Allmänna reklamationsnämnden har nu publicerat ett antal pilotavgöranden rörande Covid19-epidemin. Ärendena har avgjorts av en s.k. utökad nämnd. Avgöranden avser dels resenärer som klagat på flygbolag, dels ärenden där resenärer klagat på arrangörer av paketresor.

Flygärenden

1) När det gäller ärendena mot flygbolag avser det första ärendet en resenär som avbokade sin flygbiljett efter att UD avrått från icke nödvändiga resor. Majoriteten av nämnden konstaterar att resenären valt att köpa en icke-avbokningsbar biljett och därmed själv får ta risken för att resan inte kan genomföras på grund av omständigheter som inte är hänförliga till flygbolaget. Flygbolagets villkor om att biljetten inte var avbokningsbar ansågs därmed inte oskäligt.

2) I ett annat fall ställde flygbolaget in hemresan på en tur- och returresa. Resenären avbokade då även utresan eftersom denna blev onödig. ARN ansåg att flygbolaget var skyldig att återbetala hela resans pris. I detta fall bekräftar ARN vidare att det är flygbolaget som är skyldigt att återbetala och att flygbolaget inte kan hänvisa kunden till resebyrån i de fall biljetten köpts via denna kanal.

3) I ett ytterligare avgörande rörande flygbiljetter har ARN konstaterat att flygbolag inte har rätt att återbetala för en inställd flygning genom s.k. vouchers om kunden motsätter sig detta.

Paketresor

När det gäller paketresor konstaterar ARN att huvudregeln enligt paketreselagen är att en resenär alltid har rätt att avboka en resa mot skälig avbokningsavgift, förutsatt att arrangören förbehållit sig denna rätt i avtalet. Det finns dock ett undantag som anger att en resenär som kan visa att det föreligger oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet, som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan, har rätt att avboka en resa utan kostnad. Corona-epidemin ska enligt ARN anses utgöra en sådan extraordinär omständighet som avses i lagen. ARN konstaterar att bedömningen ska avse förhållandena vid tidpunkten för avbokningen samt att det är resenären som ska bevisa att det på resmålet förelåg en sådan smittspridning att resan väsentligen påverkades. Senare inträffade omständigheter ska därmed inte beaktas. ARN konstaterar vidare att en omständighet som var känd vid tidpunkten för bokningen inte kan anses oundviklig.

1) I det aktuella fallet hade resenären påstått att risken för smitta var stor på resmålet. Inget stöd lämnades in till nämnden eller åberopades för detta påstående. Arrangören hade dock inte bemött påståendet. Majoriteten ansåg mot bakgrund härav och vad som var allmänt känt, bl.a. med hänvisning till uttalanden från FHM, rörande smittan vid detta tillfälle att det var bevisat att det förelåg extraordinära omständigheter på resmålet.

   SRF anser att ARN:s redogörelse för hur den aktuella regleringen ska tillämpas är korrekt. Däremot anser SRF att ARN går alldeles för långt när nämnden bedömer att det räcker med ett påstående från en part om ett visst förhållande för att denne ska ha ansett bevisat ett förhållande. I ärendet förelåg endast ett påstående om att resan avbokades på grund av smittoläget på resmålet vid tidpunkten för resan. ARN har på egen hand undersökt vad FHM uttalat, utan att resenären på något sätt hänvisat till myndigheten, vilket kan ifrågasättas. ARN:s uppgift är endast att bedöma vad parterna åberopat. Paketreselagen lägger ett mycket stort ansvar på arrangören. Som ARN mycket riktigt kommer fram till ska resenären bevisa att det föreligger extraordinära omständigheter. Eftersom det rör sig om ett undantag från

huvudregeln menar SRF att det måste föreligga någon form av bevisning, ett påstående, bestritt eller inte, bör aldrig vara tillräckligt för att en part ska anses ha bevisat ett faktum. I synnerhet måste detta gälla i fall som det aktuella när det är ett undantag som får mycket ingripande konsekvenser för motparten.

Under arbetet med att ta fram EU-direktivet som ligger till grund för paketreselagen, samt under arbetet med lagen har det utgåtts från att det ska föreligga en avrådan från resor till det aktuella resmålet för att resenär ska ha rätt att avboka resor utan kostnad. I Sverige finns en fast etablerad praxis innebärande att det är Utrikesdepartementet som samlar in all tillgänglig information och baserat på detta beslutar om att avråda från vissa resor. Såväl arrangörer som konsumenter måste kunna förlita sig på att UD gör korrekta bedömningar och att man kan förlita sig på att resor kan genomföras så länge det inte föreligger en avrådan. Detta gäller inte bara i Sverige, utan även i övriga EU-länder, där det krävs avrådan från motsvarigheten till UD för att rätt till avbokning ska föreligga. SRF menar därför att ARN har gått för långt genom att beviskravet på konsumenter har ställts alldeles för lågt. Om undantaget anses tillämpligt har arrangören en skyldighet att återbetala vad resenären betalat för resan. I den aktuella situationen föreligger ingen brist i paketresan. Flygningen genomförs och hotellet är öppet och arrangören har således uppfyllt sin del av avtalet. Trots detta får arrangören bära den fulla kostnaden för resan samtidigt som pengar ska återbetalats till resenären.

Om en resenär kan åka på resan, men väljer att inte göra det på grund av oro, gäller de avbokningsvillkor som godkändes vid bokningen. SRF anser mot bakgrund härav att ARN vid bedömningen av den stora mängden anmälningar till nämnden måste ställa väsentligt högre krav på konsumenternas bevisning.