

# Resenärers möjlighet till ersättning vid bagageskada till följd av lufttransport

av Emil Karlsson



Emil Karlsson  
emil.karlsson@crowco.se

## 1. Inledning

Under åren 2001-2006 ökade den totala passagerartrafiken per flyg i världen med nära 6 procent per år.<sup>1</sup> Regleringen av lufträtten och resenärers rätt till ersättning har, trots att luftfarten i sig är en relativt ny företeelse, länge haft karaktären av lapptäcke med en rad konventioner och tilläggsprotokoll. Ny reglering har kommit till stånd när äldre reglering inte uppfyllt behovet. Resultatet blev ett regelsystem, kallat Warszawasystemet, som var ytterst svåröverblickbart och fragmenterat.

Behovet av en ny konvention har funnits länge och den nya konventionen, Montrealkonventionen av 1999<sup>2</sup>, anses ersätta det gamla systemet. Den enskilda resenären har, genom reglerna i Montrealkonventionen, rätt till högre ersättning än tidigare i t.ex. det fall han drabbas av någon form av bagageskada. Reglerna är dock fortfarande komplicerade och långt ifrån heltäckande. Resenärernas väg till fullgott skydd kan ibland inbegripa t.ex. privata försäkringar eller tilläggsavgift för utökad transportörsansvar etc. Kritik har också framförts gällande efterlevnaden av de nya reglerna, bristande information gentemot konsumenterna samt att reglerna inte tillämpas uniformt.

## 2. Rättskällor

### 2.1 Internationella konventioner

Warszawasystemets begränsningar avseende lufttrafikföretagens skadeståndsansvar var, med dagens mått mätt, mycket lågt satta. Inte ens de värden som fastställdes i tilläggsprotokollen kan möta dagens standarder på ett rimligt sätt, vilket är tydligast på ersättningsnivåerna för skador och dödsfall bland passagerare. Under 1980-talet krävde därför ett antal länder att, deras nationella lufttrafikbolag eller, i vissa fall, samtliga de lufttrafikföretag som trafikerar den nationella marknaden skall iaktta väsentligt högre gränser.<sup>3</sup>

De gamla reglerna kom till stånd under en tid då flygindustrin var ny, med högst tvivelaktig säkerhet och därmed var i behov av skydd från överdrivna skadeståndskrav. Detta behov var, i och med den tekniska utvecklingen, dock inte längre förestående varför IATA<sup>4</sup> tog initiativet till frivillig anslutning för lufttrafikföretagen till ett system där de

*Emil Karlsson* är skadereglerare på Crawford & Company (Sweden) AB. Artikeln är en förkortad version av hans uppsats "Resenärers möjlighet till ersättning vid bagageskada till följd av lufttransport" (30 hp) vid juridiska institutionen, Stockholms universitet, våren 2008. *Handledare*: Henrik Sandell, advokat och doktorand i försäkringsrätt.

kunde välja att tillämpa obegränsat skadeståndsansvar. När det gamla systemet ständigt utsattes för förändringar i form av tilläggsprotokoll, kompletterande konventioner samt olika initiativ från bl.a. IATA och Europeiska unionen beslutades att ett globalt instrument skulle utarbetas för att ersätta 1929 års avtal med tillhörande ändringsdokument. Den 28 maj 1999 kulminerade arbetet vid en internationell diplomatkonferens i Montreal där en överenskommelse om en ny konvention om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter nåddes: Montrealkonventionen. Konventionen trädde, efter vad som följer av art. 53 punkt 6, i kraft den 4 november 2003 d.v.s. 60 dagar efter att konventionen ratificerats av minst 30 stater. Antalet stater som per den 1 maj 2008 hade ratificerat konventionen uppgick till 86 st.<sup>5</sup> Montrealkonventionen blev ratificerad av Sverige den 29 april 2004 och inkorporerad i svensk lag den 28 juni 2004.<sup>6</sup>

#### Ansvarsbegränsningar – beloppsbegränsningar

Beloppsbegränsningar avseende transportörens ansvar vid bagageskador är upptagna i artikel 22.2. Av denna framgår grundregeln, att transportörens skadeståndsansvar för bagageskador begränsas till 1000 SDR<sup>7</sup> för varje enskild passagerare. Utöver denna grundregel finns även en möjlighet till utökat skydd i det fall passageraren, i samband med incheckning, gjort en särskild förklaring av intresset (värdet) av att få bagaget avlämnat på destinationsflygplatsen. En sådan förklaring motsvaras av en tilläggsavgift till transportören och transportörens utökade ansvar uppgår då till det uppgivna värdet av bagaget. Vid eventuell tvist kan dock även detta belopp komma att jämkas i det fall transportören kan påvisa att det verkliga värdet är lägre än vad passageraren har angivit i sin särskilda förklaring. Av artikel 22.5 framgår att ansvarsbegränsningarna enligt 22.2 ej är gällande i det

fall transportören eller dennes anställda/uppdragstagare, under utövande av tjänsten, avsiktligt eller genom grov oaktsamhet eller med vetskap om att en skada troligen skulle bli följden, orsakat skadan.

#### Tidsfrister

Huvudregeln för påvisande av eventuella skador avseende resenärens bagage är, enligt 31.1, att bagaget presumeras vara i gott skick d.v.s. i samma skick som vid incheckning i det fall mottagaren tar emot bagaget utan anmärkning. Reklamation av skadat eller förlorat bagage kan dock, enligt 31.2, göras hos transportören omgående efter upptäckten, alternativt senast sju dagar från mottagandet av bagaget. För reklamation avseende merkostnader p.g.a. försenat bagage är tidsfristen utvidgad till 21 dagar från den dag då bagaget ställdes till resenärens förfogande. Reklamationen är förenad med skriftligt formkrav enligt 31.3, och skall ha lämnats/avsänts inom sju dagarna. Talan efter den angivna tiden får, enligt 31.4, endast göras i det fall transportören förfarit svikligt.

#### 2.2 EG-rätt

Den inre marknaden med fri rörlighet för varor, tjänster, kapital och personer, är en av grundstenarna i EU-samarbetet vilket gör transporträtten till en central del av EG-rätten. Eftersom unionsmedborgarskapet<sup>8</sup> medför rätt för varje unionsmedborgare att fritt röra sig inom medlemsstaternas territorier på ungefär samma villkor som landets egna medborgare måste reglerna för dessa transporter vara homogena för den inre marknaden. Följande förordningar är därför centrala på området:

- *Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 300/2008 om gemensamma skyddsregler för den civila luftfarten.*

Förordningen innehåller bl.a. regler för hur säkerhetskontroll av passagerare och bagage skall gå till samt kategorier av föremål som kan förbjudas som bagage.

- Rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage.

Förordningen föreskriver att skador på passagerare och deras bagage under transport med ett EG-lufttrafikföretag<sup>9</sup> skall regleras av alla de bestämmelser i Montrealkonventionen som är tillämpliga för sådant ansvar. Montrealkonventionens regler blev därigenom införda i gemenskapsrätten. Utöver konventionens regler innehåller förordningen också vissa tilläggsbestämmelser. I förordningens preambel<sup>10</sup> fjärde punkten framgår att förordningen utvidgar de, genom Montrealkonventionen, ökade konsumenträttsliga rättigheterna till att även omfatta nationell trafik då åtskillnaden mellan nationell och internationell lufttrafik har avskaffats på gemenskapens inre luftfarmsmarknad. Förordningen är tillämplig på all lufttransport utförd av ett EG-lufttrafikföretag.<sup>11</sup>

Således äger Montrealkonventionens materiella regler, utvidgade genom förordning (EG) nr 2027/97, tillämpning även på nationella lufttransporter inom en medlemsstat samt alla andra lufttransporter utförda av ett EG-lufttrafikföretag. Artikel 3a innehåller regler om tariff för incheckat bagage vid särskild förklaring, såsom åsyftas i artikel 22.2 i Montrealkonventionen, att bagaget betingar ett värde högre än transportörens ansvarsbegränsningsbelopp. Resenären ges genom bestämmelsen rätt att mot särskild avgift ”förklara” ett högre värde av bagaget vid incheckning, vilket medför att transportbolaget i händelse av skada har ansvar motsvarande det förklaringsbeloppet.

### 3. Val av regelverk

Montrealkonventionen är tillämplig på alla lufttransporter mellan konventionsstater. Vidare är Montrealkonventionens regler även tillämpliga på sådana transporter som avses i

Luftfartslagens 9:3, d.v.s. inrikes transporter samt transporter som inte är konventionsreglerade, vare sig i Montrealkonventionen eller genom Warszawasystemet. Montrealkonventionens regler är dessutom, genom rådets förordning (EG) nr 2027/97 i något utvidgad form, tillämpliga på samtliga lufttransporter utförda av ett EG-lufttrafikföretag. Övriga lufttransporter, d.v.s. lufttransporter som ej utförs av EG-lufttrafikföretag och som sker mellan stater med olika konventionstillhörighet omfattas av den ”högsta gemensamma konventionsnivån” inom Warszawasystemet. För svenska flygresenärer är därmed Montrealkonventionens regler i de allra flesta fall gällande eftersom merparten av flygtransporterna sker antingen mellan konventionsstater, inrikes eller är utförda av ett EG-lufttrafikföretag.

## 4. Kompletterande skydd – egen försäkring

### 3.1 Inledning

Rättigheterna som, genom konventioner, EG-rätt och luftfartslagens regler tillkommer resenärerna vid bagageskador har utformats med målet att uppnå ett så gott skydd som möjligt för resenärerna. Skyddet är dock långt ifrån fullgott, bl.a. beroende på ansvarsbegränsningsbelopp, inkonsekvent bedömning från transportörerna samt problem för resenärerna att tillgodogöra sig information om vilka rättigheter de har. Behovet att skaffa sig kompletterande skydd i form av försäkring tycks därför ha vuxit i näst intill samma takt som resandet via luftfarten har gjort.

### 4.2 Hemförsäkring

#### 4.2.1 Ersättning för bagageförsening

I de flesta hemförsäkringar ingår ett skydd mot kostnader p.g.a. bagageförsening. Bagageförseningsskyddet inom hemförsäkringarna gäller uteslutande på den försäkrades utresa och har inget avdrag för självrisk. Er-

sättningen är schabloniserad med en viss summa per förbestämt tidsintervall. Liksom vid andra typer av reseförsäkringar är bagageförsäningsskyddet genom hemförsäkring förenat med en viss karenstid, d.v.s. den tid som måste gå från det att den försäkrade ankommit destinationen till dess att bagaget betraktas som försenat och första utbetalning kan ske.

#### 4.2.2 Ersättning vid förlust av eller skada på bagage.

Hemförsäkringarnas reseskydd ersätter i princip bagageskador som beror på stöld, brand, vattenskador beroende på läckage från rör eller våtutrymme samt storm- och översvämningsskador. Ett mer heltäckande skydd kan den försäkrade uppnå genom att komplettera hemförsäkringen med en allriskförsäkring för andra typer av skador. Separata reseförsäkringar samt försäkring genom betal- och kreditkort innehåller ofta ett mer komplett skydd än hemförsäkringens grundskydd. Förutom skada innehåller hemförsäkringen dock också ett skydd mot stöld/förlust av medförd egendom. I många hemförsäkringsvillkor framgår att medförd värdefull egendom som checkats in är undantagna från stöldskyddet. Huvudregeln är därför att stöld av stöldbegärlig incheckad egendom i princip aldrig ersätts genom grundskyddet i hemförsäkringarna.<sup>12</sup>

Det finns dock inga givna ramar för bedömningen av ersättning vid stöld av bagage, bedömningen får ske från fall till fall och baseras på den försäkrades aktsamhet kontra aktsamhetskraven i de enskilda försäkringsvillkoren. Detta har genererat en omfattande och komplicerad myndighetspraxis.<sup>13</sup>

### 4.3 Separat reseförsäkring

#### 4.3.1 Ersättning för bagageförsening

Separat reseförsäkring erbjuds oftast av researrangörer och flygbolag i samband med att en resenär bokar eller beställer en resa. Bagageförseningsskyddet genom de separata reseförsäkringarna gäller, liksom hemförsäkring-

arnas skydd, uteslutande på den försäkrades utresa. Inte heller här sker avdrag för självrisk. Till skillnad från hemförsäkringarna är ersättningen i de flesta fall rent merkostnadsbaserad, d.v.s. den försäkrade får ersättning för nödvändiga och skäligen inköp upp till maxersättning. Inköpen skall således kunna motiveras och styrkas med kvitton.

#### 4.3.2 Ersättning vid förlust av eller skada på bagage

Försäkringsskyddet via separat reseförsäkring avseende skadat eller förlorat bagage följer i princip de regler som gäller för hemförsäkringarna. I regel är stöldbegärlig incheckad egendom undantagen från ersättningsmöjlighet och i övrigt gäller aktsamhetskrav motsvarande de i hemförsäkringarna.

### 4.4 Försäkring via bank-, betal- och kreditkort

#### 4.4.1 Ersättning för bagageförsening

Till skillnad från hemförsäkringar och separata reseförsäkringar är försäkring via kontokort oftast att betrakta som frivillig gruppskadeförsäkring, eller än mer specifikt frivillig gruppreseförsäkring och omfattas därmed av reglerna i 17 kap. NFAL. Vid frivillig grupp-försäkring föreligger, som nämnts ovan, två avtal. Dels föreligger ett gruppavtal mellan försäkringsbolaget och grupp företrädaren, d.v.s. kortföretaget eller banken. Sedan finns det även ett grupp-försäkringsavtal som avser förhållandet mellan försäkringsbolaget och de enskilda medlemmarna/kunderna.<sup>14</sup>

Samtliga kontokort med tillhörande reseförsäkring som finns att tillgå på den svenska marknaden innehåller momentet *bagageförseningsskydd*. Bagageförseningsskyddet genom kontokort lämnar ersättning uteslutande genom merkostnadsersättning för skäligen och nödvändiga inköp styrkta med kvitto. Skyddet finns, liksom i övriga försäkringar på reseområdet, endast på den försäkrades utresa. Signifikant för kontokortsförsäkringarna är

att ersättningsnivåerna är markant högre än ersättning genom hemförsäkring och separat reseförsäkring, vidare lämnar de en helt annan möjlighet att klara det akuta behov då första utbetalning är relativt hög, sker tidigt efter ankomst samt som nämnts tidigare, ersätter faktiska merkostnader.

Generellt präglas kontokortsförsäkringarna av att villkoren inte är lika detaljerat skrivna. Detta kommer av att kontokortsförsäkringarna ses som en kund- eller medlemsförmån vilken kortföretaget eller banken har tecknat till förmån för sina kunder och medlemmar. Försäkringen är kostnadsfri för kunden/medlemmen och har oftast ingen självrisk, därmed är också villkoren mer välvilligt och enklare hållna.

#### 4.4.2 Ersättning vid förlust av eller skada på bagage

Reseförsäkring via kontokort innehåller ofta såväl förseningsmoment, avbeställningskydd, invaliditetsskydd, dödsfallsersättning etc. Ett moment som däremot generellt saknas är ersättning i det fall bagaget skadas eller förloras. I dagsläget finns endast ett begränsat antal kort på marknaden som innehåller sådant bagageskydd.

## 5. Problematisering

### 5.1 Nya regelverk – kvarstående problem?

Trots det senaste decenniets revidering av ersättningsregler både genom konventioner, nationell lag och gemenskapslagstiftning, kvarstår vissa problem. Den följande analysen kring dessa tar främst sikte på resenärens svårigheter att få ett fullgott skydd, de efterlevnadsbrister som finns, de brister som finns i informationen till resenärerna samt hur detta påverkar regelsystemets förutsebarhet negativt.

#### 5.1.1 Förutsebarhet

Den, över tid, ofta förändrade regleringen inom passagerarens rätt till ersättning har gjort att regelverket, i historiskt ljus, har varit svårt att överblicka. Olika ersättningsregler gäller, beroende på vilken konvention olika stater har tillträtt. För svenska resenärer och gemenskapsresenärer har detta åtgärdats genom att Montrealkonventionens regler inte bara är tillämpliga vid resor mellan Sverige och annan konventionsstat, utan även om luftbefordran har skett med ett EG-lufttrafikföretag. Dessutom har lagstiftaren utvidgat tillämpningen av Montrealkonventionens regler till att även omfatta resor mellan Sverige och stat som inte har tillträtt någon konvention.<sup>15</sup> Kvarstående problem i förutsebarhet kring vilka regler som skall tillämpas rör bl.a. de resor, som ej utförs av EG-lufttrafikföretag, mellan Sverige och stat som har tillträtt någon del av Warszawasystemet men som står utanför Montrealkonventionen.

#### 5.1.2 Tidsfrister – hinder mot ersättning

Montrealkonventionens tidsfrist för reklamation rörande skadade eller saknade artiklar i bagage är 7 dagar från mottagandet, enligt artikel 17.2. Enligt samma artikel är tidsfristen för anmälan om försenat bagage 21 dagar från den dag då bagaget kom tillrätta. För förlorat bagage finns ingen tidsfrist i konventionen. Enligt 17.3 skall anmälan göras skriftligen inom den angivna tiden. Tidsfristerna gör tillämpningen av Montrealkonventionen svår och resenärs möjlighet till ersättning från flygbolaget är, i många fall, näst intill obefintlig. I händelse av att en väska, på utresan av en längre resa, skadas kommer tidsfristen för reklamation löpa medan resan fortfarande pågår. Detta medför således att resenären, för att inte förlora sin rätt gentemot transportbolaget, måste anmäla skadan skriftligen under tiden han fortfarande är på resande fot. I utredningar gjorda av European Consumer

Centre Network (ECC-Net) framförs att tidsfristen bör utvidgas till minst 6 veckor för anmälan av skadat bagage, förlorade artiklar i bagage och bagageförsening.

En alternativ lösning, för att tillerkänna resenärerna utvidgad möjlighet att få ersättning, vore att transportbolagen erkänner den ursprungliga bagageförseningsrapporten som ursprunglig anmälan. Bagageförseningsrapporten, den s.k. PIR:en – Property Irregularity Report, upprättas direkt på flygplatsen när resenären vid ankomst till destinationen konstaterar att bagaget uteblivit, och liknande rapport skall också upprättas om bagaget blivit skadat under transporten. PIR-rapporten är således ett kvitto som visar att resenären har anmält förseningen och att transportören har erkänt väskan försenad.<sup>16</sup>

### 5.1.3 Avsaknad av enhetliga värderingsprinciper och verifierkatstandarder

Montrealkonventionen stadgar att resenären har rätt till ersättning med upp till 1000 SDR i det fall hans bagage har förstörts, förlorats, skadats eller försenats. Dock saknas enhetliga principer för hur bagaget skall värderas, vilket gör att värdering av resenärens egendom i många fall sker efter transportbolagets skön. Inom försäkringsbranschen finns vedertagna värderingsmetoder, värdeminskningstabeller etc. något som däremot inte har inkluderats i det internationella konventionsbaserade regelverket. I ARN:s praxis utgår man, vid bedömningen av tvist mellan transportbolag och resenär, oftast från försäkringsbranschens vedertagna värdeminskningstabeller. I många fall motiverar dock inte heller ARN på vilka grunder de rekommenderar ersättning med ett visst belopp. Detta tyder på att även ARN:s bedömningar ibland sker på godtyckliga grunder.<sup>17</sup> Vidare saknas det regler för vilken information transportbolagen kan kräva att resenären bifogar till sin anmälan för att styrka skadans storlek. Många transportbolag kräver originalkvitton avseende t.ex. den skada-

de väskan och samtliga skadade artiklar för att ersättning skall kunna utgå. Även beträffande värderingsprinciper och vilka underlag som resenären skall skicka med för att styrka sitt anspråk är problemet i grunden ett förutsebarhetsproblem.

### 5.1.4 Hantering av bagageförsening

Resenärer som drabbas av bagageförsening har rätt att få ersättning för de skador de drabbas av p.g.a. förseningen enligt artikel 19 i Montrealkonventionen. Anspråket skall skickas till transportören inom 21 dagar från det att bagaget kom tillrätta och någon rätt till förskottsbetalning eller akutinsats för att klara den akuta situationen finns inte. I värsta fall måste resenären alltså stå för utläggerna i väntan på att kravet skall regleras av transportbolaget, vilket i många fall kan vara väldigt ekonomiskt betungande.

Någon vedertagen modell för hur ersättning skall beräknas vid bagageförseningsanspråk finns inte heller. En del bolag ersätter samtliga inköp utan avdrag, andra transportbolag bedömer inköpets skälighet och ersätter ett visst begränsat antal klädartiklar per dag. Ett betydande problem enligt den, på lufttransportområdet, senaste rapporten från ECC-net<sup>18</sup>, är att många flygbolag vägrar ersätta resenärer för merkostnader p.g.a. bagageförsening på sista destination vid hemresa. Ställningstagandet bygger på försäkringsbolagens praxis att exkludera bagageförsening på hemresa med hänvisning till att den försäkrade antas ha tillgång till nödvändiga artiklar i hemmet. Detta kan dock anses vara ett omodernt förhållningssätt med tanke på hur det moderna resandet ser ut.<sup>19</sup> Montrealkonventionen gör heller ingen skillnad på om förseningen inträffar på ut- eller hemresa, varför en sådan tillämpning dels är dåligt anpassad till moderna resemönster, samt även är oförenlig med konventionens regler.

### 5.1.5 En resa – tre skador – en maxersättning?

Montrealkonventionens artikel 22.2 *”Vid transport av bagage är transportörens skadeståndsansvar om bagaget förstörts, förlorats, skadats eller försenats begränsat till 1000 särskilda dragningsrätter för varje enskild passagerare...”*

Av ordalydelsen ovan följer att ersättningen är begränsad till 1000 SDR för varje passagerare under resan. Artikel 22 är med största sannolikhet tänkt att reglera transportbolagens ansvar om *en* av händelserna i artikeln inträffar. Det vore oskäligt om varje enskild skada skulle ha ett lägre berättigat ersättningsvärde, om den inträffar i samband med annan ersättningsbar skada enligt artikeln, än om skadan inträffar isolerad. I det fall en resenär drabbas av flera skador under samma resa har dock transportbolagen valt att tolka artikeln så att den begränsar deras ansvar till 1000 SDR per resenär för alla bagageskador resenären drabbas av under den aktuella sträckan av resan.

## 5.2 Försäkringarnas omfattning och brister

### 5.2.1 Betydande skillnader i försäkringarnas omfattning

Den omfattande kritik som med jämna mellanrum kommer från konsumentorganisationer och konsumentrelaterad nyhetsmedia angående ”onödiga och kostsamma” reseförsäkringar tar i första hand sikte på avbeställningsmomentet i försäkringarna.<sup>20</sup> Ofta ingår detta moment i hemförsäkringen varför tecknande av separat försäkring, vid bokning av resa, sett till endast detta moment i många fall är onödigt. Informationen från konsumenträttsliga källor har dock haft en tendens att vara alltför allmänt hållen, varför informationen i många fall gränsar till att utgöra varningar att separata reseförsäkringar per definition är onödiga i sin helhet. Efter genomgång av de bagagerelaterade momenten

står det dock klart att det finns såpass betydande skillnader i försäkringarnas omfattning, att konsumenten kan tjäna på att se över vilket försäkringsbehov han har.

Hemförsäkringarnas skydd vid bagageförsening är helt baserat på en schablonersättning för tiden bagaget är försenat. Ersättningen behöver således inte stå i paritet med det behov av akuta inköp den försäkrade kan tänkas ha. Ett sådant försäkringskydd passar i första hand resenärer som kan klara förseningen genom inköp av några enklare klädesplagg och hygienartiklar. Däremot är det inte anpassat efter resenärer som har med sig artiklar, kläder etc. som är helt nödvändiga och rent av utgör ändamålet för resan. Sådana resenärer åtnjuter snarare ett passande försäkringskydd genom försäkringarna som medföljer vid köp av resa med något kontokort. Dessa har i regel en lägre karenstid, d.v.s. ersättning utgår redan efter 4-6 förseningstimmar, samt högre ersättningsnivåer som grundar sig på resenärens faktiska merkostnader.

I skyddet för skadat och stulet bagage är skillnaderna än större. Hemförsäkringarnas ersättningsnivåer är väl tilltagna och klart högre än möjlig ersättning från separat reseförsäkring. Kortförsäkringarna har generellt sett inget försäkringsmoment för skadat eller stulet bagage, med undantag för tre av de mest exklusiva betalkorten på marknaden.

### 5.2.2 Informationsproblem

2 kap. NFAL reglerar försäkringsbolagens skyldighet att lämna information till försäkringstagaren av konsumentförsäkring, dels innan försäkringen har meddelats enligt 2:2 (förköpsinformation), efter att avtal har träffats enligt 2:4 (efterköpsinformation), under försäkringstiden enligt 2:5 samt vid villkorsändring enligt 2:6. Som en del i den nödvändiga förköpsinformationen måste försäkringsbehovet klarläggas, exempelvis om den försäkrade redan har ett fullgott skydd. Försäk-

ringsbolagen skyldighet avser dock inte försäkringsmarknaden i stort utan endast det egna bolaget produkter.<sup>21</sup> Då bolagen inte behöver informera om andra bolags produkter ställs det krav på konsumenten att själv ha kännedom om villkoren i de försäkringar han redan har, för att kunna avgöra vilket försäkringsbehov som föreligger. I många sammanhang ställer detta till bekymmer, det kan vara svårt att avgöra om en erbjuden försäkring i praktiken skulle innebära ett kompletterande skydd eller om det leder till att något ett intresse blir dubbelförsäkrat. Just behovet av en eventuell separat reseförsäkring brukar användas som typiskt exempel vid diskussioner kring detta dilemma.

### 5.2.3 Bagageförsening på hemresa – ett omodernt undantag?

Vid sammanställning över den svenska försäkringsmarknadens försäkringsskydd avseende försenat bagage framkom, som tidigare diskuterats, en rad skillnader. Gemensamma drag finns dock också, momentet gäller generellt utan självrisk och momentet gäller inte på sista destination vid hemresa.<sup>22</sup> Anledningen till att bagageförsening på sista destination på hemresa regelmässigt är undantagen härrör till den gamla uppfattningen att resenären vid hemkomst ändå har tillgång till sitt hem och förmodligen, därigenom, har tillgång till alla nödvändiga artiklar. I takt med att resandet i har ökat har också resandets karaktär i mångt och mycket ändrats. Vi reser oftare iväg för längre period och artiklar nödvändiga för vår vardag tas rimligen med på en sådan resa av längre karaktär.

## 6. Slutsatser

### 6.1 Tillämpningsrelaterade åtgärder

#### 6.1.1 Information

Informationsproblemet i relationen mellan lufttransportbolagen och deras resenärer, när det kommer till tillämpningen av ersättnings-

regler, är betydande. Hur säkerställer man att resenären görs medveten om sina rättigheter på ett uniformt sätt? Transportörernas informationsskyldighet är tämligen översiktligt reglerad i Montrealkonventionens artikel 3.4. I en eventuell framtida ändring av, eller tillägg till, konventionen vore det därför lämpligt att detaljreglera vilken information som skall lämnas till resenären samt i vilken form informationen skall lämnas.

Ett framtida formkrav bör bygga på de detaljreglerade formkraven i artiklarna 3a och 6 av förordningen (EG) nr 2027/97. På branschnivå bör det, oavsett om formkrav införlivas i konventionen, också ske en frivillig insats i form av överenskommelse mellan transportbolagen, att dessa, skall lämna information om vilket regelverk som är tillämpligt samt, i förenklad form, vilka rättigheter som tillkommer resenären p.g.a. regelverket.

#### 6.1.2 Brist på uniform tillämpning

Bristen på uniform tillämpning av Montrealkonventionens regler utgör ett annat betydande problem. Olika transportörer tolkar och tillämpar reglerna på olika sätt, detta skadar konsumentens möjligheter att förutse utfallet av ersättning för t.ex. ett nödvändigt klädinköp. Det finns flera tänkbara lösningar på detta problem. Det första, och minst omfattande, vore att via en branschöverenskommelse utfärda anvisningar för hur konventionens regler skall tillämpas. Anvisningarna bör betona att reglerna är indispositiva samt innehålla en värderingskatalog med regler för hur egendom skall värderas etc.

I det fall transportbolaget själva sörjer för utredning och eventuell ersättning, genom konventionen med hjälp av anvisningarna, kvarstår dock fortfarande tolkningsproblemet. Även klarläggande centrala anvisningar blir föremål för tolkning, olika transportörer kommer med största sannolikhet utforma olikartad praxis. Det mest effektiva torde därför vara att kombinera bransch-anvisningar med



en central reklamationskanal där alla reklamationsärenden utreds. Kanalen skulle kunna omfatta exempelvis alla medlemsbolag i IATA, och efter utredning kan ersättning betalas ur en, av medlemsbolagen upprättad, fond. En central, oberoende part, bör ha större förtroende hos konsumenterna och säkerställa uniform tillämpning oberoende vilket flygbolag som är iblandat samt uniformitet oavsett geografisk placering.<sup>23</sup>

Ett tredje alternativ för att uppnå uniform tillämpning vore att, genom ändring eller tillägg till konventionen, stadga att samtliga anspråk grundade på konventionen och riktade mot transportbolag, i första hand skall regleras utifrån vissa centralt utformade riktlinjer särskilt med beaktande av hur egendom skall värderas. Riktlinjerna skulle även stadga vad som omfattas i bagageförseningsbestämmelsens "skade"-begrepp. En del transportörer ersätter idag endast kläder och hygienartiklar trots att t.ex. funktionshjälpmedel, linsar etc. också måste anses vara nödvändiga för resenären under resan. För att inte hamna i problematiken med transportörernas tolkningsföreträde bör konventionen då också, via ändring eller tillägg, klarlägga att all reglering av anspråk mot bakgrund av konventionen skall ske av centralt utpekad organ, alternativt en centralt upprättad skadeförsäkringslösning.

En central skadeförsäkringslösning skulle tjäna två syften. För det första uniformitet och förutsebarhet, men även ett smidigt sätt för resenären att genom tilläggsavgift få rätt till högre ersättning vid bagageskada. Systemet med särskild förklaring mot tilläggsavgift för att höja transportbolagets ansvarsbegränsningsbelopp, enligt artikel 3a i förordningen (EG) nr 2027/97 samt artikel 22.2 Montrealkonvention, är idag ett system med ytterst minimal praktisk betydelse. Resenärerna har inte kännedom om rättigheten att deklarerat ett högre värde, det finns ingen uniformitet i hur reglerna tolkas och tillämpas av transportöre-

rna och de allra flesta transportörerna hänvisar endast till möjligheten i sina biljettvillkor utan att ha någon upprättad rutin. Diskussionen kring en central försäkring är förvisso till viss del utopisk, total uniformitet på en marknad med så många aktörer är ett oerhört steg att ta. Ett sådant system skulle också aktualisera nackdelar som i slutändan, precis som dagens nackdelar, drabbar resenärerna. En storskalig lösning leder till stora kostnader, kostnader som i slutändan landar på resenärerna genom avgifter. En enda central aktör leder också i slutändan till bristande konkurrens vilket också det i slutändan ger ett dyrare system.

## **6.2 Försäkringsrättsliga åtgärder i övrigt**

Den inhemska försäkringsmarknaden har nyligen genomgått en reformering genom nya försäkringsavtalslagen. Lagens kapitel 2 tar sikte på informationsregler för konsumentförsäkring och kapitel 17 avser bl.a. informationskrav vid frivillig grupp-skadeförsäkring. Som nämnts tidigare var ett av huvudsyftena med reformarbetet att säkerställa god information till den potentielle försäkringstagaren, i första hand i form av förköpsinformation och efterköpsinformation. Reseförsäkringar via hemförsäkring, separat reseförsäkring och kortförsäkring kompletterar delvis varandra, men är i många fall också exempel på försäkringar där konsumenterna är dubbelförsäkrade. Ett av huvudproblemen för den enskilda konsumenten är att identifiera skillnader och gemensamma drag hos försäkringarna samt vilket försäkringsbehov som föreligger. Bolagen har enligt 2 kap. 2 § NFAL tvingande regler på sig vad gäller information som underlättar konsumentens beslut vid tecknandet av eventuell försäkring. Regeln är dock relativt begränsad i sin nytta, just inom reseförsäkringar, eftersom informationskravet inte omfattar krav på att informera om andra bolags produkter. Detta medför i sin förlängning

att en säljare av en separat reseförsäkring inte behöver upplysa konsumenten om vilka moment och ersättningar som normalt följer av t.ex. hemförsäkring.

Som lösning på detta, till syfte att underlätta konsumentens bedömning av sitt försäkringsbehov, borde 2 § NFAL äga större tillämpning och även innefatta skyldighet att tillhandahålla information om andra försäkringar eller försäkringsmarkanden i stort. Informationen skulle utgöras av centralt, t.ex. via konsumentförsäkringsföreningen, framtaget material som genom en schematisk uppställning redovisar vilka andra försäkringar som finns på det specifika försäkringsområdet, vilka moment som omfattas, rådande maxersättningar samt kortfattade skillnader i ersättningssystemet. Det centrala informationsmaterialet skulle kunna vara nedbrutet till respektive försäkringsslag och tillhandahållas konsumenten som förköpsinformation enligt en ändrad 2 § NFAL. Undantagsregeln i 3 § NFAL skulle, som en effekt av ändring i 2 §, då behöva ändras till att stadga att undantag från information enligt 2 § får göras under förutsättning att konsumenten informeras om att det finns informationsmaterial att tillgå samt att han informeras om möjlighet att ångra avtalet i det fall det är ingånget som distansavtal. Motsvarande regel bör också föras in i 17 kap. NFAL för att fånga upp gruppsskade-försäkringarna på området.

## **6.3 Åtgärder på gemenskapsnivå**

### **6.3.1 Strängare tillsyn**

Myndigheternas möjlighet att vidta åtgärder bör omsättas i verkligheten i form av praktiskt vidtagande. Vid kontroll av hur förordningens (EG) nr 2027:97 artikel 3a efterlevs framkommer att många transportbolag inte tillhandahåller sådan tariff vid förfrågan som artikeln föreskriver. Slutsatsen av detta måste vara att tillsyn av regeln ej har skett alternativt skett i begränsad styrka. De konsumentnytti-

ga effekter som skulle ha följt av en aktiv tillsyn har således hittills varit begränsade. De marknadsrättsliga sanktioner som står till buds genom marknadsföringslagen innebär så stora goodwillförluster för de företag som drabbas av dem, att företagen gör stora ansträngningar för att undvika dem. Enligt Konsumentverket har de generella sanktionerna som följer av marknadsföringslagen oftast en stor preventiv effekt, d.v.s. företagen vill undvika dåligt rykte och goodwillförluster. En strängare tillsyn av resenärernas rättigheter skulle därmed troligen leda till större efterlevnad av reglerna.

### **6.3.2 Sanktionssystem på gemenskapsnivå**

Som ett ytterligare led i att skapa en gemenskapsenhetlig hållning i konsumentformer bör även ett uniformt sanktionssystem utarbetas. Om alla konsumenter tillerkänns samma rättigheter inom gemenskapen, är det också lämpligt att näringsidkare som bryter mot någon marknadsrättslig regel drabbas av samma sanktioner oavsett var i gemenskapen överträdelserna sker. Ett sådant system skulle, förutom uniformitet i ytterligare ett led, även ha ett preventivt syfte i ett större sammanhang. Företag som idag undviker nationella sanktioner, p.g.a. rädsla för goodwillförluster, skulle med stor säkerhet vara än mer angelägna att undvika en internationell sanktion.

### **6.3.3 Sammanfattad slutsats**

Bristerna i dagens system skulle, till stor del, kunna åtgärdas genom högre krav på information från transportbolag och försäkringsbolag, nationell och central tillsyn, nationella och centrala sanktioner i det fall kraven inte uppfylls, enhetlighet genom oberoende element som säkerställer en uniform tillämpning strikt i enlighet med gällande regler. För resenären är det av absolut vikt att reglerna är tydliga och uniforma så att han kan avgöra om rättigheterna som tillfaller honom genom kon-

ventionsregler, gemenskapslagstiftning och nationella regler är tillfredsställande. Bedömning huruvida ett behov att teckna försäkring för resan kan då ske på rätt grunder och genom lagstadgad utförlig information från försäkringsbolagen kan resenären på goda grunder avgöra vilken reseförsäkringslösning som bäst uppfyller hans behov för resan.

### Noter

- 1 *Flygets utveckling 2007*, rapport 2008:5, Luftfartsstyrelsen, s 16.
- 2 Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, Montreal, May 28, 1999/Montrealkonventionen (SÖ 2004:48), härefter benämnd *Montrealkonventionen*.
- 3 Fountain Court Chambers, *Carriage by Air*, s 15ff.
- 4 IATA – the International Air Transport Association.
- 5 <http://www.icao.int/icao/en/leb/mtl99.pdf>.
- 6 Luftfartslagen 9 kap 2 §, art.1-22, 23.1 första, andra och tredje meningarna, artiklarna 25-27, 29-49 samt 51-52.
- 7 Motsvarande ca 9800 SEK, [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_mth.aspx?SelectDate=2008-05-31&reportType=CVSDR](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_mth.aspx?SelectDate=2008-05-31&reportType=CVSDR)
- 8 Artikel 18 Romfördraget.
- 9 Lufttrafikföretag med licens utfärdad i något gemenskapsland att utföra passagerarbefordran med luftfartyg.
- 10 Ingress för EG-rättsakt innehållande syftet med lagstiftningen. Innehåller nödvändig tolkningsdata för att kunna tillämpa stadgandet teologiskt.
- 11 Definition i förordningens 2.1b EG-lufttrafikföretag: ett lufttrafikföretag med en giltig licens utfärdad av en medlemsstat i enlighet med bestämmelserna i förordning (EEG) nr 2407/92.
- 12 ARN 2007-04-05 ; 2006-6489, där kamera hade checkats in. Nämnden konstaterade att värdefull polletterad egendom uttryckligen var undantagen i bolagets försäkringsvillkor varför ersättning ej utgick.
- 13 Larsson, M-L, *Hem och villaförsäkring*, s 64ff.
- 14 Bengtsson, B, *Försäkringsavtalsrätt*, s 493ff.
- 15 LuftL 9:3.
- 16 ECC-Net Report 2006: Air Passenger Rights: Consumer complaints 2005, s 20.
- 17 Se t.ex. 2005-11-30; 2005-2475, där nämnden i fråga om skadad barnvagn under transport, med hänvisning till kassakvitto men annars utan motivering, fann att 2000 kr var skälig ersättning för den skadade barnvagnen.
- 18 ECC-Net Report 2007: *Air Passenger Rights: Consumer complaints 2006*, s 19f.
- 19 Se även, nedan 5.2.3, Bagageförsening på hemresa – ett omodernt undantag?
- 20 Se t.ex. <http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?d=147&a=252812&previousRenderType=2>  
<http://di.se/Nyheter/?page=/Avdelningar/Artikel.aspx%3FO%3DRSS%26 ArticleId%3D2008%255c05%255c11%255c283555>
- 21 Prop. 2003/04:150, s 380.
- 22 ECC-Net Report 2007: Air Passenger Rights: Consumer complaints 2006, s 19f.
- 23 Motsvarande flygindustrins interna system med IATA Clearing House som enligt sin verksamhetsbeskrivning har till uppgift att "enable the world's airlines, airline-associated companies and Travel Partner companies to settle their interline billings".