

**Fråga om sammanlänkat researrangemang enligt paketreselagen. Även fråga om invändningsrätten enligt 29 § konsumentkreditlagen.**

**Beslut 2021-04-21; 2020-08495**

TÖ begärde ersättning med 14 209 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav TÖ följande. I december 2019 köpte han en resa till Malaga med flyg och hotell för 14 209 kr på flygbolagets hemsida. Han bokade flygresan på flygbolagets hemsida och betalade med sitt kreditkort till flygbolagets bankkonto. Därefter visade flygbolagets hemsida förslag på olika boenden och när han valde boende länkades han till sidan hotels.com. Betalningen för boendet betalades till flygbolagets bankkonto med ett annat referensnummer.

Flyget ställdes in på grund av coronapandemin. Han kontaktade flygbolaget utan resultat. Han gjorde då en kortreklamation till banken på den grunden att resan bokades som en paketresa. Enligt banken ska flyg och hotell ha betalats med ett gemensamt pris för att det ska vara fråga om en paketresa. Han anser att paketreselagen är tillämplig och vill att banken betalar både flyg och hotell eftersom resan betalats med kreditkort.

*Banken* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. Banken har krediterat TÖ med 8 864 kr avseende flyget. Kravet avseende hotellet bestrids dock.

Vid kreditköp får en köpare mot kreditgivarens krav på betalning framställa samma invändningar på grund av köpet som han kan göra mot sälj företaget. TÖ har gjort gällande att han har rätt att avboka hotellvistelsen mot återbetalning. Det föreligger dock inte någon sådan rätt, varken enligt lag eller avtal. Det har inte visats att det vid avtalets ingående har överenskommits om rätt till sådan återbetalning. Det har inte heller visats att omständigheterna vid bokningen har varit sådana att hotellvistelsen ska anses utgöra del av en paketresa enligt paketreselagen.

Av den utredning som har getts in tycks flyg och hotell satts ihop av TÖ själv. Vad gäller påståendet om att dessa har köpts från ett enda försäljningsställe och därför borde räknas som paketresa, torde krävas att både flyg och hotell valdes innan betalningsskyldigheten accepterades. Detta framgår dock inte av utredningen, snarare talar denna för att flyget som sådant bokades slutligt och betalades innan hotellet därefter bokades och betalades separat.

Inte heller synes det i övrigt framgå av utredningen att flyg och hotell t.ex. har sålts eller erbjudits till ett gemensamt pris eller presenteras som en paketresa eller liknande. TÖ har därför inte visat att han äger rätt till återbetalning, varför det inte heller föreligger grund att ålägga banken ersättningsskyldighet.

## Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

### Inledning

Det är ostridigt att TÖ köpt en flygbiljett med flygbolaget från Arlanda till Malaga och att han också bokat och betalat för hotellvistelse på resmålet. Det får anses utrett att de båda resetjänsterna, flyg och hotell, bokades i nära anslutning till varandra och att ingången till båda bokningarna varit att TÖ tagit del av tillgängligt utbud via flygbolagets hemsida. Det är vidare ostridigt att han betalat för det han beställt med ett kreditkort som är knutet till banken och att flygningen ställdes in av flygbolaget till följd av coronapandemin. TÖ kunde därmed inte heller utnyttja den förbetalda hotellinkvarteringen. TÖ har fått ersättning för kostnaden för flygbiljetten. Frågan är då om han även är berättigad till återbetalning av hotellkostnaden. Denna fråga aktualiserar en tillämpning av bestämmelserna i paketreselagen (2018:1217) och i konsumentkreditlagen (2010:1846).

### Närmare om de tillämpliga bestämmelserna

#### *Paketreselagen*

Paketreselagen skiljer mellan *paketresa* och *sammanlänkat researrangemang*. Utöver detta begreppspar är även begreppet *resetjänst* centralt. Med detta avses enligt 1 kap. 2 § paketreselagen bl.a. passagerartransport och inkvartering som inte utgör en integrerad del av en passagerartransport och som inte är för bostadsändamål.

En *paketresa* utgörs av en kombination av minst två olika typer av resetjänster som avser samma resa om 1. resetjänsterna sätts ihop av en näringsidkare innan ett avtal om samtliga resetjänster ingås, eller 2. resetjänsterna i annat fall a) köps från ett enda försäljningsställe, om resetjänsterna har valts innan resenären accepterar betalningsskyldighet, b) säljs, erbjuds eller debiteras till ett gemensamt pris, c) säljs eller marknadsförs som en paketresa eller som en resa med liknande beteckning, d) sätts ihop efter att det har ingåtts ett avtal som ger resenären rätt att välja bland ett urval av resetjänster, eller e) köps från olika näringsidkare genom ett länkat bokningsförfarande på internet, där resenärens namn, betalningsuppgifter och e-postadress förs över från den näringsidkare som det första avtalet ingås med till en eller flera andra näringsidkare och ett avtal ingås med den eller de näringsidkarna inom 24 timmar från det att bokningen av den första resetjänsten bekräftades. (Se 1 kap. 3 § första stycket paketreselagen.)

Med *sammanlänkat researrangemang* avses ett arrangemang som innehåller minst två olika typer av resetjänster som, utan att vara paketresa, avser samma resa där resetjänsterna köps genom separata avtal med en eller flera resetjänstleverantörer, om en näringsidkare 1. genom förmedling eller på annat sätt underlättar resenärens separata val och betalningar av resetjänsterna vid ett enda besök hos eller en enda kontakt med näringsidkarens försäljningsställe, eller 2. på ett riktat sätt förmedlar eller på något annat riktat sätt underlättar ett köp av minst en ytterligare resetjänst från en annan näringsidkare och avtalet om den resetjänsten ingås inom 24 timmar från det att bokningen av den första resetjänsten bekräftades. (Se 1 kap. 4 § första stycket paketreselagen.)

Centralt för om ett researrangemang ska anses utgöra ett sammanlänkat researrangemang och inte en paketresa är om resetjänsterna köps genom separata avtal med en eller flera resetjänstleverantörer. Till följd av att paketreselagen numera omfattar även denna typ av arrangemang har skyddet för resenärer utvidgats i förhållande till tidigare lagstiftning på området.

Paketreselagen innehåller detaljerade bestämmelser om vad näringsidkaren måste iaktta både innan och efter att ett avtal har ingåtts. Vad gäller förköpsstadiet omfattar näringsidkarens skyldigheter att lämna information till den presumtive resenären i olika avseenden. Vad gäller paketresor innefattar skyldigheten att ge förhandsinformation bl.a. uppgifter om arrangören, resetjänsternas huvudsakliga egenskaper, t.ex. resmål, typ av transportmedel, typ av inkvartering och andra tjänster som ingår (2 kap. 1–3 § paketreselagen). Också den näringsidkare som underlättar uppkomsten av ett sammanlänkat researrangemang är skyldig att lämna information till konsumenten. Denna informationsskyldighet omfattar bl.a. att konsumenten, innan avtal ingås, ska få information om att upplägget inte kommer att omfattas av de regler som gäller för paketresor och att varje resetjänstleverantör ensam ansvarar för att fullgöra de resetjänster som leverantören ska utföra enligt respektive avtal (5 kap. 1 § paketreselagen). Denna informationsskyldighet är sanktionerad på så sätt att om skyldigheten försummas tillämpas bl.a. reglerna i 4 kap. 1, 2 och 4–13 § paketreselagen i fråga om de resetjänster som ingår i det sammanlänkade researrangemanget.

De nämnda bestämmelserna i 4 kap. paketreselagen omfattar bl.a. arrangörens ansvar för att paketresan fullgörs i enlighet med avtalet (1 §), reklamation (2 §), skyldighet att erbjuda ersättningsarrangemang och annat avhjälpande (4 och 6 §) samt rätt till prisavdrag, hävning eller skadestånd (7 och 9 §). Följden av bristande informationsgivning enligt 5 kap. 1 § paketreselagen medför alltså att resenären ges samma rätt att avbeställa resan och överlåta avtalet som om det hade varit en paketresa. Den näringsidkare som genom förmedling eller på annat sätt har underlättat uppkomsten av det sammanlänkade researrangemanget åläggs också samma ansvar för fullgörandet av alla de resetjänster som ingår i det sammanlänkade researrangemanget, alltså även sådana resetjänster som sålts av en annan resetjänstleverantör. Resenären kan också rikta prisavdrags- och skadeståndskrav mot den näringsidkaren för samtliga resetjänster som ingår i det sammanlänkade researrangemanget.

### *Konsumentkreditlagen*

I 29 § konsumentkreditlagen anges att vid kreditköp får köparen mot kreditgivarens krav på betalning framställa samma invändningar på grund av köpet som han eller hon kan göra mot säljaren. Köparen får också invända att han eller hon har betalat till säljaren eller har en överenskommelse med denne. Detta gäller dock inte om köparen visste att säljaren saknade rätt att ta emot betalningen eller ingå överenskommelsen och inte heller om köparen uppsåtligt eller av grov oaktsamhet underlät att skaffa sig kunskap om detta. Vidare gäller att om köparen på grund av köpet har anspråk på återbetalning, skadestånd eller annan penningprestation, svarar kreditgivaren lika med säljaren för att anspråket fullgörs. Kreditgivaren är dock inte skyldig att betala mer än vad som har mottagits av köparen med anledning av krediten.

Ett köp av en tjänst som genomförts på det sätt som TÖ har gjort, dvs. med användning av ett kreditkort, är en typ av köp som omfattas av konsumentkreditlagens bestämmelser.

#### Det aktuella arrangemanget har utgjort ett sammanlänkat researrangemang

Passagerartransport och inkvartering är som framgått två olika typer av resetjänster. Utredningen i ärendet ger inte stöd för något annat än att TÖ genom separata avtal har köpt passagerartransport och inkvartering av flygbolaget respektive hotels.com. Vidare framgår det att flygbolaget har underlättat TÖ:s separata val och betalning av resetjänsterna vid en enda kontakt med företagets försäljningsställe. Bestämmelserna om sammanlänkat researrangemang är därför tillämpliga.

Det finns däremot inte något stöd i utredningen för att flygbolaget informerade TÖ, innan denne blev bunden av avtalen, om att han inte skulle omfattas av de regler som gäller för paketresor. Till följd av denna informationsbrist ska alltså paketreselagens bestämmelser för paketresor tillämpas i föreskrivna delar. Som framgått ovan ansvarar arrangören i förhållande till resenären för att paketresan fullföljs i enlighet med avtalet (4 kap. 1 § paketreselagen). I detta fall har dock inte resan fullföljts i enlighet med avtalet. Paketreselagens bestämmelser om återbetalning vid inställd paketresa är därför tillämpliga. En arrangör som ställer in en paketresa ska utan dröjsmål betala tillbaka det som resenären har betalat för resan (paketreselagen 4 kap. 9 §). TÖ har alltså rätt att få tillbaka det han betalat för de båda resetjänsterna och det är som utgångspunkt flygbolaget som svarar för återbetalningsskyldigheten.

#### Banken ansvarar för TÖ:s rätt till återbetalning

TÖ har alltså riktat sitt krav mot banken i egenskap av kreditgivare. Förhållandena i ärendet är sådana att banken enligt 29 § konsumentkreditlagen lika med flygbolaget svarar för den återbetalning som TÖ har rätt till.

Av detta följer sammantaget att banken ska rekommenderas att betala resterande 5 345 kr (14 209 kr-8 864 kr) till TÖ.