

En tur- och returflygresa bokades hos en resebyrå. På returresan uppstod en försening på den första av totalt två flygningar, vilket gjorde att passageraren missade den andra flygningen, som utfördes av ett annat flygbolag. Passageraren drabbades av merkostnader för ny flygbiljett till sin slutdestination samt för inkvartering. ARN kom fram till att det inte var bevisat att passageraren hade en bekräftad platsreservation som omfattade båda flygningarna. Med beaktande av EU-domstolens dom i målet C-436/21 hade hon därför inte rätt till ersättning för merkostnaderna enligt bestämmelserna i EU-förordning 261/2004. ARN ansåg dock att flygbolaget var skyldigt att ersätta henne enligt de tvingande bestämmelserna i Montrealkonventionen för den nya flygbiljetten, inkvarteringen och för förlorad arbetsförtjänst.

Beslut 2023-12-21; 2023-00384

DS begärde ersättning med 616,48 kr för hotell, 2 968 kr för nya flygbiljetter, 480,71 kr för ursprunglig biljett inklusive bagage och 1 964,66 kr för förlorad inkomst. Hon begärde också standardkompensation enligt EU-förordning 261/2004.

I sin anmälan till nämnden uppgav DS följande. Flygresan Stockholm-London t/r bokades hos en resebyrå och kostade totalt 1 640,69 kr. Den 6 november 2022 skulle hon flyga hem från London till Stockholm med mellanlandning i Poznan. Den första delsträckan som utfördes av flygbolaget försenades, vilket medförde att hon missade anslutningsflyget med ett annat flygbolag till Stockholm (FR7679). Enligt fastställd tidtabell skulle hon ha ankommit till Stockholm kl. 23.55 men ankom i stället kl. 19.20 nästföljande dag.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Flygningen W6 1908 från London ankom till Poznan 2 timmar och 11 minuter efter fastställd tidtabell. För att ha rätt till kompensation med standardbelopp enligt EU-förordning 261/2004 krävs det att förseningen uppgår till minst 3 timmar.

Vad gäller skadeståndskravet har flygbolaget reserverat sig från ansvar i sina villkor enligt följande.

”Unless otherwise provided by the Convention or Regulation 2027/97 or any mandatory provisions of any Applicable Law we are not liable for consequential damage or losses.”

Villkoren godkänns vid bokning och är gällande mellan parterna. Flygbolaget kan därför inte ersätta några merkostnader.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

EU-förordning 261/2004

Enligt EU-domstolens tolkning av EU-förordning 261/2004 ska passagerare som till följd av försening missar en direkt anslutande flygförbindelse, av det flygbolag som i förordningens mening är det lufttrafikföretag som utför flygningen, utan kostnad erbjudas ombokning till sin *slutliga bestämmelseort* snarast möjligt och om nödvändigt hotellrum. Om flygbolaget inte agerar i enlighet med detta är det, enligt EU-domstolen, i princip skyldigt att ersätta passageraren för de kostnader som han eller hon haft för ny transport till den *slutliga bestämmelseorten* och nödvändig inkvartering. EU-domstolen har även uttalat att passagerare som anländer till sin *slutliga bestämmelseort* tre timmar

eller mer efter fastställd tidtabell kan framställa krav på standardiserad kompensation enligt artikel 7.1 i förordningen.

Resan har bokats hos en resebyrå. Den fråga nämnden först har att ta ställning till är om den försening som uppstått på den flygning från London till Poznan, som utförts av flygbolaget, gör att passageraren mot detta flygbolag kan framställa krav på ersättning utifrån förordningens bestämmelser för inköp av ny flygbiljett Poznan-Stockholm och standardiserad kompensation för att hon ankommit kraftigt försenad till Stockholm, dvs. om Stockholm i förordningens bemärkelse är att anse som DS:s slutliga bestämmelseort. Flygningen Poznan-Stockholm utfördes av ett annat flygbolag.

I artikel 2.h i förordningen definieras begreppet slutlig bestämmelseort som den bestämmelseort som anges på den färdbiljett som visas fram vid incheckningsdisken eller, i händelse av direkt anslutande flygförbindelser, bestämmelseorten för den berörda passagerarens sista flygning. Enligt vad EU-domstolen uttalat i flera av sina avgöranden ska begreppet direkt anslutande flygförbindelser förstås så att det avser två eller flera flygningar som utgör en helhet med avseende på passagerarens rätt till ersättning enligt förordningen. Detta är, enligt domstolen, fallet när två eller flera flygningar omfattas av en enda platsreservation (se t.ex. EU-domstolens dom i mål C-537/17). Begreppet platsreservation definieras i artikel 2.g som ”att passageraren har en biljett eller annat bevis som visar att platsreservationen har godkänts och registrerats.” Begreppet biljett omfattar enligt domstolen varje färdbevis som berättigar till transport och som har godkänts av ett flygbolag eller dess auktoriserade agent.

När det gäller flygningar som har sammanställts av en resebyrå, även om dessa utförs av olika flygbolag mellan vilka det inte föreligger ett särskilt rättsförhållande, ska de enligt EU-domstolen anses utgöra direkt anslutande flygningar förutsatt att resebyrån har fakturerat ett totalpris och utfärdat en enda biljett för transporten eller om det på annat sätt kan visas att passageraren har en platsreservation för hela transporten som har bekräftats av ett flygbolag eller dess auktoriserade agent (se EU-domstolens dom i målet C-436/21).

Nämnden konstaterar att det på den faktura som återopas av DS endast återfinns resebyråns bokningsnummer. Eftersom det inte är bevisat att resebyrån är en auktoriserad agent är bokningsnumret i sig inte tillräckligt för att DS ska anses ha bevisat att hon har en bekräftad platsreservation för hela transporten från London till Stockholm. Flygningarna London-Poznan och Poznan-Stockholm ska således inte ses som en enhet vid bedömningen av rätten till ersättning enligt bestämmelserna i förordning 261/2004; rätten till ersättning ska enbart bedömas med hänsyn till den försenade flygningen från London till Poznan.

När det gäller rätten till kompensation är det i ärendet ostridigt att DS ankommit till Poznan mindre än tre timmar efter fastställd tidtabell. Detta är en för liten försening för att hon ska ha rätt till någon standardiserad kompensation.

Vad gäller den hotellkostnad för vilken det begärs ersättning har denna uppstått efter det att flygningen från London till Poznan har slutförts och den omfattas därför inte av förordningens bestämmelser. Detsamma gäller DS:s övriga krav.

Montrealkonventionen

Bestämmelser om rätt till ersättning vid försenad transport av passagerare finns även i Montrealkonventionen. Enligt artikel 19 i denna ansvarar transportören, i detta fall flygbolaget, för skador till följd av försenad lufttransport av passagerare. Transportören ansvarar dock inte om den kan bevisa att det inte har varit möjligt att undvika skadorna med rimliga åtgärder. Bestämmelserna i

2023-00384

2023-12-21

Montrealkonventionen är tvingande och kan inte avtalas bort. De av flygbolaget åberopade villkoren kan därför lämnas utan avseende.

Förlorad arbetsförtjänst, hotellinkvartering och inköp av nya flygbiljetter på grund av missad transport får anses vara naturliga skador till följd av en flygförsening. De begärda beloppen är styrkta. Flygbolaget ska därför rekommenderas att i denna del betala totalt 5 549,14 kr.

När det gäller den del av kravet som avser ersättning för ursprunglig flygbiljett från Poznan till Stockholm kan kravet inte bifallas eftersom det skulle innebära att DS skulle resa gratis.