håstad, Den nya köprätten, 2003, s. 240 f.). – I vart fall vill vi, i enlighet med lagrådets ovannämnda yttrande (prop. 1989/90:89 s. 178), framhålla den stora pedagogiska betydelsen av en regel om säljarens/arrangörens upplysningsplikt.

ARN: s praxis innehåller en mängd fall som rör bristande information. Vi nämner här endast 2001-5070 "Byggarbetsplats på Rhodos" (avsnitt 9.5 och 9.15 Förhållanden på resmålet). Arrangören sålde där en paketresa till ett hotell, med en stor och bullrande byggarbetsplats utanför resenärens fönster.

Fallet 2002-3656 "Lägenhet i Val Thorens" (avsnitt 9.15 Annan prestation än resenären med fog kunnat förutsätta) är ett gott exempel på en avvikelse från resenärens befogade förväntningar. Två kvinnliga resenärer inkvarterades i en lägenhet tillsammans med för dem okända män.

Ytterligare skall understrykas följande. Oavsett om prestationen är att anse som felaktig eller ej, kan arrangören enligt allmänna rättsgrundsatser bli ansvarig för culpa in contrahendo eller culpa in eligendo. Det vill säga vårdslöshet i samband med avtalets ingående eller vid val av försåld prestation. Vi föreslår att detta skall lagfästas, 8 § NyL. Se avsnitt 11.3.3.

11.10.3 Avvikelse från avtalsinnehåll

I avsnitt 11.3.5 ovan har vi föreslagit bestämmelser om avtalsinnehåll, 9-10 §§ NyL.

9 § första stycket NyL – som hänvisar till 5 § NyL – reglerar för vissa fall vad som blir avtalsinnehåll, t.ex. då arrangören tillhandahåller resenären visst informationsmaterial. 10 § NyL reglerar bevisbörda för det fall det uppstår tvist mellan parterna beträffande innehållet i avtalet.

Det står klart att avvikelse från vad som med stöd av nämnda paragrafer har ansetts som avtalsinnehåll blir att anse som fel. Vi föreslår lagfästande av detta i 23 § NyL. Denna paragraf anger att det föreligger fel, om paketresan inte överensstämmer med vad som enligt 9-10 §§ utgör avtalsinnehåll.

Det bör här åter understrykas att regleringen i 9–10 §§ NyL inte kan vara uttömmande i vad avser innehållet i ett träffat reseavtal, se 9 § tredje stycket NyL. Detta har relevans vid bedömningen av vad som är att anse som fel i avtalade tjänster.

11.11 Påföljder vid fel på paketresan

Redogörelse för paketreselagens bestämmelser om påföljder för fullbordat fel har lämnats i avsnitt 5.6. Vi anser att dessa kortfattade bestämmelser bör byggas ut.

11.11.1 Ersättningsarrangemang och avhjälpande

15 § PRL rör det fall då ”en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas”. Härvid skall, enligt paragrafens första stycke, arrangören ordna lämpliga *ersättningsarrangemang* utan extra kostnad för resenären.

Observeras bör ”en väsentlig del” som en förutsättning för ersättningsarrangemang. Detta innebär motsättningsvis att 15 § PRL inte ger arrangören rätt till denna påföljd, om en icke väsentlig del av avtalade tjänster inte tillhandahålls.

Inte heller enligt 16 § PRL – ”andra fel” – kan resenären erhålla ersättningsarrangemang vid mindre omfattande brister; denna paragraf behandlar endast prisavdrag och skadestånd. – Det sagda innebär alltså att paketreselagen över huvud taget inte ger rätt till ersättningsarrangemang vid mindre brister.

Vi ifrågasätter kravet på väsentlighet för rätt till ersättningsarrangemang. Denna påföljd ligger nära *omleverans* i 34 § KöpL och 26 § KKL. För rätt härtill kräver köplagen väsentlighet, medan Konsumentköplagen saknar detta krav. (Konsumenttjänstlagen innehåller ingen reglering av påföljden *omleverans*.)

En påföljd, mindre ingripande än ersättningsarrangemang men närliggande, är *avhjälpande*. Denna påföljd regleras också i 34 § KöpL och i 26 § KKL ävensom i 20 § KTjL. För rätt till denna påföljd kräver ingen av dessa tre lagar väsentlighet.

Avhjälpande upptas inte vare sig i 15 eller 16 § PRL. Detta skulle kunna tolkas som att lagen inte ger resenären rätt att få felet avhjälp. Det kan vara en vattenkran på hotellrummet som inte fungerar. Eller en dörr till hotellkorridoren som inte går att stänga.

Detta sagda torde dock inte vara hela sanningen. Avhjälpande av fel kan gömma sig i den föga tydliga 20 § PRL. Denna paragraf föreskriver att, om resenären framför klagomål som inte är obefogade, arrangören eller hans lokala representant genast skall vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

I propositionen uttalas beträffande nämnda 20 § inte något om påföljd för fel i avtalade tjänster; dock sägs:

En ”lämplig lösning” skall alltid sökas. Vad detta innebär får avgöras från fall till fall. Det kan ibland vara exempelvis att resenären får byta rum på hotellet eller byta hotell, i andra fall att arrangören eller hans representant ser till att vissa reparationsåtgärder vidtas. Många gånger kan en lämplig lösning vara att resenären erbjuds ekonomisk kompensation (prop. s. 96).

Vi menar att avsaknaden av en explicit bestämmelse om rätt till avhjälpande av fel är en uppenbar brist i paketreselagens reglering av påföljder för fel. Den resenär som hamnar i ett bristfälligt hotellrum, bör otvivelaktigt ha rätt att i möjligaste mån få felen avhjälpna. Vilket i allmänhet bör vara en mycket bekvämare lösning än att behöva flytta till ett annat rum; eller rentav till ett annat hotell.

Andra länders lagar ger inte stöd för den svenska lagens avsaknad av en uttrycklig regel om rätt till avhjälpande vid fel i arrangörens prestation. Regler härom finns i § 18 DAPL, § 6-2 NOPL, 19 § FIPL ävensom i § 651 c BGB.

Vi föreslår att som påföljd för fel införs rätt för resenären till såväl avhjälpande som ersättningsarrangemang; i ingetdera fallet med krav på väsentlighet. Påföljden bör tillhandahållas resenären inom skälig tid och utan kostnad eller olägenhet för denne. Se 25 § NyL.

11.11.2 Prisavdrag

Enligt 15 § tredje stycket PRL har resenären, enligt utgångspunkten, rätt till prisavdrag och skadestånd om en ”förändring” enligt paragrafens första eller andra stycke medför en ”försämring” för honom.

Prisavdrag är ett medel att återställa den rubbade balansen mellan *å ena sidan* priset för den avtalade prestationen och *å andra sidan* värdet av vad som verkligen har levererats. (Se t.ex. Herre, Ersättningar i köprätten Särskilt om skadeståndsberäkning, 1996, s. 99 ff. och Kihlman, Köprätten En introduktion, 2005, s. 89 f.) – Om

denna balansrubbnings endast delvis har korrigerats genom ett avhjälpande eller en ersättningsprestation, bör återstoden kompenseras genom ett prisavdrag.

Den kortfattade texten i 15 § tredje stycket PRL ger inte uttryck för annat än vad sålunda sagts (jfr prop. s. 90). Vad som däremot bör ifrågasättas, är lagrummets föreskrift att prisavdrag (liksom skadestånd) skall utgå endast ”om det är skäligt”. Detta rekvisit för prisavdrag saknar motsvarighet i svensk köprätt i övrigt. – I ARN:s praxis sägs regelmässigt att prisavdrag utgår ”strikt”. Det saknas skäl för ”om det är skäligt” i en ny paketreselag.

Köplagen och konsumentköplagen ger rätt till prisavdrag om avhjälpande eller omleverans inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamation, 37 § första stycket KöpL och 28 § första stycket KKL. Vi föreslår en motsvarande reglering, 26 § första stycket NyL.

I 15 § tredje stycket PRL sägs att om en förändring i paketresan enligt paragrafens första eller andra stycke innebär en försämring, skall resenären, om det är skäligt, vara berättigad till prisavdrag och skadestånd. – Vi för vår del föreslår den skrivningen, att rätt till prisavdrag också föreligger, om arrangören har tillhandahållit avhjälpande eller ersättningsarrangemang, men sådan prestation inte varit av samma värde som vad som ursprungligen avtalats, 26 § andra stycket NyL.

11.11.3 Hävning

En påföljd för (fullbordat) fel som allmänt förekommer i köprättsliga lagar är hävning, 39 § KöpL, 29 § KKL samt 21 och 23 §§ KTjL.

I paketreselagen finns regler om hävning (”frånträdande”) endast vid ”ändringar före avresan”, 12–13 §§ PRL. Denna påföljd saknas helt i bestämmelserna om ”ändringar efter avresan” i 15 § och följande paragrafer PRL. – Detta innebär att paketreslagen även i detta hänseende skiljer sig från såväl dansk, norsk, finsk som tysk rätt.

Vi anser att det bör föras in uttryckliga regler om hävning vid fullbordat fel i en ny paketreselag. Vid den närmare konstruktionen av dessa regler vill vi först peka på konsumenttjänstlagens system då det gäller rätt till hävning.

I likhet med de båda köplagarna utgår konsumenttjänstlagen från ett krav på väsentlighet vid fullbordat avtalsbrott från säljarens/näringsidkarens sida. Dock är regleringen i konsumenttjänstlagen skärpt i jämförelse med de två andra lagarna. För att konsumenten

enligt konsumenttjänstlagen skall få häva en *redan utförd prestation* krävs, enligt huvudregeln, att ”syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat och näringsidkaren har insett eller bort inse detta”, *kvalificerad väsentlighet*. För hävning av *återstående del* räcker det att felet är av väsentlig betydelse för konsumenten, *enkel väsentlighet*, 21 § andra och tredje stycket KTjL (prop. 1984/85:110 s. 237 f.).

Vi finner inte skäl att överföra konstruktionen i konsumenttjänstlagen – med två olika grader av väsentlighet – till en ny paketreselag. Vid detta ståndpunktstagande beaktar vi att någon sådant reglering inte finns i något annat lands paketreselagstiftning som vi tagit del av. Inte heller finns spår av tillämpning av en sådan regel i ARN:s praxis.

Hävning innebär i princip att vardera partens prestation ska gå åter. Detta är fullt möjligt vid köp av en hushållsmaskin som inte fungerar. Så är det dock inte vid en tjänst, t.ex. vid en misslyckad husmålning. I ett sådant fall kan beställaren få pengarna tillbaka, medan det inte är möjligt att återlämna vare sig den använda målarfärgen eller den utförda arbetsprestationen. Allt detta hindrar dock inte att konsumenttjänstlagen innehåller regler om hävning av fullbordade tjänster, 21 och 23 §§ KTjL.

Motsvarande – teoretiska – svårighet som vid husmålningen möter vid hävning av ett avtal om en paketresa; t.ex. en ”skidresa” till en ort där det normalt inte finns tillräckligt med snö för skidåkning under den tid på året som resan omfattar. Ett annat exempel är en ”karnevalsresa” till Brasilien, där arrangören har tagit fel på tidpunkten för karnevalen. Det går bra att lämna tillbaka vad resenären har betalat för paketresan, men inte resenärens misslyckade resa.

Lösningen kan ändå vara enkel, om än diskutabel från teoretisk synpunkt. Det får accepteras att arrangörens felaktiga prestation inte går att lämna tillbaka. Men väl resenärens betalning. – Hävning på detta ”haltande” sätt förekommer i ARN:s praxis, se avsnitt 9.18.3 *Hävning*.

Men härmed är man inte framme. Såväl i konsumenttjänstlagen som i de båda köplagarna finns bestämmelser som modifierar huvudregeln om återgång av konsumentens betalning. – I 23 § första stycket KTjL sägs bl.a. att konsumenten, i den mån det är skäligt, skall ersätta näringsidkarens kostnader för vad som inte kan lämnas tillbaka; dock högst med ett belopp som motsvarar dettas värde för konsumenten. Och i 65 § KöpL och 44 § KKL sägs att, om köpet hävs, köparen skall ge ut avkastning av varan samt betala skälig ersättning om han haft annan nytta av varan.

Vad som sålunda redovisats bör beaktas i en ny paketreselag. Vi föreslår följande. Resenären skall ha rätt att häva köpet av paketresan om felet är av väsentlig betydelse för honom. Han skall då, enligt utgångspunkten, ha rätt att få tillbaka vad han har betalat för resan jämte ränta. Han bör dock vara skyldig att i skälig utsträckning ersätta arrangören för den del av resan som han kunnat tillgodogöra sig. – Rätten till hävning bör, i likhet med prisavdrag, vara avhängig av att avhjälpande eller ersättningsarrangemang inte kommer i fråga. Se vårt förslag 26–27 §§ NyL.

11.11.4 Hemtransport

Ovan har berörts den i 15 § andra stycket PRL upptagna påföljden *hemtransport*. Denna påföljd aktualiseras då en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, men ersättningsprestation enligt paragrafens första stycke inte kommer i fråga.

Vi ser dock annorlunda på detta. Vi föreslår att rätten till hemtransport skall vara avhängig, inte av frånvaron av ersättningsprestation, utan av att ett väsentligt fel har lett till att reseavtalet har blivit hävt. Se vårt förslag, 27 § tredje stycket NyL.

Detta gör dock knappast någon praktisk skillnad i jämförelse med nuvarande rättsläge. 15 § andra stycket PRL säger visserligen inte uttryckligen att det för rätt till hemtransport krävs väsentlighet. Men bestämmelsen i detta lagrum är avhängig av att ersättningsarrangemang enligt paragrafens första stycke inte kommer i fråga; där ju ställs upp krav på väsentlighet.

Vår konstruktion överensstämmer med den danska lagens. Det stadgas där att kunden får häva avtalet, om ”formålet” (syftet) med paketresan är väsentligt förfelat, § 20 första stycket DAPL. Enligt tredje stycket i samma paragraf, har kunden rätt till hemtransport om han eller hon häver avtalet.

Det bör understrykas att hemtransport kan vara en för arrangören betungande påföljd; detta eftersom denne kan tvingas till arrangemang utanför normala rutiner. Kravet på väsentlighet för hävning och därpå följande hemtransport bör relateras härtill.

Det kan tänkas att arrangören inte uppfyller sin skyldighet att, då paketresan hävs, tillhandahålla resenären en kostnadsfri hemtransport. Detta leder till att resenären tvingas resa hem på egen bekostnad. Arrangören bör då enligt allmänna rättsgrundsatser vara skyldig att ersätta resenären för denna hemresa. Vi anser att detta inte behöver lagfästas.

11.11.5 Skadestånd

Skadestånd berörs, tillsammans med prisavdrag, i ovan berörda 15 § tredje stycket PRL. Det sägs där: Om en förändring i paketresan enligt första eller andra stycket innebär en försämring för resenären är denne, om det är skäligt, berättigad till, förutom prisavdrag, också skadestånd.

I 16 § första stycket PRL sägs att, vid andra fel i avtalade tjänster än sådana som anges i 15 §, resenären har rätt till skadestånd, om inte felet beror på honom. – Av 16 § andra och tredje stycket framgår att detta skadestånd är ett kontrollansvar, i likhet med sådant ansvar i förut berörda 14 § andra och tredje stycket PRL.

Här skall åter erinras om propositionens uttalande rörande uppdelningen av fel enligt 15 och 16 §§ PRL. Nämligen att kontrollansvaret i 16 § ”inte sällan lämpar sig mindre väl för en bedömning av om arrangören uppfyllt sina förpliktelser när det gäller att exempelvis ordna ett lämpligt ersättningsarrangemang” (prop. s. 48). – Propositionen tillägger dock att man vid prövningen enligt 15 § många gånger torde få tillämpa de bedömningsgrunder som anges i 16 § (prop. s. 90 f.); varvid den frågan kvarstår, vad det är för typ av skadestånd i 15 § som skall tillämpas, om nu en sådan analogisk tillämpning inte anses lämplig.

Vi för vår del föreslår en generell regel om kontrollansvar vid fel på paketresan, 28 § NyL. Vi beaktar härvid närmare följande.

Enligt 15 § tredje stycket PRL är en förutsättning för skadestånd – liksom för prisavdrag – att det är ”skäligt”. – Vi erinrar om vad vi ovan, avsnitt 11.7, sagt i anslutning till motsvarande lokution i 14 § första stycket PRL. Fråga om skälighet bör innefattas i bedömningen enligt en allmän regel om jämkning av skadestånd. Detta bör gälla såväl vid anteciperat som vid fullbordat fel. – Se vårt förslag, 31 § NyL.

I 16 § första stycket PRL sägs att, vid andra fel än sådana som anges i 15 §, resenären har rätt till prisavdrag och skadestånd ”om felet inte beror på honom”. – Vi anser denna lokution vara obehövlig; detta trots motsvarigheter i 30 § KöpL och 16 § första stycket KTjL. – 22 § KKL utgår däremot från självklarheten att ”fel” inte avser annat än ett avtalsbrott på säljarens sida.

Skadeståndet i 16 § PRL är som sagts ett kontrollansvar, i likhet med det i lagens 14 §. Men även här finns skillnader. Enligt 14 § första stycket har resenären rätt till skadestånd ”om det är skäligt”. Vilken lokution ju också finns i 15 § tredje stycket. – Det är svårt att förstå varför lokutionen finns på dessa två ställen, men inte i

16 § första stycket. Som ju i stället ger rätt till prisavdrag och skadestånd ”om inte felet beror på honom” (dvs. resenären). – Vi finner inte skäl att ha med vare sig ”om det är skäligt” eller ”om inte felet beror på honom” i en ny paketreselag.

16 § fjärde stycket PRL anger att – vid fel som har sin grund i omständigheter enligt andra eller tredje stycket – arrangören genast skall ge resenären den hjälp som behövs. Enligt propositionen syftar detta på situationer då skadeståndsskyldighet inte föreligger. Det sägs där vidare att bestämmelsen aktualiseras främst då resenären av någon anledning får problem på grund av felet. Denna regel, som i princip får anses följa redan av avtalet, skall ses som ett förtydligande av denna arrangörens plikt även i fall då det inte föreligger någon skadeståndsskyldighet (prop. s. 92). – Vi påminner här om ovan (avsnitt 11.11.1) berörda 20 § PRL. Som ålägger arrangören att i förekommande fall ”vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning”. – Vad som sägs i dessa båda lagrum – 16 § fjärde stycket och 20 § PRL – kan ses som uttryck för den allmänna lojalitetsplikt som bör råda mellan parterna i ett avtalsförhållande, främst från den starkare partens sida. Detta finns det naturligtvis inget att erinra mot. Dock att det måhända finns en risk för det felaktiga motsatsslutet att arrangören inte också i andra sammanhang skulle vara skyldig att bistå en resenär i svårigheter. – Vi har i vart fall stannat för att inte föreslå någon motsvarighet till vare sig 16 § fjärde stycket eller 20 § PRL.

Sammanfattningsvis leder det sagda till att vi föreslår en allmänt omfattande reglering av kontrollansvar som påföljd för fullbordat fel, se 28 § NyL; detta i samklang med 17 och 19 §§ NyL.

17 § PRL anger att skadestånd enligt 15 och 16 §§ omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada samt för personskada och sakskada. – Vi har ingen erinran mot att föra över motsvarighet härtill i en ny lag. Det noteras att paketreselagen inte anger motsvarande också för skadestånd vid ändringar före avresan; enligt 14 § PRL. Detta bör åtgärdas i en ny lag, se 30 § NyL.

17 § PRL säger inte något om ersättning för ideell skada. Det skall här åter noteras att svensk rätt – i vart fall i konsumenträttsliga sammanhang – har flyttat fram gränsen för vad som kan anses vara ersättningsgill ekonomisk skada, se prop. 1984/85:110 s. 274 och prop. 1989/90:89 s. 42 samt rättsfallet NJA 1992 s. 213. – Jfr också EG-domstolens dom den 12 mars 2002, mål C-168-00 ”Salmonella på Club Robinson”. Domstolen synes där ha gått ett steg längre genom att anse att ersättning bör utgå även för ideell skada. Se avsnitt 9.18.2 Skadestånd.

Det vore tänkbart att låta detta ändrade rättsläge sätta spår i en ny paketreselag. Vi är dock inte beredda att nu föreslå detta. Utan även i fortsättningen låta rättspraxis bestämma gränsen för ersättningsgill skada.

Vi stannar alltså vid att föreslå en generell regel om de typer av skador, som skall ersättas enligt en ny paketreselag, lika med de tre kategorier som upptas i 17 § PRL. Nämligen ren förmögenhets-skada, personskada och sakskada. Se vårt förslag, 30 § NyL.

11.11.6 Skadestånd enligt transporträttslig reglering

18 § PRL anger att skador som omfattas av bestämmelserna i uppräknade transporträttsliga lagar skall ersättas enligt de bestämmelserna i stället för enligt paketreselagen. – Med tillägget att arrangören alltid är skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt nämnda bestämmelser.

Paragrafen har sin grund i internationella överenskommelser som Sverige har anslutit sig till. Dessa har genomförts i svensk rätt genom bl.a. luftfartslagen (1957:297).

Det sagda leder till att ersättning enligt de transporträttsliga bestämmelserna kan ge resenären sämre utdelning än om ”vanliga” ersättningsregler hade gällt. Det gäller framför allt hos ARN återkommande fall då en flygresenärs bagage försenas, skadas eller kommer bort. Ersättning utgår då enligt bestämmelserna i luftfartslagen.

När detta skrivs har 18 § PRL senast ändrats genom lag (2002:1132), som trätt i kraft den 28 juni 2004 genom förordning (2004:540). Detta har medfört att uppräknningen av transporträttsliga lagar i 18 § PRL har kompletterats med ”rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage”. Denna förordning bygger på den s.k. Montreal-konventionen. – Se härom avsnitt 5.6 ovan.

Det står klart att en ny paketreselag bör innehålla en motsvarighet till 18 § PRL. Innehållet i denna paragraf bör, i sin helhet, överföras till en ny lag.

Ytterligare bör nu beaktas Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar. – Denna förordning – som har ”direkt effekt” –

anger i sin s.k. preambel bl.a. följande. Gemenskapens verksamhet på lufttrafikområdet bör syfta till att sörja för ett långtgående skydd för passagerarna; dessutom bör tas full hänsyn till de allmänna konsumentskyddskraven (1). – Skyddet bör omfatta, inte bara passagerare på regelbundna, utan också på icke-regelbundna flygningar, inbegripet flygningar som ingår i paketresor (5). Förordningen bör inte begränsa lufttrafikföretagens rätt att begära kompensation från någon, däribland tredje man, i enlighet med tillämplig lag (8).

I förordningens artikel 7, rubricerad Rätt till kompensation, anges olika fasta belopp som passagerarna är berättigade till i angivna situationer. Dessa belopp torde många gånger överstiga passagerarnas verkliga kostnader vid inträffad händelse enligt förordningen.

Inte bara en ”vanlig flygpassagerare”, utan också en paketresenär är berättigad att, i förordningen angivna fall, av *lufttrafikföretaget* få ersättning enligt förordningens artikel 7. Detta gäller, trots att paketresenären inte står i direkt avtalsrelation till detta företag, vilket är denna resenärs underentreprenör. – Den frågan uppstår huruvida paketresenären i förekommande fall kan, enligt förordningen, ha rätt till samma ersättning av sin avtalspart, *researrangören*. Denne sistnämnde skulle sedermera kunna utöva regress gentemot sin motpart lufttrafikföretaget; dvs. av detta företag få tillbaka vad han för företagets räkning har betalat till resenären enligt förordningen. (Dock måste beaktas risken för att lufttrafikföretaget kan ha ”skrivit bort” denna arrangörens rätt till regress.)

Ett visst stöd fann vi till en början för att förordningen skulle kunna ge paketresenären rätt till ersättning med där angivna standardbelopp; inte bara av lufttrafikföretaget utan också av arrangören; detta i förordningens artikel 3 punkt 5 andra meningen. Det sägs där:

Om ett lufttrafikföretag som inte har ett avtal med passageraren fullgör skyldigheter enligt denna förordning, skall företaget anses göra detta som ombud för den person som har ett avtal med passageraren.

Detta skulle kunna förstås enligt följande. Vid en paketresa har lufttrafikföretaget inte något avtal med resenären. Företagets motpart är researrangören. Det är denne som har avtal med passageraren/paketresenären. Företagets betalning till denne sker inte för egen, utan för resenärens avtalsparts/arrangörens räkning.

Företaget har behörighet att, för arrangörens räkning, verkställa betalningen till resenären.

Av detta skulle följa att, vid en paketresa, det är resenärens avtalspart, arrangören, som är den som är slutligt skyldig att utge ersättning till resenären enligt den nu aktuella förordningen nr 261/2004; med där angivna standardbelopp.

Efter samråd oss emellan, vidhåller vi dock inte denna tolkning. Den "person", för vilken lufttrafikföretaget A fullgör betalning till resenären enligt nämnda artikel 3 punkt 5 behöver inte vara researrangören; utan möjligen ett annat lufttrafikföretag B, som står i avtalsrelation till resenären. (Vi har vid det sagda bortsett från den "kvasikontraktsrättsliga" relation som torde uppstå mellan å ena sidan det lufttrafikföretag som resenären flyger med och å andra sidan paketresenären; i och med att denna resenär tar emot en av företaget utfärdad biljett och därefter utnyttjar företagets tjänster.)

Om nu förordningen inte reglerar arrangörens ansvar gentemot resenären, kan detta dock inte hindra den svenska lagstiftaren att stipulera ett ansvar för arrangören; detta för fall då resenären inte har fått ersättning enligt förordningen av det aktuella lufttrafikföretaget. (Vilket dock självklart inte hindrar att arrangören i förekommande fall bör ha rätt till regress, ifall denna rätt nu inte har "skrivits bort").

Det skulle på goda grunder kunna göras gällande att förordningen förutsätter att medlemsstaterna inför en bestämmelse av ifrågavarande slag; detta i beaktande av den syn på ett högt konsumentskydd som framgår bl.a. av den ovan nämnda EG-förordningen 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage. Även punkten 1 i preambeln i den nu aktuella förordningen skulle (se ovan) vara underlag.

Enligt 18 § PRL skall skador som omfattas av bl.a. luftfartslagen (1957:297) ersättas enligt den lagen i stället för enligt paketreselagen. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt bestämmelserna i uppräknad transporträttslig lagstiftning. Detta leder bl.a. till att resenären har rätt att av arrangören få ersättning för en försvunnen väska med i luftfartslagen angivet standardbelopp. – Krav på ett motsvarande konsumentskydd skulle kunna göra sig gällande i vad avser ersättning enligt 2004 års EG-förordning.

Vad sålunda sagts skulle innebära att en ny paketreselag – i en motsvarighet till 18 § PRL – föreskriver skyldighet för arrangören

att ersätta resenären för vad denne har rätt att kräva enligt bestämmelserna i bl.a. nyssnämnda förordning.

Dock skall beaktas följande. Det är lufttrafikföretaget som, enligt förordningen, i förekommande fall har att ersätta den drabbade resenären, vare sig denne är en paketresenär eller ej. Vi räknar med att så också sker i de allra flesta fall. Det torde endast i undantagsfall bli aktuellt för paketresenären att av researrangören begära ersättning enligt förordningen.

Det är heller inte acceptabelt att en paketresenär utan giltig orsak låter bli att begära eller ta emot ersättning av lufttrafikföretaget; för att sedan efter hemkomsten vända sig till sin researrangör med begäran om ersättning enligt förordningen.

Endast om det föreligger en särskild omständighet på lufttrafikföretagets sida som gör att resenären inte har erhållit ersättning av detta företag, bör det vara aktuellt för resenären att begära och erhålla ersättning av arrangören. Lufttrafikföretaget kan t.ex. ha drabbats av ekonomiska svårigheter; eller företaget påstår grundlöst sig ha sådana svårigheter.

Ytterligare skall beaktas de delvis mycket höga ersättningsbelopp som upptas i förordningen; till skillnad från vad som föreskrivs i luftfartslagen. Ersättningsnivån i denna lag medför ofta en avsevärd lindring för den som skall betala, i jämförelse med vad som skulle gälla enligt allmänna skadeståndsrättsliga regler.

Detta allt leder till följande. Vi föreslår att arrangören skall vara skyldig att till resenären betala ut ersättning enligt 2004 års förordning endast om det föreligger *särskilda skäl*, 32 § NyL.

Det observeras att 18 § PRL endast reglerar ”skador”; varvid enligt ARN:s praxis paragrafen endast tillämpas då det gäller skadestånd, inte prisavdrag. Detta bör beaktas vid tillämpning av ifrågavarande EG-förordning 261/2004. Artikel 7 där behandlar ”Rätt till kompensation”, medan artikel 8 rör ”Rätt till återbetalning eller ombokning”. – Endast vad som anges i artikel 7 bör betraktas som skadestånd. – Se vårt förslag 32 § NyL.

11.12 Reklamation vid fel

I köprätten gäller generellt, som en förutsättning för att få göra fel gällande gentemot säljaren/näringsidkaren, att köparen/konsumenten reklamerar.

I 19 § första stycket PRL sägs att resenären inte får åberopa fel enligt lagens 15 eller 16 §, om han inte, inom skälig tid efter det att

han *märkt* felet, underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. – Enligt paragrafens andra stycke får resenären dock återopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder. – I tredje stycket sägs att resenärens skyldighet att reklamera skall framgå tydligt av avtalet.

11.12.1 Utgångspunkt för reklamation

Paketreselagens reglering av reklamation stämmer endast delvis överens med de tre andra köprättsliga lagarna, 32-33 §§ KöpL, 23-24 §§ KKL och 17 § KTjL.

Dessa tre lagar räknar alla utgångspunkten för reklamationsfristen från det köparen/konsumenten *märkt eller borde ha märkt* felet. I litteraturen beträffande köp sägs att detta förhållande kan ha sin förklaring i att en köpare av en vara har en viss skyldighet att undersöka en levererad vara. Vilken skyldighet är kodifierad i 31 § KöpL, men inte i konsumentköplagen (se Herre-Ramberg, Konsumentköplagen En kommentar, 2004, s. 290, Håstad, Den nya köprätten, 2003, s. 101 ff. och Ramberg-Herre, Köplagen, 1995, s. 377 ff. och 388).

Vad gäller utländsk rätt konstateras följande. Såväl dansk som norsk paketreselag anger – i likhet med den svenska lagen – utgångspunkten för reklamation endast till det tillfälle då kunden har ”opdagat mangelen”, § 26 DAPL och § 8-1 NOPL. Medan den finska lagen, ensam bland fyra nordiska länder, anger att resenären skall underrätta motparten efter det att han märkt eller borde ha märkt felet, 18 § FIPL. – Den tyska lagen har en helt annan typ av reglering. Där gäller, enligt huvudregeln, att reklamation skall framställas inom en månad efter det att resan är avslutad, § 651 g BGB.

Finns det då någon anledning att harmonisera paketreselagens regel om reklamation med vad som gäller enligt de andra svenska köprättsliga lagarna? Bör man även vid köp av en paketresa ha en regel om att reklamation i förekommande fall skall ske tidigare än inom skäligen tid efter det att resenären märkt felet; nämligen redan efter det att han *borde ha märkt* felet? Eller skall – i enlighet med dansk och norsk rätt – behållas paketreselagens nuvarande regel, att utgångspunkten för preskription inträder först då resenären har märkt felet? – Vi beaktar till detta följande.

Prestationer ingående i en paketresa skiljer sig typiskt sett från innehållet i t.ex. köp av en bil eller reparation av en tvättmaskin.

Genom att substansen i paketresan för det mesta är mera immateriell; mera ”flyktig”. Det gäller till en början själva resan. Men även boendet på hotell med där avtalade faciliteter. Det ter sig därför i de allra flesta fall långsökt att tänka sig ett ”dolt” fel på en paketresa; ett fel som inte omedelbart märks.

Vi har stannat vid att besvara den ställda frågan nekande. En paketresa skiljer sig i nu aktuellt hänseende väsentligt från t.ex. en bil eller en tvättmaskin (eller reparation av en sådan maskin). – Detta allt leder till att vi inte anser att det finns skäl att tidigare lägga utgångspunkten för reklamation till ett tillfälle då resenären borde ha märkt felet. – Se vårt förslag, 29 § första stycket NyL.

11.12.2 Reklamationstidens längd

Hur lång tid bör då resenären ha på sig efter det att han märkt felet?

Det konstateras att all av oss studerad nordisk rätt anger att reklamation skall framställas *inom skälig tid* efter utgångspunkten för reklamationsfristen.

Detta är naturligtvis en mycket allmänt hållen regel som är svår att konkretisera. Dock finns här anledning att peka på genomförandet år 2002 av konsumentköpsdirektivet (1999/44/EG). Detta har lett till att – såväl enligt konsumentköplagen som enligt konsumenttjänstlagen – ett meddelande som lämnas inom två månader efter det att konsumenten märkt felet, alltid skall anses ha lämnats i rätt tid, 23 första stycket KKL och 17 § första stycket KTjL.

Vi anser dock att denna regel inte lämpar sig för resor. Det saknas därför skäl att införa en motsvarighet i en ny paketreselag.

Däremot bör beaktas det i avsnitt 9.19 refererade pleniavgörandet ARN 1998 ref. 50. Där nämndens majoritet kom fram till att reklamation först efter resenärens hemkomst inte hade skett inom skälig tid.

ARN:s avgörande bör få genomslag i vårt förslag till en ny paketreselag. Vi anser, i likhet med nämndens majoritet, att det är rimligt att resenären för fram sitt missnöje redan under vistelsen på resmålet; detta då det framstår som uppenbart, att felet då skulle kunna ha åtgärdats. Se vidare nämndens motivering och vårt förslag till 29 § andra stycket NyL.

11.12.3 Preskription

Köplagen och konsumentköplagen innehåller regler om *preskription* av rätten att åberopa fel. Enligt 32 § andra stycket KöpL förlorar köparen, enligt huvudregeln, rätten att åberopa fel inom två år efter det att han tagit emot varan. – Efter lagändringar år 2005 är motsvarande tidsperiod i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen tre år, 23 § tredje stycket KKL och 17 § första stycket KTjL. – Sistnämnda lag innehåller för vissa fall ytterligare en preskriptionsfrist om tio år.

Paketreselagen saknar regler om preskription av angivet slag. Vi har inte funnit att det finns behov av att införa sådana regler.

11.12.4 Handlande i strid mot tro och heder

Enligt 19 § andra stycket PRL faller resenärens skyldighet att reklamera bort vid grov vårdslöshet eller handlande i strid mot tro och heder från motpartens sida. – Motsvarande gäller såväl enligt de tre andra svenska köprättsliga lagarna som enligt de nordiska paketreselagar som vi har studerat.

Ifrågavarande regel bör finnas också i en ny paketreselag. – Se vårt förslag 29 § tredje stycket NyL.

11.12.5 Information om reklamationskyldighet

I 19 § tredje stycket PRL anges att resenärens skyldigheter att reklamera skall framgå tydligt av avtalet. Bestämmelsen är inte sanktionerad. – Enligt propositionen torde en brist i avtalet kunna inverka på bedömningen av vad som är skälig tid (prop. s. 96).

Här går dansk och norsk paketreselag längre. Det sägs där att om kundens skyldighet att reklamera inte är angiven i avtalet får arrangören inte åberopa för sen eller bristfällig reklamation, § 26 andra stycket DAPL och § 8-1 andra stycket NOPL.

Vi finner inte skäl att i en ny paketreselag föra in en sådan informationsregel, vilken skulle sakna motsvarighet i annan svensk lag om köp och tjänst.

11.13 Tillsyn

21–23 §§ PRL rör tillsyn över paketreselagen.

Vi föreslår att reglerna i 21-23 §§ PRL förs in oförändrade i en ny lag, 33–35 §§ NyL.

12 Ett nytt direktiv

Till grund för vårt arbete ligger uppdragspromemorian från februari 2003 (avsnitt 2). Enligt denna skall undersökas i vilka avseenden det från svensk synpunkt finns behov av att ändra det nuvarande paketresedirektivet. I anslutning härtill sägs att det inte behövs något förslag till lagtext.

Vi lägger nu ändå fram ett utkast till en ny paketreselag. Vi hoppas att, på grundval av detta, på ett effektivare sätt kunna visa vilka krav som från svensk sida bör ställas på ett nytt direktiv, vilket enligt uppdragspromemorian kan antas vara av fullharmoniseringskaraktär.

Det sagda hindrar inte att vi härefter gör ett försök att peka på vad som kan vara brister i det nuvarande direktivet. Genom att vi har föreslagit en ny lag, bör det dock vara tillfyllest med en kortfattad redogörelse endast på några särskilda punkter.

12.1 Konsumentskydd

Förslag: Ett nytt direktiv skall främst syfta till skydd för sådana resenärer som är konsumenter.
--

I det nuvarande direktivets inledning – ”preambeln” – beskrivs det aktuella rättsläget i medlemsstaterna beträffande vad som kallas ”resepaket”. Det talas här inledningsvis om att ett av gemenskapens huvudmål är att förverkliga den inre marknaden där turistsektorn är en väsentlig del. Härefter berörs bl.a. ett av Europeiska ekonomiska gemenskapen år 1981 upprättat ekonomiskt program samt EU-rådets resolution av år 1984. Rådet välkomnade där kommissionens initiativ att fästa uppmärksamheten på turismens betydelse. – Härefter utvecklar direktivet turistnäringens allt större och viktigare betydelse för ekonomierna i medlemsstaterna.

Detta och direktivets innehåll i övrigt visar att dess huvudsakliga inriktning är att värna och utveckla konsumentskyddet vid köp av paketresor.

Den svenska lagstiftaren ansåg dock att direktivet inte kunde anses begränsat endast till konsumenträttsliga relationer. Köparen av resan erhöll därför den neutrala beteckningen resenär (prop. s. 23 f.).

Det är dock uppenbart att det är i de konsumenträttsliga paketresorna som det – i allt övervägande grad – uppstår konflikter. Detta ställer särskilda krav på lagstiftningen. Även ett kommande direktiv bör ha sin primära inriktning på konsumentskydd.

Vi kommer i det följande att peka på olika situationer, där vi anser att det nuvarande direktivet från såväl materiell som lagteknisk synpunkt är otillfredsställande; vilket särskilt missgynnar resenären/konsumenten.

12.2 Tvingande reglering

Förslag: Den nationella lagstiftningen skall vara tvingande till förmån för konsumenterna.

I direktivets artikel 8 anges att medlemsstaterna, för att skydda konsumenterna, får anta eller upprätthålla strängare bestämmelser på det område som omfattas av direktivet. – Med andra ord, direktivet är ett minimidirektiv.

Däremot anges inte att den nationella lagstiftning som direktivet syftar till skall vara tvingande till konsumenternas förmån. I den svenska propositionen ställs frågan huruvida detta är ett förbiseende eller inte. I vart fall fastslås där att den blivande paketreselagen bör vara tvingande för att bli effektiv; dock att denna tvingande reglering bör gälla endast inom det traditionella konsumenträttsliga området (prop. s. 25 f.).

Den angivna bristen i det nuvarande direktivet bör åtgärdas i ett nytt direktiv. Se vårt förslag, 4 § NyL.

12.3 Direktivets omfattning

Förslag: Direktivet bör omfatta s.k. språkresor.

Vad gäller omfattningen av direktivet har vi ingen erinran, utom på en punkt. Det gäller de s.k. språkresorna.

I avsnitt 9.2 har refererats EG-domstolens dom i mål C-237/97. Domstolen fann direktivet inte vara tillämpligt på resor, bestående i utbytesverksamhet för skolelever, vilken verksamhet har till syfte att eleven skall gå i skola i värdlandet och lära att känna dess folk och kultur samt där eleven bor som familjemedlem i en frivillig värdfamilj.

Denna domstolens tolkning av det nuvarande direktivet måste naturligtvis respekteras. Men från rättspolitisk synpunkt bör domen beklagas. Det bör från svensk synpunkt hävdas att det föreligger samma skyddsbehov för denna typ av resa som för en ”vanlig” paketresa.

Det kan visserligen vara riktigt att valet av skola och familj inte kan anses som ”turistresa”. Men det handlar heller inte om en ”affärsresa” där någon reser inom ramen för en kommersiell verksamhet; utan om en ung person som reser till ett annat land som privatperson i avsikt att där utbilda sig.

De nordiska lagstiftarna har ju heller inte ansett att direktivet endast rör resor företagna av ”konsumenter” (prop. s. 23 f.).

Vi kan inte finna skäl att inte låta en ”språkresenär” åtnjuta samma skydd som direktivet nu tillerkänner andra resenärer.

Ett nytt direktiv bör anpassas till vad sålunda sagts. – Se vårt förslag till 2 § fjärde stycket NyL, i beaktande av 1 § andra stycket 2 resegarantilagen (1972:204) enligt lag (2002:601).

12.4 Marknadsrätt och avtalsrätt

Förslag: Offentligrättsliga och civilrättsliga regler bör klart åtskiljas. – I marknadsföringen förekommande uppgifter, vilka resenären erhåller, skall vara innehåll i reseavtalet. Ändringar bör dock kunna göras innan avtal träffas, utan krav på förbehåll om detta i marknadsföringsmaterialet. – Reseavtalet skall kunna träffas utan iakttagande av viss form.

Vi anser det vara en grundläggande brist i det nuvarande direktivet att detta inte klart skiljer mellan offentligrättsliga och civilrättsliga

regler. Eller, närmare bestämt, marknadsrätt, å ena sidan, och avtalsrätt/köprätt, å den andra.

Direktivet innehåller dock bestämmelser som utan tvivel är offentligrättsliga/marknadsrättsliga. Det gäller bl.a. artikel 3 första stycket punkt 1, som säger att arrangörens beskrivningar inte får innehålla någon vilseledande information. – I punkt 2 anges att broschyrer skall innehålla uppgifter om bl.a. pris, resmål, transportmedel, typen av inkvartering samt vilka måltider som ingår. – Även artikel 4 punkt 1, rörande information innan avtalet ingås, innehåller marknadsrättsliga bestämmelser. Detsamma gäller uppräknningen i en till direktivet fogad bilaga, innehållande krav på vilka grundläggande uppgifter som reseavtalet skall innehålla.

I artikel 3 andra stycket finns dock en bestämmelse som den svenska lagstiftaren har tolkat som avtalsrättslig/köprättslig. Det sägs där att uppgifterna i broschyren är – enligt huvudregeln – *bindande*. – I 5 § andra stycket PRL har detta uttryck tagits in ordagrant. Men vad detta ”bindande” närmare innebär, framgår inte klart vare sig av direktivet eller av den svenska lagtexten. – Det skulle vara möjligt att göra den tolkningen att uppgifter i arrangörens marknadsföring är att betrakta som för arrangören *bindande anbud*, jfr 1 § första stycket AvtL. Men så har den svenska lagstiftaren inte tolkat direktivet. I propositionen sägs att det är handlar om arrangörens *avtalsrättsliga bundenhet*; uppgifter i kataloger och broschyrer ingår i reseavtalet om de inte avtals bort eller ändras (prop. s. 70).

Vi anser nämnda ”bindande” vara vilseledande. Ett kommande direktiv bör vara tydligare på denna punkt. Det bör klart framgå att – om avtal har träffats – uppgifterna i arrangörens marknadsföring blir en del av avtalsinnehållet.

Detta kan dock endast vara en huvudregel. Vi menar att det bör vara tillåtet att, *under avtalsförhandlingar* mellan arrangören och den blivande resenären, ”avtala bort” t.ex. en uppgift rörande standarden på ett hotell. Detta utan krav på att katalogen innehåller ett ändringsförbehåll. – Vad däremot gäller den situation då arrangören företar en ändring *efter det att avtalet träffats*, bör denna ändring kunna påverka innehållet i parternas avtal endast om ett förbehåll härom har upptagits i arrangörens marknadsföringsmaterial – En nytt direktiv bör ge uttryck för det sagda. Se vårt förslag, 9 § NyL.

Problematisk är bestämmelsen i artikel 4 punkt 2 b. Det sägs där *att* alla avtalsvillkor skall vara skriftliga eller utformade på något annat för konsumenten begripligt sätt, *att* denne skall få del av dem

innan avtalet ingås *samt att* han skall få en kopia av villkoren. – Det ligger nära till hands att förstå detta som formregler för slutande av ett giltigt reseavtal. Detta är dock inte den svenska lagstiftarens tolkning (prop. s. 75 f.). – Men vi vidhåller att direktivet är otillfredsställande; detta eftersom det inte klart anges huruvida det här är fråga om civilrättsliga regler eller – som enligt den svenska tolkningen – ”ordningsregler” (prop. s. 76). I vart fall borde det anges rättsföljd vid avvikelser från reglerna.

Vi ställer oss således kritiska till direktivet i angivna hänseenden. Om det anses befogat att uppställa regler, marknadsrättsliga eller avtalsrättsliga/köprättsliga, bör dessa klart åtskiljas. Det bör också anges i vad mån reglerna på något sätt skall vara sanktionerade.

Svensk rätt bör i vart fall få behålla utgångspunkten att ett reseavtal – liksom avtal om köp av lös egendom i allmänhet – skall kunna träffas helt formlöst. Detta hindrar dock inte en regel i ett standardavtal som den i punkt 1.5 AVPR. Enligt denna punkt blir reseavtalet bindande för parterna först då resenären har betalat en överenskommen anmälningsavgift. – Vi anser att direktivet bör tydligt ansluta sig till vad sålunda sagts.

12.5 Parterna

Förslag: Direktivet bör uttala sig om när återförsäljaren skall anses som part i det träffade reseavtalet.

Direktivet talar på ett flertal ställen om ”arrangören och/eller återförsäljaren”, men på andra ställen om ”arrangören eller återförsäljaren”. Detta utan att direktivet tar ställning till vem av dessa båda näringsidkare som är resenärens motpart i reseavtalet.

Det sagda ger tydligt uttryck för svårigheten att bestämma partsställningen i relationen arrangör/återförsäljare/resenär. – Inte heller den svenska paketreselagen har löst problemet. I 9 § andra stycket PRL sägs inte annat än att om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören. – Vi har stannat vid att, med visst undantag, föreslå i sak samma reglering som i paketreselagen, 11 § NyL. Undantaget gäller det fall då arrangören saknar hemvist i Sverige. Endast för detta fall föreslår vi att återförsäljaren skall svara lika med arrangören.

Annorlunda dock i dansk och norsk lag. Där återförsäljaren har att generellt svara gentemot resenären för de krav som enligt lagen kan resas gentemot arrangören, § 28 DAPL och § 7-1 NOPL.

Vad sålunda sagts är uppenbarligen otillfredsställande. Ett nytt direktiv bör ge en klarare ledning beträffande återförsäljarens ansvar än vad som nu är fallet. – Vi för vår del är dock inte beredda att ge någon rekommendation om hur problemet bör lösas. För detta skulle behövas studier av resebranschen, vilket inte legat inom ramen för våra resurser. (Jfr vad som uttalades i konsumenttjänstutredningens betänkande beträffande ansvarsförhållandena inom sällskapsreseområdet, SOU 1979:36 s. 64 f.)

Vi vill här också peka på vårt förslag i 8 § NyL rörande arrangörens och resebyråns ansvar utanför området för fel i avtalade tjänster; ansvar för culpa in contrahendo och culpa in eligendo (vårdslöshet i samband med avtalsförhandlingar eller vid valet av resa). – Regler härom borde kunna föras in i ett nytt direktiv.

12.6 Anteciperat och fullbordat fel

Förslag: Uppläggningsen i direktivets art. 5 och 6 – som lett till skillnaden mellan ”brister” och andra fel i 15-16 §§ PRL – bör slopas. I stället bör ett nytt direktiv innehålla en preciserad beskrivning av vad som är ”fel” på sätt som nu finns i den svenska konsumentköplagens 16 § och följande paragrafer.

I det nuvarande direktivets artikel 4 punkterna 5 och 6 ges bestämmelser om ”ändringar före avresan”. Vi har i denna del inte några sakliga invändningar.

Desto mer kritiska är vi då det gäller det avtalsbrott som i svensk rätt om köp och tjänst kallas fel. Denna term används i det nuvarande direktivet endast ”i förbifarten”, artikel 5 punkt 2 första stycket. I samma punkts tredje och fjärde stycke talas om att tjänster inte utförs eller utförs felaktigt. – Artikel 4 punkt 7 första stycket talar om det fall att en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte tillhandahålls. – I de engelska och franska versionerna av direktivet förekommer uttrycken ”failure to perform or the improper performance of the contract” respektive ”l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat”.

Dessa uttryck är för svensk rätts del alldeles för allmänt hållna; de räcker inte för att beskriva vad som bör anses som fel i köprättslig mening. Uttrycken tillgodoser därför inte tillräckligt resenärernas intresse. – Vi vill här påminna om den i svensk juridisk litteratur tidigare allmänt gjorda uppdelningen i ”konkreta” och

”abstrakta” fel. – Angivna engelska och franska uttryck verkar närmast ge uttryck endast för den förstnämnda kategorin.

Direktivet synes heller inte nämna det viktiga fall då arrangören låter bli att upplysa resenären om en för denne viktig omständighet, jfr 16 § tredje stycket 2 KKL.

Som också påpekas i propositionen (s. 48 ff.), gör direktivet en svårbegriplig uppdelning mellan *å ena sidan* att efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte tillhandahålls (artikel 4 punkt 7) och *å andra sidan* att avtalet inte fullgörs (artikel 5 punkt 2). Den svenska lagstiftaren har – med viss tvekan – följt denna uppdelning i 15–16 §§ PRL (prop. s. 48). Ett kommande direktiv bör slopa denna uppdelning.

Detta allt leder till att vi, för ett nytt direktiv, förordar en reglering av den typ som i svensk rätt finns i 16 § KKL. Framför allt skall pekas på ”generalklausulen” i slutet av paragrafen; där det sägs att varan är felaktig om den avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta.

Från svensk och nordisk synpunkt bör, från konsument-synpunkt, kraftigt framhållas vikten av att ett nytt direktiv utgår från ett utvecklat felbegrepp; detta på ett sådant sätt att det tydligt anges i vilka fall arrangören skall vara ansvarig för fel i avtalade tjänster. Härvid bör bl.a. upptas det viktiga fall då arrangören underlåter att upplysa om en för den blivande resenären viktig omständighet, som arrangören känner till eller borde känna till (jfr 16 § tredje stycket 2 KKL).

Se vårt förslag 22–23 §§ NyL.

12.7 Påföljder för fel

Förslag: Ett nytt direktiv bör räkna upp de påföljder som bör kunna följa då en paketresa är felaktig; avhjälpande, ersättningsarrangemang, hemtransport, prisavdrag, hävning och skadestånd. Rekvisiten för varje påföljd bör tydligt anges. Endast för hävning och hemtransport bör krävas att felet är väsentligt.

Det nuvarande direktivet saknar en tydlig uppräkningslista av de påföljder som kan följa, då arrangörens åtaganden ”inte fullgörs på ett korrekt sätt”. Dock skulle direktivet – med viss svårighet – kunna tolkas som att där upptas avhjälpande, ersättningsarrangemang, hemtransport, prisavdrag och skadestånd, artikel 4 punkt 7 och artikel 5.

För vad som kan tolkas som rätt till *avhjälpande* och *ersättningsarrangemang* kräver direktivet att ”en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas”, artikel 4 punkt 7. – Detta väsentlighetsrekvisit har överförts till 15 § första stycket PRL. Men rekvisitet saknas i övrig svensk köprätt för rätt till avhjälpande och omleverans; däremot krävs att en sådan påföljd kan ske utan oskälig kostnad eller olägenhet för säljaren/näringsidkaren, 34 § KöpL, 26 § KKL och 20 § KTjL. – Motsvarande gäller enligt § 18 DAPL, § 6–2 NOPL och 19 § FIPL. – Vi föreslår att rekvisiten för avhjälpande och ersättningsarrangemang anpassas till vad sålunda är nordisk rätt. Krav på väsentlighet bör alltså inte krävas för dessa båda påföljder.

Direktivet nämner inte uttryckligen *prisavdrag*. Däremot sägs att arrangören i angivna fall skall ”om så är skäligt betala konsumenten *mellanskillnaden* mellan de avtalade tjänsterna och de som faktiskt tillhandahållits”, artikel 4 punkt 7. (I de engelsk- och franskspråkiga versionerna ”the difference between the services offered and those supplied” respektive ”la différence entre les prestations prévues et fournies”.)

Denna som vi finner otydliga lokution skulle möjligen kunna tolkas som avseende *skillnaden i pris* mellan å ena sidan avtalad och å andra sidan levererad prestation. Detta skulle dock kunna ge resenären ett sämre resultat än om han eller hon i stället fick ett prisavdrag; detta i det fall arrangörens pris på ersättningsprestationen ligger mycket nära vad resenären betalat för den avtalade prestationen. – Vi föreslår att begreppet prisavdrag tydligt introduceras i ett nytt direktiv. Det nuvarande direktivets reglering av mellanskillnad mellan avtalade och tillhandahållna tjänster bör utgå.

Det skall vidare konstateras att – enligt nämnda artikel 4 punkt 7 – ifrågavarande mellanskillnad ersätts ”om det efter avresan visar sig att *en väsentlig del* av de avtalade tjänsterna inte tillhandahålls”. – Här stipulerar direktivet alltså ett väsentlighetsrekvisit. Vilket strider mot vad som allmänt gäller i svensk rätt rörande prisavdrag, 37 § KöpL, 28 § KKL och 21 § KTjL. – Inte heller dansk, norsk eller finsk paketreselag ställer detta krav på väsentlighet, § 19 DAPL, § 6–2 NOPL och 20 § FIPL.

Ytterligare skall noteras den inskränkning som direktivet gör genom uttalandet att mellanskillnaden skall utgå endast ”om det är skäligt”. Även detta står i strid med nordisk rätt enligt vilken prisavdrag utgår ”strikt”. Detta eftersom prisavdraget är ett medel att återställa balansen mellan värdet på avtalad och på tillhandahållen prestation.

Angivna i strid mot svensk och annan nordisk rätt gällande rekvisit för rätt till prisavdrag bör inte tas med i ett nytt direktiv.

Resenären bör ha rätt att i vissa situationer *häva* köpet av paketresan; detta dock endast om felet på paketresan är *väsentligt* för resenären. Detta i enlighet med vad som allmänt gäller i svensk rätt om köp och tjänst. – Till hävning bör knytas rätten till kostnadsfri hemtransport. Det sagda medför att det även för denna påföljd bör krävas väsentlighet.

Vi föreslår att ett nytt direktiv anpassas till vad sålunda sagts beträffande påföljder för fel på paketresan. Se 24-28 §§ NyL.

12.8 Försening

Förslag: Direktivet bör innehålla regler om försening.

Direktivet säger inget – i vart fall inte uttryckligen – om försening. Vi anser att regler härom bör introduceras i ett nytt paketrese-direktiv. Vad vi har föreslagit härom skulle kunna tjäna som underlag, 18–20 §§ NyL.

12.9 Reklamation

Förslag: Ett nytt direktiv bör ange att resenären skall meddela fel inom skälig tid efter det att han märkt felet. Om felet kunde ha rättats på resmålet, bör resenären reklamera redan under dennes vistelse där.

Som tidigare framgått (avsnitt 4.2) har vi funnit den svenska versionen av reklameringsregeln i direktivets artikel 5 punkt 4 ha en annan innebörd än vad vi funnit i engelsk, fransk och norsk text. Nämligen att dessa senare texter anger vad som åligger resenären då denne *på platsen konstaterar fel*. – Medan den svenska texten talar om att resenären *på platsen skall underrätta motparten om felet*. – Båda dessa lokutioner bör slopas i ett nytt direktiv.

I stället hänvisar vi, då det gäller reklamation, till de regler vi föreslagit, 29 § NyL. Härvid skall särskilt skall pekas på att reklamation inte bör godtas efter resenärens hemkomst, när det framstår som uppenbart att felet kunde ha rättats på resmålet.

Direktivets artikel 6 talar om att, vid reklamation, arrangören/återförsäljaren på platsen omedelbart skall försöka lösa

problem på lämpligt sätt. – Vi anser att en sådan regel bör inkluderas i reglerna om påföljder för fel. Varvid det närmast handlar om ett avhjälpande av felet.

Departementsserien 2006

Kronologisk förteckning

1. En strategi för Sveriges säkerhet. Försvarsberedningens förslag till reformer. Fö.
2. Gruvverksamheten i Kiruna och Malmberget – vissa administrativa förutsättningar för utvecklingen. N.
3. Skydd mot internationella hot mot folkhälsan. S.
4. Rätten till ersättning för kostnader för vård i annat EES-land. En översyn. S.
5. Ändringar i luftfartslagen
– kompletterande bestämmelser till två EG-förordningar på lufrättens område. Ju.
6. Informationskrav i noterade företag, m.m. Fi.
7. Vållandebrotten i trafiken. Ju.
8. Paketresor. Ju

Departementsserien 2006

Systematisk förteckning

Justitiedepartementet

Ändringar i luftfartslagen – kompletterande bestämmelser till två EG-förordningar på lufträttens område. [5]

Vållandebrotten i trafiken. [7]

Paketresor. [8]

Försvarsdepartementet

En strategi för Sveriges säkerhet. Försvarsberedningens förslag till reformer. [1]

Socialdepartementet

Skydd mot internationella hot mot folkhälsan. [3]

Rätten till ersättning för kostnader för vård i annat EES-land. En översyn. [4]

Finansdepartementet

Informationskrav i noterade företag, m.m. [6]

Näringsdepartementet

Gruvverksamheten i Kiruna och Malmberget – vissa administrativa förutsättningar för utvecklingen. [2]