

## **Fråga om en resebyrås rätt att ta ut en avgift vid återbetalning av priset för flygbiljetter.**

**Beslut 2021-05-21; 2020-08566**

*TC* begärde för sig och en medpassagerare, återbetalning av ytterligare 1 190 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *TC* följande. Han köpte genom förmedling av en resebyrå två flygbiljetter av flygbolaget för flygning tur och retur från Linköping till Nice via Amsterdam. Det sammanlagda priset för biljetterna var 4 334 kr. Flygningen skulle ha ägt rum med utresa den 19 maj 2020 och återresa den 26 maj 2020 men ställdes in av flygbolaget. Han begärde därför återbetalning av priset för flygbiljetterna. När resebyrån återbetalade priset hade företaget dragit av en hanteringsavgift på 1 190 kr.

*Resebyrån* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav resebyrån följande. Efter att flygbolaget under ärendets handläggning hos nämnden medgett att återbetala hela biljettpriset, har resebyrån begärt återbetalning av flygbolaget. Sedan har resebyrån vidarebefordrat återbetalningen till *TC* och dennes medresenär.

*Flygbolaget* hade, under ärendets handläggning i nämnden, medgett att återbetala biljettpriset.

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

Av handlingarna i ärendet framgår att flygbolaget har betalat tillbaka hela biljettpriset till resebyrån. Återbetalningen har vidarebefordrats av sistnämnda bolag till *TC*, dock med ett avdrag på 1 190 kr.

Av ett i ärendet ingivet krediteringskvitto som resebyrån ställt ut framgår att avdraget på 1 190 kr gjorts av bolaget för ”hanteringsavgift inställd förmedlad resa”.

Resebyrån har i ärendet gett in ett utdrag av sina villkor för försäljningen av biljetterna. I punkt 12.0.3 i dessa villkor anges följande: ”Om flygbolaget ställer in din flygresan utan att erbjuda alternativ återbetalar vi summan för den inställda biljetten efter att vi mottagit återbetalningen från flygbolaget.”

Nämnden konstaterar att detta villkor innebär att resebyrån åtagit sig att återbetala hela priset för flygresan efter det att bolaget fått återbetalning från flygbolaget. I villkoret nämns inget om att resebyrån skulle ha rätt att göra något avdrag för hanteringen av återbetalningen. Inte heller i övrigt har resebyrån visat att det finns något villkor för försäljningen av biljetterna som skulle berättiga bolaget att göra ett avdrag för hanteringen av återbetalningen.

Det har i ärendet inte heller visats att *TC* uppdragit åt resebyrån att utföra någon tjänst åt honom i samband med återbetalningsfrågan. Mot nu angiven bakgrund har resebyrån inte haft rätt att dra av 1 190 kr vid återbetalningen av priset för biljetterna. Bolaget är därför skyldigt att betala ytterligare 1 190 kr till *TC*.

I ärendet är klarlagt att flygbolaget fullgjort sin skyldighet att återbetala priset för biljetterna.  
Flygbolaget är därför inte skyldigt att betala något till TC.