



MARKNADSDOMSTOLEN

DOM

2010:10

2010-04-14

Dnr B 5/09

SÖKANDE

Konsumentombudsmannen (KO),
Box 48, 651 02 Karlstad

MOTPART

Kouni Scandinavia AB,
Box 454 39, 104 31 Stockholm
Ombud: advokaten M. B.,
Advokatfirman Vinge KB,
Box 1703, 111 87 Stockholm

SAKEN

Avtalsvillkor angående paketresor

DOMSLUT

Marknadsdomstolen förbjuder Kuoni Scandinavia AB vid vite av en miljon (1 000 000) kr att i paketreseavtal med konsument använda nedanstående villkor eller väsentligen samma villkor:

”... Om det definitiva flygprogrammet enligt meddelande som sägs i föregående stycke avviker från det preliminära med mer än 8 timmar i respektive riktning, ska resenären vara berättigad att frånträda avtalet om resan inte påbörjats. Om resenären frånträder resan, ska hela det belopp resenären erlagt för resan återbetalas. Frånträde skall ske snarast och senast 4 dagar efter det att resenären informerats om det definitiva flygprogrammet. Förändring av det preliminära flygprogrammet berättigar inte resenären till prisavdrag, ersättningsresa eller annan kompensation.”.

Postadress
Box 2217
103 15 Stockholm

Besöksadress
Birger Jarls Torg 9

Telefon
08-412 10 30

E-post
mail@marknadsdomstolen.se
<http://www.marknadsdomstolen.se>

Telefax
08-21 23 35

Expeditionstid
måndag – fredag
09:00 – 15:00

BAKGRUND

Kouni Scandinavia AB (nedan kallat Apollo) erbjuder paketresor till enskilda konsumenter och är Sveriges tredje största researrangör. Resorna säljs via bolagets webbsida, genom egna butiker samt via nästan 300 utvalda resebyråer.

Målet gäller Apollos tillämpning av avtalsvillkoret, punkten 5.4 sista stycket, i dess *Resevillkor – vintern 05/06*, se domsbilagan. Villkoret hade sin motsvarighet i ett avtal som tecknades i november 1991 mellan å ena sidan Konsumentverket och å andra sidan Svenska Resebranschens Riksförbund (nuvarande Rese- och Turistnäringsen i Sverige, RTS) och Researrangörsföreningen i Sverige (RiS) m.fl. och avsåg allmänna resevillkor för sällskapsresor. När detta avtal omförhandlades 1993 togs dock det med punkten 5.4 sista stycket motsvarande villkoret bort. Därefter har ett flertal överenskommelser tecknats. I dagsläget finns det dock ingen överenskommelse mellan Konsumentverket och RiS, vilken är den organisation som Apollo är anslutet till.

RÄTTSLIG REGLERING

11 § lagen (1992:1672) om paketresor (paketreselagen)

Avtalsvillkor får ändras till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske. Priset får höjas endast om det dessutom av avtalet framgår tydligt hur det nya priset skall fastställas.

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.

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.

12 § paketreselagen

Resenären får frånträda avtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han har åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären. Resenären får också frånträda avtalet, om avtalsvillkoren ändras enligt 11 § och ändringen är väsentligt till hans nackdel.

Om arrangören avser att bryta avtalet, eller om han vill ändra avtalsvillkoren, skall han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet enligt första stycket.

Resenären skall inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet. Gör han inte det, förlorar han sin rätt att frånträda avtalet.

13 § paketreselagen

Frånträder resenären avtalet enligt 12 §, har han rätt till en annan paketresa som är av likvärdig eller högre kvalitet, om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta. Om resenären godtar en sämre ersättningsresa, har han rätt till ersättning för prisskillnaden.

Avstår resenären från sin rätt till ersättningsresa, eller kan en sådan resa inte erbjudas, skall han snarast få tillbaka vad han har betalat enligt avtalet.

Bestämmelserna i första och andra styckena gäller också om arrangören ställer in resan utan att resenären är skuld till det.

14 § paketreselagen

I sådana fall som avses i 13 § har resenären rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt.

Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte, om arrangören visar

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

3 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK

Är ett avtalsvillkor som avses i 1 § med hänsyn till pris och övriga omständigheter oskäligt mot konsumenten, får Marknadsdomstolen förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor, om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse.

Ett förbud kan meddelas även anställda hos näringsidkaren och andra som handlar på dennes vägnar.

En sammanslutning av näringsidkare som använder eller rekommenderar användning av ett oskäligt avtalsvillkor får förbjudas att i framtiden använda eller rekommendera villkoret.

Ett förbud skall förenas med vite, om inte detta av särskilda skäl är obehövligt.

YRKANDEN M.M.

KO har yrkat att Marknadsdomstolen vid vite ska förbjuda Apollo att vid paketreseavtal med konsument tillämpa

- 1) villkor som innebär att resenären inte har rätt till prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation när det slutgiltiga programmet avviker från det avtalade preliminära programmet, och
- 2) villkoret *Frånträde skall ske snarast och senast 4 dagar efter att resenären informerats om det definitiva flygprogrammet*, eller väsentligen samma villkor.

Apollo har bestritt yrkandena samt yrkat ersättning för rättegångskostnader.

KO har bestritt yrkandet om rättegångskostnader.

GRUNDER OCH UTVECKLING AV TALAN

KO

Yrkande 1

Enligt punkten 5.4 sista stycket i aktuellt villkor, *Resevillkor – vintern 05/06* förbehåller sig Apollo rätten att ändra det av Apollo angivna ”preliminära” flygprogrammet med upp till åtta timmar i respektive riktning. En ändring upp till åtta timmar medför följaktligen inte någon möjlighet för resenären att erhålla ersättning eller att frånträda avtalet. Avtalad avresa respektive hemresa får därmed anses vara angiven tid plus/minus åtta timmar. För det fall det avtalade flygprogrammet ändras med mer än åtta timmar ges däremot resenären rätt att frånträda avtalet. Enligt avtalsvillkoret kan emellertid inte denna avtalsändring resultera i prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation för resenären.

Det är tillåtet att precisera det som har avtalats men däremot inte att gå utanför de ramar som parterna har avtalat om. En sådan ”justering” utgör istället en ändring av avtalet. Ändring av avtalet kan enligt lag berättiga resenären till ersättningsresa, prisavdrag och skadestånd (se 11-14 §§ paketreselagen). Apollos avtalsvillkor innebär dock att det inte kan bli aktuellt med något av ovanstående. Även Apollo torde i praktiken uppfatta en förändring med mer än åtta

timmar som en ändring av avtalet eftersom resenären då ges rätt att frånträda avtalet. Det är dock inte möjligt att inskränka resenärens rättigheter vid ändrade villkor till enbart en rätt att frånträda avtalet.

Genom att Apollo i standardvillkor föreskriver att en ändring av det preliminära flygprogrammet – dvs. en ändring utöver avtalad tid plus/minus åtta timmar – inte berättigar resenären till prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation står villkoret i strid med den rätt som resenären enligt 11-14 §§ paketreselagen är tillförsäkrad. Villkoret strider således mot tvingande lag och är därför oskäligt enligt 3 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK. Villkoret får anses vara oskäligt alldeles oavsett vilket färdmedel som avtalet avser.

Yrkande 2

Såsom villkoret i punkten 5.4 är utformat kan det definitiva flygprogrammet komma att meddelas när som helst under tiden från resenärens beställning t.o.m. 14 dagar före avresan. Villkoret föreskriver därtill att resenärens frånträde "...ska ske snarast och senast 4 dagar efter det att resenären informerats om det definitiva flygprogrammet."

En semesterresa beställs inte sällan mycket lång tid i förväg. Anledningen härtill är ofta att resenären vill försäkra sig om att få en särskild resa till ett visst pris, men också att resenären behöver god tid att planera sin semester. Semesterresan kan kräva åtskilliga åtgärder – att planera, begära och erhålla ledigt från arbete, att boka och betala tillkommande anslutningsresor m.m. – som inte alltid är enkla att återkalla eller förändra. Villkoret i punkten 5.4 innebär att de definitiva restiderna i vissa fall kan komma att meddelas mycket lång tid före avresan, men oavsett när de meddelas har resenären aldrig längre tidsfrist än fyra dagar att lämna Apollo beskedet att resan inte längre kan genomföras. När de definitiva restiderna ändras lång tid i förväg bör det finnas ett långt större utrymme för resenärens nödvändiga överväganden än fyra dagar.

Villkoret tar inte sikte på uppgifter som preciserats utan på ändringar i avtalet. Apollo har dock gjort gällande att avvikelser i flygprogrammet med mer än åtta timmar i respektive riktning inte utgör en ändring av villkoren enligt paketreselagen. Avtalet innehåller inte heller någon gräns för hur många gånger Apollo kan komma att meddela sådana definitiva uppgifter.

Villkoret strider mot 12 § tredje stycket paketreselagen, dvs. nämnda tidsfrist om fyra dagar kan inte alltid anses vara skälig. Av lagen och dess förarbeten framgår det tydligt att den skäliga tiden vid ändringar är avsedd att beräknas från fall till fall. Villkoret strider således mot tvingande lag och är därför oskäligt enligt 3 § AVLK. I vart fall medför villkoret en betydande obalans mellan avtalsparterna. Genom villkoret tillförsäkras Apollo möjlighet att hur många gånger som helst fram t.o.m. 14 dagar före avresan ändra avtalsvillkoren för en viss resa, medan resenären aldrig har längre tidsfrist än fyra dagar att svara Apollo huruvida resan kan genomföras. Denna snedbelastning i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet innebär att villkoret under alla omständigheter är oskäligt.

Ett förbud är påkallat från allmän synpunkt

Enligt Apollo är bolaget Sveriges tredje största researrangör samt står för det bredaste charterutbudet med mer än 1 600 hotell på 48 destinationer i 28 länder. Det påtalade villkoret ingår i Apollos standardavtal och har därmed inte utformats separat för enskilda fall, varför det är påkallat från allmän synpunkt att de yrkade förbuden meddelas.

Rättegångskostnader

Förevarande mål handlar om en prövning enligt AVLK. Denna lag saknar bestämmelser om ersättning för rättegångskostnader i anledning av rättegång i Marknadsdomstolen. Följaktligen saknas möjlighet för parterna att erhålla ersättning för sina rättegångskostnader, vilket bl.a. framgår av MD 2009:13.

Apollo

Allmänt

KO har inte tidigare framfört synpunkter på att innehållet i det aktuella avtalsvillkoret skulle vara att anse som oskäligt. Under årens lopp har det mellan Konsumentverket/KO och resebranschens organisationer förts flera och omfattande diskussioner om olika avtalsvillkor i resevillkoren utan att innehållet i det aktuella villkoret förts på tal. Därtill kommer att innehållet i det nu aktuella avtalsvillkoret – punkten 5.4 – återfinns i *Allmänna resevillkor för sällskapsresor*, vilka framförhandlats mellan Konsumentverket och de stora researrangörsföreningarna. I propositionen till paketreselagen (prop. 1992/93:95 s. 14) hänvisas till

nämnda resevillkor och de har även bilagts propositionen. Villkoret har således tillämpats i över 18 år av alla stora researrangörer, har godkänts av Konsumentverket samt har under alla år inte föranlett Konsumentverket att inom ramen för sin tillsynsverksamhet framföra några synpunkter på innehållet. Rimligen borde härav följa att villkoret får anses utgöra vedertagen och godtagbar praxis på marknaden. Förklaringen till införandet av det aktuella villkoret torde väsentligen kunna förklaras av att resenärerna i allt högre utsträckning började beställa sina resor lång tid i förväg och att den stora ökningen av antalet resor har gjort det omöjligt att långt i förväg erhålla definitiva flygtider.

Det enda skälet till att avtalet sades upp med RiS var tron att RiS ingick i RTS och man ville därmed undvika dubbla avtal. Skälet till uppsägningen var med andra ord inte att villkoren i överenskommelsen var oskäligen. RiS har kontaktat Konsumentverket och informerat om att uppsägningen fått till konsekvens att det inte längre finns någon överenskommelse mellan Konsumentverket och RiS eftersom RiS inte är medlem i RTS.

Slots för flygen och extraordinära händelser på en specifik flygplats

International Air Transport Associations (IATA) kalender för slothantering (landningstider, ”slots”) är global för alla flygbolag och är indelad i sommar- och vintersäsong. För sommarsäsongen söks slots av flygbolagen i oktober varje år. Vilka slots som erhållits bekräftas till flygbolagen under perioden november – februari varvid flygbolagen har förtur på historiska slots. För vintersäsongen söks slotsen av flygbolagen i maj. Vilka slots som erhållits bekräftas till flygbolagen under perioden juni – augusti varvid flygbolagen, precis som vid sommarsäsongen, har förtur på historiska slots.

Således är alltid de tidtabeller som erhålls från flygbolagen i samband med ”säsongsläpp” preliminära. De av Apollo anlitate flygbolagen är inte beredda att i sina avtal med Apollo lämna definitiva flygtider förrän senast cirka ett par veckor före den preliminärt avtalade avresedagen. De större reseföretagen, däribland Apollo, genomför en översyn av sina resevillkor där ambitionen är, beträffande lämnandet av definitiva flygtider, att detta ska kunna ske senast tjugo dagar före den preliminärt avtalade avresedagen.

En ytterligare omständighet som kan förklara flygbolagens ovillighet att släppa definitiva flygtider långt i förväg är att myndigheterna i respektive land justerar öppettiderna på flygplatserna kort inpå varje säsong. Justeringarna är mer frekventa i de fall flygplatserna också

utnyttjas av militären i respektive land. Vidare kan justeringar ske i anledning av att banarbeten pågår vilket påverkar hur många starter och landningar flygplatsen kan ta emot. Information härom erhålls med mycket kort varsel.

Yrkande 1

Av 11 § paketreselagen följer att avtalsvillkor får ändras till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske. I förarbetena (a prop. s. 81) har angetts att ”Det skall observeras att paragrafen bara handlar om att avtalsvillkor ändras i egentlig mening. Skulle det i avtalet ha hållits öppet exempelvis hur en viss transport skall ske eller om inkvartering skall ske i enkel- eller dubbelrum (se ovan angående 8 § första stycket), är det inte fråga om en ändring när arrangören sedan preciserar villkoret.”.

I samband med att kunden bokar en resa följer uttryckligen av villkoret i punkten 5.4 att, såvida inte annat angivits, det vid avtalets ingående angivna flygprogrammet är preliminärt. Av detta följer att det inte är fråga om en ändring enligt 11 § paketreselagen då Apollo, när förutsättningar föreligger, informerar resenären om de definitiva flygtiderna.

Trots att det således inte är fråga om en ändring i paketreselagens mening erbjuder Apollo resenärerna att, om det definitiva flygprogrammet avviker från det preliminära med mer än åtta timmar i respektive riktning, frånträda avtalet och få tillbaka det erlagda beloppet. Eftersom det inte är fråga om ändring i paketreselagens mening har resenären inte någon rätt enligt vad som följer av 13 och 14 §§ paketreselagen.

KO:s yrkande tar sikte på avvikelser mellan det preliminära och det slutgiltiga ”programmet”, dvs. inte endast flygprogrammet. Ett bifall till KO:s yrkande skulle således innebära att det i ett avtal med resenär inte skulle kunna hållas öppet, dvs. avtalas preliminärt, om inkvartering ska ske i enkel- eller dubbelrum, för att senare preciseras. Detta står i direkt strid med ovan citerade förarbetsuttalande.

Det torde vara en grundläggande avtalsrättslig princip – som även borde gälla i det aktuella fallet – att två avtalsparter kan ingå en preliminär överenskommelse och enligt denna ge en av parterna rätt att inom en angiven ram ensidigt bestämma ett villkor som ska utgöra slutgiltigt avtalsinnehåll. I det aktuella fallet har ramen som Apollo har att hålla sig inom vad gäller flygprogrammet angivits till åtta timmar i respektive riktning och resenären har givits

en rätt att erhålla erlagt pris åter för det fall det definitiva flygprogrammet faller utanför den angivna ramen.

Sammanfattningsvis ska yrkandet ogillas eftersom en resenär inte har rätt till någon form av kompensation enbart i anledning av att ett villkor i det slutgiltiga programmet avviker från vad som avtalats preliminärt, dvs. hållits öppet. Det aktuella villkoret om preliminära flygprogram strider således inte mot tvingande bestämmelser i paketreselagen och är därför inte heller oskäligt enligt 3 § AVLK. Därtill är villkoret inte oskäligt på någon annan grund.

Yrkande 2

Av 12 § andra stycket paketreselagen följer att om arrangören avser att bryta avtalet eller om han vill ändra avtalsvillkoren ska han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet varvid resenären enligt tredje stycket samma lagrum har att inom skälig tid meddela arrangören om denne vill frånträda avtalet. Det torde vara ostriktigt att det aktuella villkoret inte avser den situationen att Apollo avser att bryta avtalet. Så som redovisats ovan är det inte heller fråga om att Apollo ändrar avtalsvillkoren när det definitiva flygprogrammet meddelas resenären eftersom detta dessförinnan endast varit preliminärt (dvs. hållits öppet). Därmed är det endast fråga om en precisering av ett öppet avtalsvillkor. Av detta följer att det av KO åberopade lagrummet inte är tillämpligt och att det aktuella villkoret inte strider mot tvingande lagstiftning.

Vidare följer av vad som redovisats ovan att det inte kan anses vara oskäligt att en arrangör och en resenär ingår ett avtal vari anges att avresetidpunkterna endast är att anse som preliminära och att definitiva restider ska anges senast 14 dagar innan avresan. Resenären informeras om den definitiva restiden när Apollo erhållit definitiva flygtider från det aktuella flygbolaget. Om emellertid resenären på grund av sen information från flygbolaget informeras 14 dagar innan avresa är det angeläget att arrangören så tidigt som möjligt får information om resenären önskar vidbli avtalet eller om arrangören ska försöka sälja den aktuella resan till en annan resenär. Ju längre tid som står till förfogande för att hitta en ny resenär, desto större är möjligheterna att finna en sådan. Detta innebär i förlängningen att priserna kan hållas nere eftersom arrangören annars får betala för tomma flygstolar liksom i många fall för tomma hotellrum. Villkoret kommer således kollektivet av resenärer tillgodo i form av lägre priser. Apollo har öppet såväl på lördagar som söndagar varför det finns möjligheter

för kunderna att avboka resan även på veckosluten om de får reda på att det definitiva flygprogrammet har ändrats och de därför önskar frånträda avtalet.

Med hänvisning till ovanstående bestrider Apollo – oavsett om 12 § paketreselagen är tillämplig eller inte – att tidsfristen om fyra dagar generellt sett är att betrakta som oskälig jämlikt 3 § AVLK *samt* att nämnda tidsfrist skulle innebära en snedbelastning i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet.

Rättegångskostnader

Den processrättsliga grundprincipen är att den förlorande parten ska ersätta motparten dennes rättegångskostnader. Principen gäller i både dispositiva och indispositiva mål. Principen har kommit till uttryck i 18 kap. rättegångsbalken. Inom förvaltningsrätten har i viss utsträckning en undantagsregel tillämpats med innebörd att vardera parten får stå sina rättegångskostnader oavsett utgång i målet. Denna regel är dock under stark omvandling. I skattemål kan man sedan 1989 få ersättning för rättegångskostnader enligt lagen (1989:479) om ersättning för kostnader i ärenden och mål om skatt m.m. I förarbetena till denna lag – prop. 1988/89:126 s. 7 – har uttalats att regeln om att man inte kunde få ersättning för rättegångskostnader som vinnande part kunde anses ”stötande” och att den byggde på två förlegade antaganden. Det första förlegade antagandet var att praktiskt taget varje medborgare någon gång ådrog sig kostnader i ett förvaltningsrättsligt ärende och att dessa därför kunde vara att betrakta som en naturlig del av medborgarskapet. Det andra förlegade antagandet var att myndigheterna skulle handleda den enskilde så att rättsligt biträde i princip inte behövdes.

Frågan om fördelning av rättegångskostnader ska avgöras med stöd av den princip som kommer till uttryck i 18 kap. rättegångsbalken och inom marknadsrätten i övrigt. Av förarbetena till den äldre marknadsföringslagen (1995:450) framgår att den modell för rättegångskostnadsansvar som valdes antogs ”bli normgivande för marknadsrätten i övrigt” (prop. 1994/95:115 s. 123 och s. 156). Tvistemålsreglerna gjordes tillämpliga i mål enligt marknadsföringslagen om förbud och ålägganden även när KO för talan (a prop. s. 158). Rättegångskostnadsfördelningen för mål enligt AVLK ska behandlas likadant som mål enligt marknadsföringslagen (2008:486), MFL.

Ytterligare ett skäl att tillämpa allmänna tvistemålsrättsliga principer om rättegångskostnadsfördelning är att en annan ordning skulle snedvrída konkurrensen. Det är inte rimligt att Apollo ensamt ska stå för rättegångskostnader som skapar säkerhet om rättsläget för hela näringsidkarkollektivet.

BEVISNING

KO har åberopat Apollos standardvillkor – *Resevillkor – vintern 05/06* – som bevisning.

DOMSKÄL

Målet rör avtalsvillkor avseende paketresor. KO har gjort gällande att Apollos avtalsvillkor, punkten 5.4 i *Resevillkor – vintern 05/06*, se *domsbilagan*, strider mot tvingade lagstiftning och således är oskäligt enligt 3 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK, och därmed ska förbjudas. Apollo har bestritt KO:s yrkanden och därtill yrkat ersättning för rättegångskostnader.

Enligt 3 § AVLK kan Marknadsdomstolen pröva om ett avtalsvillkor som en näringsidkare använder vid erbjudande av varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter, med hänsyn till pris och övriga omständigheter, är oskäligt mot konsumenten. Om så är fallet får Marknadsdomstolen förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor, om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Vidare stadgas att ett förbud ska förenas med vite, om detta inte av särskilda skäl är obehövligt.

Den marknadsrättsliga bedömningen enligt AVLK ska inriktas på om ett villkor typiskt sett är oskäligt mot konsumenten. Detta anges vara fallet bl.a. om villkoret, med avvikelse från gällande dispositiva rättsregler, ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet och därigenom åstadkommer en sådan snedbelastning i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet, att en genomsnittligt sett rimlig balans mellan parterna inte längre föreligger. Frågan om ett avtalsvillkor är att anse som oskäligt ska avgöras på grundval av en samlad bedömning av parternas rättigheter och skyldigheter. Vid skälighetsbedömningen spelar också villkorens förhållande till tvingande lagstiftning stor roll. Ett avtalsvillkor som strider mot tvingande lag är regelmässigt att anse som oskäligt. Avtalsvillkor som strider mot tvingande allmänna rättsprinciper, utan att dessa framgår av lag, kan

också förbjudas. Även sådana villkor som presenterats eller utformats på ett vilseledande eller oklart sätt, så att konsumenten inte kan förutse vilka konsekvenser villkoret får för honom eller henne, är normalt att anse som oskäligen enligt AVLK (prop. 1994/95:17 s. 64f.).

Marknadsdomstolens bedömning

I målet är ostridigt att avtalsvillkoret inte varit föremål för individuell förhandling, att aktuellt villkor i likalydande utformning tidigare fanns med i *Allmänna resevillkor för sällskapsresor*, framförhandlade mellan Konsumentverket och diverse reseorganisationer samt att Researrangörsföreningen i Sverige, RiS – som är den organisation som Apollo är anslutet till – inte är medlem i Rese- och Turistnärings i Sverige, RTS, och således inte är ansluten till någon existerande överenskommelse.

Det i målet aktuella villkoret tar sikte på den situationen att en avvikelse från det preliminära flygprogrammet sker med mer än 8 timmar för ut- respektive återresa. Den i avtalet sålunda angivna tidsramen har inte ifrågasatts i sig och är inte föremål för prövning.

Yrkande 1

KO har gjort gällande att det påtalade avtalsvillkoret strider mot lagen (1992:1672) om paketresor (paketreselagen), dvs. tvingande lagstiftning, eftersom konsumenterna inte ges rätt till prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation, utan endast en rätt att frånträda avtalet, om det slutgiltiga flygprogrammet ändras med mer än åtta timmar från det preliminära. Apollo på sin sida har uppgett att det inte är fråga om en ändring av avtalet i paketreselagens mening och att det därför inte krävs att arrangören erbjuder resenären t.ex. prisavdrag eller skadestånd.

Paketreselagen innehåller ett antal bestämmelser som anger resenärens rättigheter i samband med villkorsändringar. I 11 § slås fast att avtalsvillkor får ändras till konsumentens nackdel endast om det tydligt framgår av avtalet att detta får ske. Av 12 § framgår att resenären får frånträda avtalet om avtalsvillkoren ändras enligt 11 § och ändringen är väsentligt till resenärens nackdel. Om resenären frånträder avtalet har denne enligt 13 § rätt till en annan likvärdig paketresa eller, om han godtar en sämre ersättningsresa, rätt till ersättning för pris skillnaden. Om resenären avstår från ersättningsresan har resenären rätt att snarast få tillbaka vad han enligt avtalet har betalat. I ovan angivna fall (13 §) har resenären även rätt till

skadestånd från arrangören om det är skäligt, vilket framgår av 14 §. Av bestämmelsen följer emellertid att denna rätt kan bortfalla under särskilt angivna omständigheter.

Av det påtalade avtalsvillkoret framgår bl.a. att – såvida inte annat angivits – det vid avtalets ingående angivna flygprogrammet är preliminärt och att det definitiva flygprogrammet ska meddelas resenären så snart som möjligt och senast 14 dagar före avresan. Om det definitiva flygprogrammet avviker från det preliminära med mer än åtta timmar i respektive riktning, ska resenären vara berättigad att frånträda avtalet. Om resenären frånträder resan, har denne rätt att få tillbaka det erlagda beloppet. Förändring av det preliminära flygprogrammet berättigar inte resenären till prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation.

Enligt Marknadsdomstolens mening utgör en avvikelse utöver de i det preliminära flygprogrammet angivna åtta timmarna en ändring av flygprogrammet, dvs. avtalsvillkoren. Att avtalet i och för sig tillåter en sådan avvikelse innebär inte att karaktären av ändring upphävs. Ändras avtalsvillkoren har konsumenten – under vissa förutsättningar som angivits ovan – rätt till kompensation enligt 12, 13 och 14 §§ paketreselagen, dvs. frånträdesrätt, ersättningsresa och skadestånd. Det aktuella villkoret ger endast konsumenten rätt att frånträda avtalet, varför villkoret strider mot tvingande lagstiftning.

Yrkande 2

KO har gjort gällande att det påtalade villkoret strider mot tvingande lag eftersom en bedömning av vad som är skälig tid för att frånträda avtalet ska ske från fall till fall. Därtill har KO gjort gällande att villkoret i vart fall är oskäligt eftersom det skapar en betydande obalans mellan parterna. Apollo har invänt *dels* att 12 § tredje stycket paketreselagen tar sikte på ändringar av avtalet och således inte är tillämpligt i aktuellt fall då det inte rör sig om en ändring utan endast en specificering, *dels* att det i vart fall inte innebär en obalans mellan parterna.

Enligt 12 § tredje stycket paketreselagen ska resenären, om denne vill frånträda avtalet, inom skälig tid meddela arrangören härom, eftersom resenären annars förlorar sin rätt att frånträda avtalet. Av förarbetena framgår att det i uttrycket *skälig tid* får anses ligga att resenären ska ges en rimlig tid att överväga sitt beslut, varefter han är skyldig att genast lämna sitt meddelande huruvida han önskar frånträda avtalet eller inte. Därtill uttalas att utgångspunkten för beräkning av den tid som resenären har på sig att lämna ovanstående medde-

lande i princip är tidpunkten för arrangörens underrättelse enligt andra stycket samma paragraf, dvs. att arrangören – om denne avser att bryta avtalet eller ändra avtalsvillkoren – snarast ska underrätta resenären och lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet (a prop. s. 84).

Det aktuella villkoret föreskriver att resenären är berättigad att frånträda avtalet om det definitiva flygprogrammet avviker från det preliminära flygprogrammet med mer än åtta timmar i respektive riktning samt att – i sådana fall – frånträde alltid måste ske inom fyra dagar från det att denne fått reda på det definitiva flygprogrammet.

Marknadsdomstolen konstaterar – i enlighet med vad som uttalats under *yrkande 1* – att det rör sig om en ändring när det definitiva flygprogrammet avviker från det preliminära med mer än åtta timmar i respektive riktning, varför 12 § tredje stycket paketreselagen är tillämpligt. Enligt Apollos avtalsvillkor har konsumenten aldrig mer än fyra dagar på sig att meddela ett eventuellt frånträde, oavsett när konsumenten meddelas det definitiva flygprogrammet. Villkoret ger således inget utrymme för något hänsynstagande till omständigheter i det enskilda fallet, hur tungt vägande de än må vara. Förarbetenas förhållandevis knapphändiga uttalande om beräkning av den tid konsumenten har på sig talar dock för att en bedömning av vad som är skälig tid ska ske från fall till fall. Med hänsyn härtill måste således Apollos utformning av avtalsvillkoret, dvs. att generellt tillämpa en fyra dagars frånträdesrätt utan att en bedömning av vad som är skälig tid sker i varje enskilt fall med beaktande av de skäl konsumenten kan tänkas anföra för att beviljas en längre frånträdestid, anses strida mot de tvingande bestämmelserna i paketreselagen.

Sammanfattande bedömning

Det av Apollo tillämpade avtalsvillkoret strider mot tvingande lagstiftning enligt ovan. Då lagen utgör tvingande konsumentskyddande lagstiftning är avtalsvillkoret att anse som oskäligt enligt 3 § AVLK. Det aktuella villkoret är ett standardvillkor som används i Apollos paketreseavtal mot samtliga konsumenter. På grund av detta och då det är påkallat ur allmän synpunkt ska Apollo förbjudas att i framtiden använda nämnda eller väsentligen samma villkor. Förbudet bör ges den utformning som framgår av domslutet.

Rättegångskostnader

Vid ovan angivna utgång saknar Marknadsdomstolen skäl att pröva Apollos yrkande om ersättning för rättegångskostnader. I detta sammanhang kan dock tilläggas att Marknadsdomstolen i flera avgöranden uttalat att yrkande om ersättning för rättegångskostnader vid tillämpning av AVLK inte lagligen kan bifallas (se t.ex. MD 2002:23, MD 2009:21 och MD 2009:30) samt att domstolen efter sistnämnda avgörande tillskrivit regeringen med hemställan om en lagändring i frågan om rätt för vinnande part vid tillämpning av AVLK att erhålla ersättning för rättegångskostnader.

Vite

Enligt 3 § fjärde stycket AVLK ska ett förbud förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt. Sådana särskilda skäl föreligger inte i målet. Vitesbeloppet bör sättas till en miljon kr.

På Marknadsdomstolens vägnar



C H Fallenius

Ledamöter: Christer Fallenius, ordförande, Lennart Göranson, Jonas Häckner och Anders Stenlund. Enhälligt

Sekreterare: Anna Söderberg Ziesnitz