FÖRSLAG TILL AVGÖRANDE AV GENERALADVOKAT ANTONIO TIZZANO

föredraget den 17 januari 2002 [1]

1. 8° Juízo Cível da Comarca do Porto (Portugal) har, genom beslut av den 31 oktober 2000 vilket inkom till domstolens kansli den 3 november 2000, i enlighet med artikel 234 EG ställt två frågor om tolkningen av direktiv 90/314/EEG [2] inom ramen för ett mål i vilket en resebyrå för talan mot en kund som till följd av allvarliga besvär under vistelsen på en semesteranläggning har vägrat att betala resebyrån för den av byrån tillhandahållna tjänsten. Den hänskjutande domstolen vill särskilt veta huruvida begreppet resepaket, som avgränsar direktivets tillämpningsområde, även innefattar så kallade skräddarsydda resor ("à la carte"), det vill säga sådana resor som anordnas på begäran och på initiativ av en konsument eller av en begränsad grupp konsumenter i enlighet med deras särskilda önskemål.

I — Rättslig bakgrund

A — *Direktiv 90/314/EEG*

2. Avsikten med direktivet är att inbördes närma medlemsstaternas lagar och andra författningar om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang som säljs eller bjuds ut till försäljning inom gemenskapens territorium (artikel 1).

3. I artikel 2 i direktivet föreskrivs följande:

"I detta direktiv avses med:

1. Resepaket: en i förväg ordnad kombination av minst två av följande

1 — Originalspråk: italienska.

2 — Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, s. 59, svensk specialutgåva, område 6, volym 3, s. 53, nedan kallat direktivet).

komponenter som säljs eller bjuds ut till försäljning till ett totalpris, om tjänsten varar längre än ett dygn eller inkluderar övernattning:

a) Transport.

b) Inkvartering.

c) Andra turisttjänster som inte är direkt knutna till transport eller inkvartering och som utgör en väsentlig del av resepaketet.

Att olika delar i samma resepaket debiteras separat befriar inte arrangören eller återförsäljaren från skyldigheterna enligt detta direktiv.

2. Arrangör av resepaket: en person som inte enbart i enstaka fall anordnar resepaket och som direkt eller genom en återförsäljare säljer eller bjuder ut dem till försäljning.

3. Återförsäljare: en person som säljer eller bjuder ut till försäljning ett resepaket som satts samman av en arrangör.

4. Konsument: en person som köper eller överenskommer om köp av ett resepaket (köparen), eller varje person för vars räkning köparen överenskommer om köp av ett resepaket (annan kontrahent), eller en person till vilken köparen eller annan kontrahent överlåter resepaketet.

5. Avtal: en överenskommelse mellan konsumenten och arrangören respektive återförsäljaren."

4. I artikel 3 i direktivet föreskrivs följande:

"1. De beskrivningar av ett resepaket som arrangören eller återförsäljaren lämnar konsumenten, priset på resepaketet och eventuella andra villkor för avtalet får inte innehålla någon vilseledande information.

2. Om en broschyr tillhandahålls konsumenten skall den på ett läsligt, begripligt och korrekt sätt innehålla såväl uppgift om priset som adekvat information om

a) resmål och transportmedel som används samt transportmedlets typ och standard,

b) typ av inkvartering, var inkvarteringen är belägen, kategori eller standard och utmärkande drag samt dess klassificering enligt det berörda värdmedlemslandets regler,

c) vilka måltider som ingår,

d) resrutt,

e) allmän information om pass- och visumkrav för medborgare i den eller de medlemsstater som berörs och om hälsoformaliteter för resan och under vistelsen på resmålet,

f) antingen det belopp eller den procentandel av priset som skall betalas vid anmälan samt den eller de tidpunkter då resterande del av priset skall betalas,

g) huruvida det krävs att ett visst minsta antal personer anmäler sig för att resepaketet skall genomföras och när konsumenten i så fall senast skall informeras om att det ställts in.

Uppgifterna i broschyren är bindande för arrangören eller återförsäljaren såvida inte

— konsumenten, innan avtal träffas, tydligt och klart informeras om ändringar i uppgifterna i broschyren. I detta fall skall broschyren innehålla uppgift om att ändringar kan komma att ske,

— ändringar genomförs senare som följd av en överenskommelse mellan parterna."

5. Enligt artikel 4 i direktivet gäller följande:

"1. a) Arrangören eller återförsäljaren skall, innan avtalet ingås, skriftligen eller i annan lämplig form lämna konsumenten allmän information om pass- och viseringsbestämmelser för medborgare i den eller de medlemsstater som berörs. Särskilt gäller detta upplysning om hur lång tid det tar att erhålla pass och visering. Information skall även lämnas om de hälsoformaliteter som krävs för resan och vistelsen på resmålet.

b) Likaså skall arrangören och/eller återförsäljaren i god tid före avresan skriftligen eller i annan lämplig form informera konsumenten om följande:

i) Tid och plats för uppehåll under resan samt anslutande transporter liksom om platsreservation etc., t.ex. hytt eller sovplats på båt eller tåg.

ii) Namn, adress och telefonnummer till arrangörens eller återförsäljarens lokala representant eller om sådan inte finns till lokala organ som en konsument kan kontakta om han behöver hjälp.

Om det inte finns några sådana lokala representanter eller organ måste konsumenten i varje fall få ett telefonnummer att användas i en nödsituation eller någon annan form av information som gör det möjligt för honom att kontakta arrangören eller återförsäljaren.

iii) När det gäller minderårigas resor eller utlandsvistelser, information som möjliggör direktkontakt med barnet eller med ansvarig person där barnet vistas.

iv) Information om frivillig försäkring som täcker kostnaden för konsumentens avbeställning eller för assistans, inklusive hemtransport, i händelse av olycks- eller sjukdomsfall.

2. Medlemsstaterna skall se till att följande principer gäller för avtalet:

a) Avtalet skall i tillämpliga delar uppfylla minimikraven i bilagan.

b) Samtliga avtalsvillkor skall vara skriftliga eller utformade på något annat för konsumenten begripligt och lättillgängligt sätt, och han skall få del av dem innan avtalet ingås. Konsumenten skall få en kopia av avtalsvillkoren.

c) Bestämmelsen enligt b får inte hindra sena beställningar eller avtal.

3. Om konsumenten blir förhindrad att delta i resepaketet får han överlåta sin bokning till en person som uppfyller alla de villkor som gäller för detta på villkor att han i rimlig tid före avresan underrättat arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt. Den part som överlåter resepaketet och den som tar över det skall solidariskt inför arrangören eller återförsäljaren ansvara för resterande betalning och för eventuella extra kostnader med anledning av överlåtelsen.

4. a) Det avtalade priset får inte ändras såvida inte avtalet uttryckligen medger en ändring uppåt eller nedåt och exakt anger hur prisändringen skall beräknas och då endast när det gäller variationer i

— transportkostnader, inklusive bränslekostnader,

— skatter och avgifter för vissa tjänster, t.ex. landningsskatter eller start- och landningsavgifter i hamnar eller på flygplatser,

— de växlingskurser som används i samband med det resepaket det gäller.

b) Prishöjning får inte ske senare än 20 dagar före avresan."

6. Enligt direktivets bilagor skall "[a]vtalet... innehålla följande grundläggande villkor, om de är relevanta för det resepaket det gäller". Häribland återfinns "[s]peciella önskemål som konsumenten har meddelat arrangören eller återförsäljaren när han gjorde bokningen och som båda parter har godtagit" (punkt j).

B — *Nationell lagstiftning*

7. Bland de rättsakter genom vilka direktivet har införlivats med portugisisk rätt återfinns lagdekret nr 209/97 av den

13 augusti 1997 som reglerar tillträde till och utövande av rese- och turistbyråverksamhet.[3] Enligt artikel 17 i det nämnda lagdekretet innefattas i begreppet turistresa inte endast resepaket enligt definitionen i artikel 2.1 i direktivet (se artikel 17.2 i lagdekretet), utan också "skräddarsydda" sådana, det vill säga de turistresor som "anordnats på kundens begäran för att motsvara dennes önskemål" (artikel 17.3).[4]

II — Faktiska omständigheter och tolkningsfrågor

8. Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido (nedan kallad svaranden) hade av företaget Club-Tour, Viagens e Turismo S.A. (nedan kallat Club-Tour), som är en resebyrå vilken anordnar och säljer turistresor, köpt en resa inklusive flygbiljetter och inkvartering med två veckors vistelse med helpension i en turistanläggning vid namn Club Med di Gregolimano i Grekland. Priset för resan uppgick till 1 692 928 PTE, varav 1 155 860 PTE avsåg inkvartering i den nämnda turistanläggningen.

9. För svarandens vistelse vände sig Club-Tour till resebyrån Club Med Viagens Lda (nedan kallat Club Med) och köpte av detta företag vistelsen i Club Med di Gregolimano. Det var således Club Med som gjorde nödvändiga bokningar vid turistanläggningen Gregolimano (såsom inkvartering, måltider och transfers) och som också utarbetade och gjorde reklam för programmet samt bestämde ett helhetspris för paketresan.

10. Familjen Garrida fick en obehaglig överraskning vid ankomsten till den turistanläggning som de hade valt. Anläggningen hade invaderats av tusentals getingar, vilka under hela vistelsen hindrade familjen att njuta av semestern. Club-Tour kunde inte heller efterkomma svarandens omedelbart framställda begäran att få bli förflyttad till en annan anläggning, eftersom Club Med, som Club-Tour i sin tur kontaktade i samma syfte, förklarade sig inte vara i stånd att i rätt tid tillhandahålla ett godtagbart alternativ.

11. Med hänsyn till vad som hade förevarit vägrade svaranden vid hemkomsten till Portugal att betala det med Club-Tour avtalade priset. Club-Tour väckte då talan vid 8° Juízo Cível da Comarca do Porto och yrkade att svaranden skulle förpliktas att betala det belopp han var skyldig. Till stöd för talan ifrågasatte det nämnda bolaget särskilt direktivets tillämplighet i förevarande fall eftersom den erbjudna tjänsten, enligt kärandens uppfattning, inte kan definieras som en sådan "i förväg ordnad

3 — *Diário da República* I Série A nr 186 av den 13 augusti 1997, s. 4219.

4 — Inofficiell översättning.

kombination" som avses i artikel 2.1 i direktivet.

III — Parternas argumentation och rättslig analys

A — *Den första tolkningsfrågan*

12. Av skälen i direktivet framgår att direktivet syftar till att skydda turister i deras egenskap av konsumenter genom att ålägga arrangörer och återförsäljare ansvar för de skador som turister kan förorsakas till följd av att avtalsförpliktelserna inte uppfylls på ett korrekt sätt. Med beaktande härav och av att den nationella rätten skall tolkas och tillämpas i överensstämmelse med direktivet, har 8° Juízo Cível da Comarca do Porto ställt följande frågor till domstolen:

13. Genom den första tolkningsfrågan vill den nationella domstolen få klarhet i huruvida begreppet resepaket i artikel 2.1 i direktivet även omfattar skräddarsydda paketresor ("à la carte"), det vill säga sådana turisttjänster som kännetecknas av att de anordnas på begäran och på initiativ av en konsument eller av en begränsad grupp konsumenter och i enlighet med deras önskemål och som alltså inte anordnas ensidigt av resebyrån.

"1) Ingår sådana resor som anordnas av resebyråer på begäran och på initiativ av en konsument eller av en begränsad grupp konsumenter och i enlighet med deras önskemål i tillämpningsområdet för artikel 2.1 i paketresedirektivet, när dessa resor bokas till ett totalpris som inkluderar transport och inkvartering i en turistanläggning och resorna varar längre än ett dygn eller inkluderar övernattning?

14. Jag måste först och främst framhålla att samtliga som har yttrat sig i detta förfarande, särskilt den portugisiska, den österrikiska, den belgiska, den spanska och den franska regeringen samt kommissionen, samfälligt har föreslagit att den första tolkningsfrågan skall besvaras jakande. Detta med stöd av argument, som jag nu skall utveckla och som jag för övrigt redan vill påpeka att jag helt instämmer i.

2) Skall uttrycket 'en i förväg ordnad kombination' i nämnda bestämmelse tolkas så, att det avser den tidpunkt då resebyrån och kunden ingår avtalet?"

15. Framför allt har det konstaterats att ett sådant svar på tolkningsfrågan följer av texten i den ifrågavarande bestämmelsen,

vilken tillmäter begreppet paketresa en vidsträckt innebörd. Ingenting ger anledning att av detta begrepp dra slutsatsen att "skräddarsydda" resor inte skulle omfattas av detta eller i vart fall inte att begreppet skulle utesluta särbehandling av sådana resor i förhållande till huvudregeln. I själva verket är det enligt artikel 2.1 i direktivet tillräckligt för att en tjänst skall kunna kvalificeras som paketresa, att den kombination av turisttjänster som säljs av en resebyrå till totalpris dels omfattar två av de tre typerna av tjänster som enligt samma bestämmelse kännetecknar en sådan resa (det vill säga transport, inkvartering och andra tjänster som inte är direkt knutna till transport eller inkvartering och som utgör en väsentlig del av resepaketet), dels att resan varar längre än ett dygn eller inkluderar övernattning. Däremot krävs inte enligt direktivet att tjänsten utförts som en följd av ett anbud från resebyrån till kunden, och inte heller att den, förutom i angivna hänseenden, svarar mot en fastlagd beskrivning av själva tjänsten. Eventuella anpassningar av beskrivningen på begäran av den enskilde konsumenten förefaller således inte i sig vara ägnade att ändra de angivna egenskaperna vilka karaktäriserar det ifrågavarande begreppet.

16. Till stöd för det ovanstående har flera regeringar samt kommissionen med rätta erinrat om att domstolen i målet Rechberger [5] har anfört att "[e]nligt artikel 2.1 i direktivet är det, för att det skall vara fråga om ett resepaket, tillräckligt att det förekommer en i förväg ordnad kombination av minst två av de tre komponenter som nämns i artikeln när det säljs eller bjuds ut till försäljning till ett totalpris" (punkt 29), och följaktligen innebär inte det faktum att den ersättning som fordras av konsumenten svarar mot enbart en av tjänstens komponenter att direktivet inte blir tillämpligt. Dessutom har domstolen fastslagit att "[d]et finns vidare i direktivets lydelse inget stöd för att begränsa tillämpningsområdet för direktivet till paketresor som erbjuds till ett potentiellt obegränsat antal konsumenter, vilket skulle strida mot direktivets syfte. För att direktivet skall vara tillämpligt är det nämligen tillräckligt dels att resorna säljs eller bjuds ut till försäljning inom gemenskapens territorium till ett paketpris, dels att resepaketet innehåller åtminstone två av de komponenter som nämns i artikel 2.1 i direktivet" (punkt 31).

17. Som flera regeringar har påpekat, tyder även domen i målet AFS [6] på detta. I den nämnda domen har domstolen uttalat sig avseende en tjänst för vilken tillämpligheten av artikel 2.1 i direktivet hade ifrågasatts med hänsyn till att inkvarteringen var långvarig och tillhandahölls gratis (det gällde i själva verket en resa inom ramen för ett utbytesprogram för studenter). I detta fall, efter att återigen ha konstaterat att begreppet resepaket inte fordrar att samtliga de komponenter som anges i ovannämnda artikel 2.1 i direktivet är för handen, slog domstolen fast dels att "det inte är nödvändigt" att tjänsten tillhandahålls mot vederlag (punkt 26), dels att "även om inkvarteringen under en paket-

5 — Dom av den 15 juni 1999 i mål C-140/97, Rechberger m.fl. (REG 1999, s. I-3499).

6 — Dom av den 11 februari 1999 i mål C-237/97, AFS Intercultural Programs Finland (REG 1999, s. I-825).

resa vanligtvis är relativt kortvarig" så kan inte inkvarteringens längd "anses vara avgörande" eftersom "ingen övre gräns har föreskrivits" i direktivet, vilket är tillämpligt på "alla resor som varar längre än ett dygn" (punkt 27).

18. Till stöd för den föreslagna tolkningen har några regeringar och kommissionen dessutom återigen hänvisat till förarbetena till direktivet och de ändringar i förhållande till kommissionens ursprungliga förslag av den 23 mars 1988[7] som under förarbetets gång gjorts i artikel 2.1 just i syfte att vidga begreppet "resepaket" till att omfatta totalpris. Medan begreppet resepaket i kommissionens förslag i själva verket endast omfattade "en i förväg ordnad kombination och erbjudande till totalpris av åtminstone två av de följande komponenterna", avses nu med resepaket, vilket framgått ovan, "en i förväg ordnad kombination av minst två av följande komponenter *som säljs eller bjuds ut* till försäljning till ett totalpris".[8] Detta bekräftar i huvudsak att gemenskapslagstiftaren medvetet har valt att övergå från innebörden tjänst som tagits fram och bjudits ut till försäljning utan att konsumenten varit inblandad till en innebörd som inte utesluter "skräddarsydda" tjänster, det vill säga sådana som "säljs" med tillgodoseende av en given konsuments särskilda behov. Detta är emellertid inte allt. I kommissionens ursprungliga förslag definieras arrangör av resepaket som "den som i sin verksamhet organiserar paketresor och genom broschyrer eller annan form av reklam presenterar dessa för allmänheten", varmed tydligt avses att resepaket motsvarar modeller som fastlagts, beskrivits och offentliggjorts i en broschyr. I bestämmelsens slutgiltiga lydelse definieras emellertid arrangör av resepaket, till följd av den oro som uttryckts av Europaparlamentet och Ekonomiska och sociala kommittén, vilka ansåg att den förra definitionen inskränkte direktivets tillämpningsområde i alltför hög grad, som "en person som inte enbart i enstaka fall anordnar resepaket och som direkt eller genom en återförsäljare *säljer eller bjuder ut dem till försäljning*".[9]

19. Kommissionen har bland annat, i en rapport från 1999 om genomförandet av direktivet[10], vilken flera gånger nämnts även av parterna, bland annat framhållit just de ändringar direktivet genomgått under förarbetets gång och redan då menat att det knappast kan påstås att artikel 2.1 i direktivet inte omfattar även skräddarsydda paketresor, även om detta inte uttryckligen anges i bestämmelsen, då kraven på skydd för konsumenten är desamma såväl för denna typ av resa som för de resor som fastlagts i förväg av arrangören.

7 — KOM (88) 41 slutligt (EGT C 96 av den 12 april 1988, s. 5).

8 — Min kursivering.

9 — Artikel 2.2 i direktivet (min kursivering).

10 — Rapport om genomförandet av direktiv 93/314/EEG om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang i medlemsstaternas nationella lagstiftning, ESK (1999) 1800 slutlig, se avsnitt 1.2.1.

20. Kommissionen har vidare påpekat att också en systematisk läsning av direktivet ger detta vid handen. I själva verket stadgas i artikel 4.2 a i direktivet att "[a]vtalet skall i tillämpliga delar uppfylla minimikraven i bilagan". I bilagan, punkten j, fastställs närmare att "[a]vtalet skall innehålla följande grundläggande villkor, om de är relevanta för det resepaket det gäller". Häribland återfinns "*[s]peciella önskemål* som konsumenten har meddelat arrangören eller återförsäljaren *när han gjorde bokningen och som båda parter har godtagit*". [11] Detta innebär att konsumenten kan framställa särskilda önskemål eller krav till resebyrån eller till arrangören innan avtalet träffas och att konsumenten på grund härav inte behöver nöja sig endast med de "i förväg ordnade kombinationer" som erbjuds honom av dessa. För övrigt, har den österrikiska regeringen tillagt, finns det redan ett stort antal researrangörer som i förväg iordningställer turisttjänstmodeller som kan kombineras från gång till annan för att tillgodose kundens krav, precis som det finns paketresor som ordnats i förväg, vilka, vid tillfället för verkställandet av bokningen för en bestämd kund, kan ändras med hänsyn till de särskilda önskemål kunden framställer.

21. Men även utöver dessa överväganden, vilka enligt min mening är avgörande i sig, har parterna samstämmigt understrukit att även om det trots bestämmelsens lydelse och förarbetena skulle kvarstå något tvivel, skingras detta definitivt med beaktande av att direktivet skall tolkas allt annat än restriktivt, i syfte att säkerställa ett så omfattande skydd som möjligt för konsumenten. Domstolens uttalanden i domarna i målen AFS och Rechberger förefaller mig uppenbart tala för detta och det gäller även mina egna nyligen gjorda uttalanden i mitt förslag till avgörande i målet Leitner [12], varvid denna tolkningsprincip sätts i samband inte endast med den systematiska analysen av direktivets lydelse och ändamål utan också med det faktum att direktivet antagits enligt artikel 100a (nu artikel 95 EG i ändrad lydelse) och att harmoniseringsåtgärder angående konsumentskydd enligt artikel 100a3 skall utgå från en hög skyddsnivå. [13] En tolkning av artikel 2.1 i direktivet, som står i motsättning till den föreslagna, skulle kunna medföra en minskning av konsumentskyddet för hela området för skräddarsydda resor.

22. Som jag redan har angivit kan jag till fullo instämma i de ovannämnda påpekanden som gjorts av dem som deltagit i

11 — Min kursivering.

12 — Förslag till avgörande av den 20 september 2001 i mål C-168/00, Leitner, dom av den 12 mars 2002, REG 2002, s. I-2631, s. I-2633.

13 — Punkt 26, vari även hänvisas till generaladvokaten Saggios förslag till avgörande i målet Rechberger, punkt 17.

förfarandet. På grund härav föreslår jag att den första tolkningsfrågan skall besvaras jakande.

B — *Den andra tolkningsfrågan*

23. Med den andra tolkningsfrågan vill den hänskjutande domstolen få klarhet i om uttrycket "en i förväg ordnad kombination" i artikel 2.1 i direktivet skall tolkas så, att det avser den tidpunkt då återförsäljaren och kunden ingår avtalet.

24. Med beaktande av det svar som föreslagits för den första tolkningsfrågan, det vill säga att begreppet paketresa således omfattar även "skräddarsydda" sådana resor, anser alla som deltagit i förfarandet samstämmigt att tolkningsfrågan bör besvaras jakande, förutom — har den spanska regeringen anfört — vad gäller de tjänster där avtalet träffats på platsen för tjänsten eller på resmålet.

25. Jag anser att man kan instämma i det som påpekats av dem som deltagit i förfarandet även på denna punkt. I själva verket anser jag att, eftersom de turisttjänster som uppkommit som ett arrangemang i samverkan mellan resebyrån och den enskilde kunden ingår bland de turisttjänster som faller inom direktivets tillämpningsområde och att sådan samverkan kan fortgå ända till dess parterna når en slutlig överenskommelse och således ända till dess att avtalet utformas, att uttrycket "i förväg ordnad kombination" måste tillmätas den innebörd som framgår av den ifrågavarande tolkningsfrågan. Vidare upphör inte en turisttjänst att vara en paketresa i direktivets bemärkelse endast på grund av att konsumenten meddelar arrangören sina särskilda önskemål "när han gjorde bokningen" (se bilagan till direktivet, punkt j).

26. Den franska regeringen och kommissionen har för övrigt erinrat om att kommissionen i den ovannämnda rapporten från år 1999, föreslog att termen "en i förväg ordnad" skulle slopas eftersom den var tvetydig och utgjorde en osäkerhetsgrund. Om man i likhet med mig anser att direktivet även omfattar skräddarsydda resor, det vill säga sådana resor beträffande vilka detaljer kan fastläggas strax innan eller vid det tillfälle reseavtalet träffas, framstår det nämnda begreppet nämligen som överflödigt.

27. Jag är sammantaget av uppfattningen att även den andra tolkningsfrågan skall bevaras jakande.

IV — Förslag till avgörande

28. På grundval av vad som anförts ovan föreslår jag att domstolen förklarar följande:

1) Resor som anordnas av resebyråer på begäran och på initiativ av en konsument, eller av en begränsad grupp konsumenter och i enlighet med deras önskemål, faller inom tillämpningsområdet för artikel 2.1 i rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang, när dessa resor bokas till ett totalpris som inkluderar transport och inkvartering i en turistanläggning och resorna varar längre än ett dygn eller inkluderar övernattning.

2) Uttrycket "en i förväg ordnad kombination" i artikel 2.1 i direktiv 90/314/EEG kan tolkas så, att det avser den tidpunkt då resebyrån och kunden ingår avtalet?