

**Fråga om skälig avgift vid avbeställning av paketresa samt bevisning härför.****Beslut 2020-02-19; 2019-11341**

*IJF* begärde ersättning, för sig och en medresenär, med 8 092 kr pga. oskälig avbokningskostnad.

I sin anmälan till nämnden uppgav *IJF* följande. Resan omfattade flyg tur och retur till Miami, en hotellövernattning i Fort Lauderdale och en kryssning med sju övernattningar med Royal Caribbean Cruise Line. För detta betalade de en anmälningsavgift om totalt 12 092 kr. När de avbokade resan den 25 juni fick de veta att inget av anmälningsavgiften skulle återbetalas. Avbokningskostnaden uppgick således till nästan hälften av totalpriset för resan. Royal Caribbean Cruise Line begär ingen avbokningsavgift 31-17 dagar före resedatum. Arrangörens avbokningsavgift uppgår till 2 000 kr per resenär, resterande del av beloppet avser flygbiljetterna. Eftersom de avbokade fyra månader och sex dagar före avresa ställer de sig frågande till varför de ska betala en flygresa som kanske inte ens hade bokats vid tidpunkten, och som det säkert går att sälja på nytt. De accepterar att betala totalt 4 000 kr i avbokningsavgift men inte resterande kostnad om 8 092 kr. Att inte specificera avbokningskostnaden är nonchalant mot kunden som enbart förväntas betala.

*Researrangören* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav *researrangören* följande. Resenärerna har accepterat villkoren för avbokning, vilka är bindande. Den anmälningsavgift som *researrangören* tar ut för en resa med reguljärt flyg baseras på de kostnader som företaget inte får tillbaka vid en eventuell avbokning. Det gäller både kostnad till flygbolag, hotell och – som i detta fall – kryssningsrederi. Att företaget, som anmälaren gör gällande, inte skulle ha några kostnader för flygbiljetterna i det här fallet stämmer inte.

Enligt resevillkoren 3.2 förbehåller sig företaget rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader företaget drabbas av till följd av förseningen. Enligt resevillkoren punkt 3.2.5 återbetalas inte reguljära flygskatter eller avgifter när det gäller en paketresa med reguljärt flyg. Avtalet är bindande i och med att anmälningsavgiften betalas in. Avbokningen gjordes mer än 30 dagar innan avresan. En avbokningskostnad på hela anmälningsavgiften tas då ut, helt enligt resevillkoren vilka anmälaren bekräftat att hon tagit del av.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Av 3 kap. 1 § paketreselagen framgår att resenären får avbeställa paketresan innan den har påbörjats. Resenären ska i så fall betala en avbeställningsavgift om arrangören begär det och rätten att ta ut en sådan avgift framgår av paketreseavtalet, såvida inte resan väsentligen påverkas av vissa oundvikliga och extraordinära omständigheter. Avbeställningsavgiften ska 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 avtalet, får den högst motsvara paketresans pris efter avräkning för dels intäkter som arrangören 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. Det är arrangören som ska bevisa att avgiften är skälig.

Researrangören hävdar att företagets avgift, motsvarande nästan halva resans belopp, baseras på kostnader till flygbolag, hotell och kryssningsrederi som man inte får tillbaka vid en avbokning. Företaget har dock inte lagt fram någon som helst bevisning rörande de påstådda kostnaderna. Det finns inte några uppgifter från företagets sida om vilka intäkter och kostnadsbesparingar researrangören har haft till följd av avbeställningen. Enligt oemotsagda uppgifter från anmälaren har avbokningskostnaden inte heller specificerats för henne.

I brist på annat än påståenden från researrangören sida har företaget enligt nämndens bedömning inte lyckats bevisa att en skälig avbeställningsavgift bör uppgå till mer än det av IJF medgivna beloppet 4 000 kr. Researrangören ska därför rekommenderas att återbetala resterande 8 092 kr till henne.