

## Fråga om en försenad hemresa ger rätt till prisavdrag enligt paketreselagen.

### Beslut 2020-11-20; 2019-05790

IS begärde för sig och en medresenär ersättning med 1 666 kr för försening och 1 321 kr för hotellövernattning.

I sin anmälan till nämnden uppgav IS följande. Flyget från New Delhi avgick inte enligt tidtabell och blev över två timmar försenat till Istanbul. Det ledde till att de missade sitt anslutningsflyg till Stockholm. De blev ombokade till nästa flyg och anlände till Stockholm den 9 mars 2019 kl. 01.00 med en försening om åtta timmar och 20 minuter. De fick därför övernatta på Arlanda och kom hem till Falun först dagen därpå.

Att det pakistanska luftrummet hade stängts var känt sedan en vecka tidigare och det fanns därför många möjligheter att undvika förseningen. Eftersom både sträckan mellan New Delhi och Istanbul och mellan Istanbul och Stockholm trafikerades av samma flygbolag kunde avgångstiden från Istanbul ha förskjutits så de hade hunnit med anslutningsflyget.

Förseningen har beräknats med 100 kr per timme och person. Hotellkostnaden uppgick till 1 321 kr.

*Researrangören* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav researrangören följande. Flyget blev två timmar försenat mellan New Delhi och Istanbul och därför missade resenärerna anslutningsflyget till Stockholm. Förseningen berodde på att Pakistan och Indien stängde sina luftrum den 27 februari 2019 på grund av en pågående konflikt mellan länderna. Pakistans luftrum var stängt till den 15 maj 2019. Eftersom flygrutten normalt trafikerar rakt över pakistanskt luftrum medförde det stängda luftrummet att flyget fick ta en annan längre flygrutt. Resenärerna blev ombokade till nästkommande flyg från Istanbul och anlände drygt åtta timmar försenade till Stockholm.

Skadestånd enligt paketreselagen ska inte utgå om felet berott på oundvikliga och extraordinära omständigheter. Att pakistanskt luftrum stängdes och medförde förlängda flygtider är något som låg utanför bolagets kontroll och som bolaget inte kunnat undvika.

*Flygbolaget* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav flygbolaget följande. Pakistan stängde luftrummet för alla flygningar över landet, vilket är en extraordinär omständighet utom flygbolagets kontroll. Flygbolaget fick inte tillstånd att flyga över Pakistan till Indien, vilket ledde till en längre flygsträcka och tidsåtgång. Inkommande flyg från Istanbul den 8 mars 2019 anlände försenat till New Delhi. Aktuell flygning från New Delhi till Istanbul samma dag blev därför försenad och avgick kl. 09.11 i stället för kl. 06.55. Resenärerna missade därför sitt anslutningsflyg till Stockholm men blev ombokade till nästa möjliga flyg. De anlände därför till Stockholm den 9 mars 2019 kl. 00.45 i stället för kl. 16.40 dagen innan.

Om resenärerna hade skickat in kvitton för hotellövernattningen skulle flygbolaget kunnat överväga att ersätta dem för den kostnaden.

### **Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

#### Kravet mot researrangören

En arrangör av en paketresa ansvarar enligt 4 kap. 1 § paketreselagen för att paketresan fullgörs i enlighet med avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som ska fullgöras av någon annan än arrangören. Resenären har enligt 4 kap. 7 § samma lag rätt till prisavdrag för fel i paketresan, om inte felet beror på resenären. Resenären har vidare enligt 4 kap. 9 § samma lag rätt till ersättning för den skada som resenären drabbas av till följd av fel i paketresan, om inte felet beror på resenären eller på någon som saknar koppling till fullgörandet av paketresan och felet inte kunde förutses eller undvikas. Resenären har inte heller rätt till ersättning för skada om felet beror på oundvikliga och extraordinära omständigheter.

Det är i ärendet klarlagt att det på hemresan uppstått en försening på flygningen mellan New Delhi och Istanbul till följd av att pakistanska myndigheter stängt luftrummet över Pakistan. Den försenade ankomsten till Istanbul ledde till att passagerarna missade sin anslutande flygning till Stockholm dit de anlände med en försening om åtta timmar och 20 minuter. Frågan är om en sådan försening ska anses utgöra ett fel i paketreselagens mening och därför berättigar resenärerna till ett prisavdrag och skadestånd enligt paketreselagen.

Det finns inte någon definition av vad som avses med ett fel i paketreselagen. Enligt praxis är en tjänst felaktig om den inte stämmer överens med avtalet. Detsamma får anses gälla även för paketresor. Fel kan bestå i såväl utebliven som bristande fullgörelse av de resetjänster som ingår i paketresan. Det krävs dock inte att arrangören bryter mot en uttrycklig bestämmelse i avtalet för att ett fel ska föreligga. Arrangören har ett kontinuerligt ansvar för att tjänsterna håller den kvalitet som resenären har rätt att förvänta sig. I förarbetena till den gamla paketreselagen uttalas att fel föreligger i de avtalade tjänsterna t.ex. om en chaufför som arrangören anlitar vållar en trafikolycka genom oaktsamhet. Detsamma gäller normalt om det hotellrum där resenären ska bo är ostädat, liksom om resenärens bagage blir kvar på flygplatsen på grund av slarv från reseledarens sida (prop. 1992/93:95 s. 92).

Varje avvikelse från paketreseavtalet utgör dock inte ett fel i paketresan. En försenad flygresan kan utgöra ett fel, men det förutsätter, enligt nämnden, att förseningen är större än vad en resenär har haft anledning att räkna med. Vid den bedömningen får flera olika omständigheter vägas in, bl.a. flygningens längd, paketresans längd och vilken flygning som är försenad, dvs. utresan eller hemresan.

Nämnden konstaterar att det i det aktuella fallet är fråga om en förhållandevis lång försening, drygt 8 timmar. Även vid beaktande av att det är fråga om en lång flygning, att det var en inte alltför kort resa, längden på resan var ca två veckor, och att förseningen skedde på hemresan, vilket betyder att resenärerna, till följd av förseningen, inte har gått miste om tid eller

aktiviteter på resmålet så anser nämnden att förseningen på drygt åtta timmar utgör ett fel i paketresan.

Vid ett fel i en paketresa kan resenären ha rätt till ett prisavdrag enligt 4 kap. 7 § paketreselagen. Vad som är ett skäligt prisavdrag bedöms med beaktande av omständigheterna i det enskilda fallet. Sådana omständigheter av betydelse kan vara resans pris, hur länge felet förelegat, vilken typ av fel det varit fråga om och vad felet har inneburit för resenären. Syftet med prisavdraget är att återställa balansen mellan å ena sidan den avtalade prestationen och å andra sidan värdet av vad som verkligen har levererats.

Nämnden konstaterar att resenärerna inte har gått miste om vare sig tid eller aktiviteter på resmålet. Med hänsyn främst till detta anser nämnden att förseningen motiverar ett prisavdrag om sammanlagt 500 kr.

Resenärerna har på grund av förseningen drabbats av utgifter för en hotellövernattning och de har begärt ersättning för denna kostnad. Enligt 4 kap. 9 § paketreselagen kan en resenär ha rätt till ersättning för den skada som resenären drabbas av till följd av fel i paketresan. Resenären har dock inte rätt till ersättning för skada om felet beror på oundvikliga och extraordinära omständigheter. Det är arrangören som ska bevisa att det förekommit sådana oundvikliga och extraordinära omständigheter som innebär att skadeståndsskyldigheten bortfaller.

Det framgår av uppgifterna i ärendet att förseningen berodde på att Pakistans luftrum var stängt. Att en myndighet stänger luftrummet får anses utgöra en sådan oundviklig och extraordinär omständighet som innebär att arrangörens skadeståndsskyldighet bortfaller. Det betyder att researrangören inte är skyldigt att ersätta resenärerna för hotellkostnaden.

#### Kravet mot flygbolaget

IS och hans medresenär har inte något avtal med flygbolaget om flygtransporten. De har i stället slutit ett paketreseavtal med researrangören. Någon på avtal grundad rätt mot flygbolaget har därför inte IS och hans medresenär.

Flygbolaget är inte ett EG-lufttrafikföretag. Flygningen har gått från en flygplats belägen i en icke-EU-stat. På grund härav är EU-förordning 261/2004 inte tillämplig. Inte heller i övrigt har det i ärendet framkommit att det skulle finnas någon grund för kraven mot flygbolaget. Kraven mot flygbolaget ska därför avslås.

-----

#### Skiljaktig mening

En ledamot var skiljaktig såvitt gällde frågan om researrangörens skyldighet att ge prisavdrag och anförde följande: För att det ska kunna bli aktuellt med ett prisavdrag krävs att det föreligger ett fel i paketresan. Paketreselagen innehåller inte någon definition av begreppet fel. I praxis anses en tjänst felaktig om den inte stämmer överens med avtalet. Det får anses vara en utgångspunkt för felbedömningen även när det gäller paketresor. Frågan är då vad som kan anses avtalat i fråga om de flygtransporter som ingått i paketresan? Är de tider för

avresa respektive ankomst på de flygningar som ingår i paketresan att anse som utfästa på sådant sätt att varje avvikelse från dessa tider är att betrakta som ett fel i paketresan? I den rättsliga litteraturen har frågan om avvikelser från tidtabellsenliga ankomstflygtider är att betrakta som förseningar i rättslig mening varit föremål för diskussion i anslutning till den s.k. Montrealkonventionen (konventionen den 28 maj 1999 om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter). Konventionen reglerar bl.a. rätten till skadestånd med anledning av försenad flygning. Den konventionen innehåller inte någon definition av begreppet försening. Det har ansetts att försening i konventionens mening föreligger om den verkliga transporttiden överskrider den avtalsenliga. Det har emellertid i det sammanhanget ansetts orimligt att varje överskridande av tidtabellstidpunkten för ankomst till flygningens destination skulle betraktas som en försening, särskilt vid långa flygtransporter. Det är därför inte rimligt att betrakta tidtabellen som något uttryck för en garanterad ankomsttid. I stället får den uppfattas som en uppskattad ankomsttid till destinationen. Frågan om en avvikelse från vad som kan anses avtalat föreligger har därför ansetts böra bedömas utifrån vad som kan – med hänsyn till de individuella förhållandena i varje enskilt fall – anses vara en skälig transporttid. Den bedömningen får göras med utgångspunkt från bl.a. transportsträckan, de olika delmomenten i den totala transporten, biljettpriset och marknadsföringen av transporten. En uppfattning som har brett stöd i den rättsliga litteraturen är att bedömningen av om en försening föreligger bör göras på objektiv grund med utgångspunkt i om en avvikelse föreligger från den med hänsyn till omständigheterna vid transporttillfället ”normala tidsåtgången” för den aktuella transporten. Vid den bedömningen får man då beakta bl.a. den tid som andra flygbolag kunnat utföra transporten på under föreliggande omständigheter samt meteorologiska förhållanden och andra objektiva faktorer (se härom Elmar Gjemulla och Ronald Schmid (red.), *Montreal Convention, 1992 med senare ändringar i lösbladssystem*, kommentaren till art. 19, punkterna 6 och 9 – 12; se även Svante O. Johansson, *An outline of transport law, International rules in a Swedish context*, 2008, s. 172 f, Kurt Grönfors, *Tidsfaktorn vid transportavtal*, 1974, s. 71 och Fabian Renschle, *Montrealer Übereinkommen, Kommentar*, 2005, s. 240). Enligt min mening bör den bedömning som ska ske i ärendet avseende om fel i paketresan föreligger på grund av den fördröjda ankomsten till Stockholm kunna utgå från samma synsätt som ligger bakom bedömningarna enligt Montrealkonventionen rörande förseningsbegreppet.

I ärendet är klarlagt att flygningen på den första delsträckan anlände till Istanbul med drygt två timmars fördröjning och att det berodde på att Pakistan stängt luftrummet över Pakistan. Att luftrummet över Pakistan stängts får enligt min mening anses vara en objektiv omständighet. Även andra flygbolag kunde alltså inte flyga över Pakistan. Det får därför antas att även andra flygbolag skulle få en förlängd flygtid på samma sätt som det i ärendet aktuella flygbolaget. Normaltiden för den aktuella flygningen på den första delsträckan får därför enligt min mening anses vara den som gått åt för flygbolaget i det aktuella fallet. Till följd av den förlängda flygtiden på den första delsträckan uppstod också en fördröjning av transporten på den andra delsträckan. Den fördröjningen får därför enligt min mening också anses bero på det stängda luftrummet över Pakistan.

Mot nu angiven bakgrund – och med hänsyn tagen även till den totala flygtransportens längd, fördröjningens inte alltför stora omfattning, att fördröjningen avsett hemresan och därmed inte lett till förlust av tid på resmålet, samt att paketresan avsett en två veckors resa – anser jag att den fördröjda ankomsten till Stockholm inte kan anses utgöra ett fel i paketreselagens mening. Jag anser därför att researrangören inte är skyldigt att ge IS ett prisavdrag. Dennes krav på prisavdrag ska alltså enligt min mening avslås.

Överröstad i den nu angivna delen är jag i övrigt ense med nämndens majoritet.