

Fråga om smittspridning av det s.k. coronaviruset är att anse som en sådan extraordinär och oundviklig omständighet som befriar konsumenten från att betala en avbokningsavgift vid avbokning av en paketresa. Även fråga om bevisbördans placering.

Beslut 2020-06-17; 2020-03524

CP begärde återbetalning av hela kostnaden för resan, 11 583 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav CP följande. Den 25 februari begärde hon att få pengarna tillbaka för resan. Risken för smitta var stor och syftet med resan förfelades eftersom alla attraktioner, sevärdheter, restauranger och infrastruktur påverkades negativt av utbrottet av coronaviruset.

Resebolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav resebolaget följande. Vid bokningen väljer kunderna själva hur de vill sätta samman sin resa. De ges möjlighet att välja till exempel rumstyp och vilka extra försäkringar de önskar. Resevillkoren måste godkännas av kunden före betalning. Det anges tydligt att resorna är icke-ombokningsbara och under vilka förutsättningar avbokning kan ske.

Enligt paketreselagen gäller att den kund som har köpt en icke-ombokningsbar resa med eller utan avbeställningsskydd och som själv väljer att inte resa utan giltigt skäl, inte får någon återbetalning. Resebolaget följer även tillägget / rekommendationen från "European Commission Service" från den 5 mars 2020. Där sägs att om genomförandet av paketresan väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet ska resan återbetalas även utan avbeställningsskydd, men det sägs också att en subjektiv känsla av oro inte är tillräcklig orsak.

I CP:s fall, där avresa skulle ske den 27 februari 2020, så var genomförandet vid avbokningstillfället inte påverkat av omständigheter på resmålet eftersom Lombardiet inte försattes i karantän förrän 3 mars 2020. Kundens eget beslut att inte fullfölja resan trots att hotellbokning, flygresa och reseförsäkring kunde levereras enligt avtalet och då turistattraktioner på destinationen var öppna, medför därför att det inte finns giltiga skäl för återbetalning.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Rättslig reglering

Tvisten gäller om resenärerna har rätt att, till följd sin avbokning, återfå vad de betalat för resan. Enligt 3 kap. 1 § paketreselagen får en resenär avbeställa en paketresa innan resan påbörjats. Resenären ska i så fall som huvudregel betala en avbeställningsavgift till arrangören under förutsättning att arrangören begär det och rätten att ta ut en sådan avgift framgår av paketreseavtalet. Det finns dock ett undantag. Arrangören får inte ta ut en avbeställningsavgift om genomförandet av resan väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Detsamma gäller om

transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

Avbeställningsavgiften ska enligt 3 kap. 1 § paketreselagen vara skälig. Om en på förhand bestämd avbeställningsavgift anges i paketreseavtalet, ska den beräknas med hänsyn till när avbeställningen görs och till förväntade kostnadsbesparingar och intäkter från ett alternativt utnyttjande av resetjänsterna. Om avbeställningsavgiften inte har bestämts på förhand i paketreseavtalet, får den högst motsvara paketresans pris efter avräkning för dels intäkter som arrangören har haft till följd av att arrangören har kunnat sälja resan på nytt, dels minskade kostnader som arrangören har haft till följd av att resenären inte har utnyttjat resan.

Arrangören ska på resenärens begäran informera resenären om hur avbeställningsavgiften har beräknats.

Per vilken tidpunkt ska bedömningen göras?

Av i ärendet ingivna handlingar framgår att CP avbeställt paketresan den 25 februari 2020. För att hon ska slippa att betala någon avbeställningsavgift till arrangören krävs därmed att det den 25 februari 2020 kunnat bedömas att det den 27 februari 2020 eller senare under resan i Milano eller i Milanos omedelbara närhet skulle föreligga sådana oundvikliga och extraordinära omständigheter som väsentligen skulle komma att påverka resans genomförande.

Extraordinära omständigheter

CP har i ärendet åberopat spridningen av det s.k. coronaviruset som en extraordinär omständighet. I förarbetena till paketreselagen (se prop. 2017/18:225 s. 59) påpekas att det i skäl 31 i det EU-direktiv som ligger till grund för lagen ges exempel på vad som kan vara extraordinära omständigheter. Där anges att det bl.a. kan gälla större risker för människors hälsa såsom utbrott av en allvarlig sjukdom vid resmålet.

Oundvikliga omständigheter

Det räcker inte med att resans genomförande påverkas väsentligen av extraordinära omständigheter. Det krävs också att omständigheterna var oundvikliga. En omständighet som var känd för resenären när resan beställdes kan därför inte betraktas som oundviklig.

Bevisbördan

Såvitt gäller att åberopa coronaviruset som en sådan oundviklig och extraordinär omständighet som befriar resenären från att behöva betala en avbeställningsavgift, är det resenären som ska bevisa att det på resmålet eller i dess omedelbara närhet funnits en spridning av coronaviruset som väsentligen påverkat genomförandet av resan. Om resenären inte bevisar det är resenären i princip skyldig att betala en avbeställningsavgift. I ett sådant fall är det dock researrangören som ska bevisa dels att rätten att ta ut en sådan avgift framgår av paketreseavtalet, dels att avbeställningsavgiften är skälig.

Normalt behöver en part lägga fram bevisning om ett förhållande endast om motparten gör en invändning avseende det förhållandet.

Nämndens bedömning i det nu aktuella fallet

CP har i ärendet uppgett att det vid tidpunkten för hennes avbeställning av resan den 25 februari 2020 var stor risk för coronasmitta i Milano på grund av virusutbrottet där. Resebolaget har inte invänt mot att det fanns coronasmittspridning i Milano vid den tidpunkten. Nämnden lägger därför uppgifterna till grund för sitt avgörande. Med tanke på vad som vid den tidpunkten var känt om coronavirusets farlighet och virusets spridningsförmåga och smittspridningens utbredning bl.a. genom Folkhälsomyndighetens uttalanden rörande resande till delar av Italien, anser nämnden att det funnits god grund för CP och hennes medresenärer att den 25 februari 2020 utgå från att viruset den 27 februari 2020 eller senare under resan skulle utgöra en stor risk för deras hälsa. Nämnden finner därför att CP och hennes medresenärer med stöd av 3 kap. 1 § paketreselagen har haft rätt att avboka resan utan att behöva betala någon avbeställningsavgift. De har därför rätt att återfå vad de har betalat för resan.

Skiljaktig mening

Två ledamöter var skiljaktiga och ansåg att avsnittet under rubriken ”Nämndens bedömning i det nu aktuella fallet” skulle ha följande lydelse.

Huvudregeln är att en resenär alltid har rätt att avboka en paketresa mot betalning av en avbokningsavgift, under förutsättning att arrangören förbehållit sig rätten att ta ut sådan avgift i avtalet. Från huvudregeln finns ett undantag för det fall resenären kan bevisa att det föreligger extraordinära och oundvikliga omständigheter på resmålet som väsentligen påverkar möjligheterna att genomföra paketresan. Det är resenären som ska bevisa att sådana omständigheter föreligger samt att de väsentligen påverkar möjligheterna att genomföra paketresan. Ett påstående från resenären om att det föreligger smitta på resmålet räcker enligt vår uppfattning inte för att bevisskyldigheten ska anses vara uppfylld. I det aktuella fallet anser vi därför inte att resenären har visat att det vid tidpunkten för avbokningen förelåg sådana omständigheter på resmålet som medfört att resenären med stöd av undantaget haft rätt att avboka resan kostnadsfritt. Kravet ska därför, enligt vår mening, avslås.