

Fråga om återbetalning av hela biljettkostnaden när ett flygbolag endast ställt in returresan. Även fråga om en resebyrås ersättningsskyldighet i ett sådant fall.

Beslut 2020-06-17; 2020-06575

CC begärde för sig och en medresenär, ersättning med 4 480 kr, vilket avsåg kostnaden för flygbiljetterna.

I sin anmälan till nämnden uppgav CC följande. De skulle flyga Göteborg – Amsterdam den 23 april och åter till Göteborg den 27 april 2020. Returresan ställdes in av flygbolaget. Därigenom blev utresan värdelös för honom och hans medresenär.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav flygbolaget följande. CC har köpt sina biljetter från en resebyrå. Han får kontakta resebyrån för återbetalning.

Resebyrån motsatte sig kravet.

Resebyrån är inte ansvarig för inställda flyg och kan inte anses ersättningsskyldig i detta fall. Resebyrån följer flygbolagens riktlinjer gällande ersättning på grund av coronakrisen. Kunden har blivit erbjuden en voucher från flygbolaget motsvarande värdet på sin biljett men motsatt sig denna möjlighet som flygbolaget erbjuder.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Kravet mot flygbolaget

I ärendet är klarlagt att flygningen den 27 april 2020 ställts in av bolaget. Enligt artikel 5.1.a och artikel 8 i EU-förordningen 261/2004 ska passagerarna vid inställd flygning av det lufttrafikföretag som skulle ha utfört flygningen erbjudas att välja mellan ombokning eller, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan, återbetalning av hela inköpspriset för biljetten.

I och med att returresan ställdes in blev också utresan utan syfte för CC och dennes medresenär. De har därför varit berättigade att välja återbetalning av biljettpriset i dess helhet. Bolaget är alltså skyldigt att återbetala hela biljettpriset.

Flygbolaget har i ärendet hänvisat CC till resebyrån för återbetalning. Av EU-förordningen framgår emellertid att det är flygbolaget som är skyldigt att svara för återbetalningen (se punkt 7 i förordningens preambel). Flygbolaget ska därför rekommenderas att återbetala 4 480 kr till CC och dennes medresenär.

Kravet mot resebyrån

En resebyrå har i egenskap av förmedlare av biljetterna inget ansvar för transport prestationen utan ansvarar bara för fel och försummelser i själva förmedlingsuppdraget. Resebyrån ansvarar därför inte för att returflygningen ställts in. Inte heller i övrigt har det i ärendet

framkommit någon omständighet som skulle medföra att resebyrån skulle vara skyldigt att svara för återbetalningen av biljettpriset. Kravet mot resebyrån ska därför avslås.

Skiljaktig mening

En ledamot var skiljaktig beträffande motiveringen och anförde följande.

Av handlingarna i ärendet framgår det att passageraren, den 1 april 2020, dvs. mer än 14 dagar före avresa, blev informerad om att flygningen som skulle ha ägt rum den 27 april 2020 hade ställts in. I artikel 5.1, i Förordningen under alternativen a) – c) framgår det att passagerare vid en inställd flygning har rätt till ombokning eller kontant återbetalning inom sju dagar, mat och förfriskningar i skälig proportion till väntetiden, hotell i de fall övernattnig blir nödvändig samt transport till och från flygplatsen samt ha rätt till kompensation med ett schablonbelopp. Detta gäller dock inte såvida passageraren underrättas om att flygningen är inställd minst två veckor före den tidtabellsenliga avgångstiden, vilket framgår av punkten i) i samma bestämmelse. Lagtexten ger inte vid handen att detta undantag endast skulle avse punkten c) i artikel 5 eftersom ordet ”och” anger att alternativen är kumulativa.¹ Hade undantagen endast gällt rätten till kompensation torde även undantaget i artikel 5.3, ur ett lagtekniskt perspektiv, ha förts in under punkterna i) – iii). Att lagtexten är otydlig i detta avseende tycks även lagstiftaren ha uppmärksammat eftersom det gjorts en annan uppdelning av texten i det förslag som har tagits fram till revidering av förordningen.²

Frågan om kundens rätt till återbetalning får således avgöras på avtalsrättslig grund. CC har köpt en flygresa av flygbolaget. Flygbolaget har ställt in en av avgångarna och har således inte har kunnat leverera sin del av avtalsprestationen. Utgångspunkten är därför, enligt allmänna kontraktsrättsliga principer, att CC har rätt att häva avtalet och återfå det han har betalat för resan. Enligt nationell dispositiv rätt ska detta ske 30 dagar från det att krav om återbetalning har framförts.³

¹ Se även användningen av semikolon i den engelska språkversionen.

² Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air, Interinstitutional File: 2013/0072(COD), ver. 7615/13.

³ Jmf. 4 § rättelagen.