

Fråga om ett flygbolag kan återbetala kostnaden för en biljett med vouchers i stället för pengar när en flygresa ställts in på grund av coronapandemin.

Beslut 2020-06-17; 2020-09914

HG begärde, för sig och två medpassagerare, ersättning med 18 593 kr i kontanter.

I sin anmälan till nämnden uppgav *HG* följande. Han hade köpt en reguljärflygresa Göteborg-Montreal och New York-Göteborg med mellanlandningar i Amsterdam med flygbolaget för sig och två personer. Priset för resan var 18 593 kr och avresa skulle ske den 7 april 2020. Flygningen Göteborg-Amsterdam ställdes in och resterande del av resan kunde därmed inte genomföras. Han har därför rätt att få tillbaka det belopp som han har betalat för resan.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav bolaget följande. Bolaget har betalat ersättning till resenärerna i form av vouchers motsvarande det aktuella beloppet. Den lagstiftning som gäller är inte avsedd för unika händelser såsom långvariga pandemier som resulterar i massinställda flygningar. Bolaget anser därför att ersättning i form av vouchers som kan lösas in efter 12 månader är en ersättning som tillgodoser både flygbolagens och passagerarnas intressen på ett balanserat sätt. Flera regeringar runt om i världen har också gett uttryck för att de anser att ett sådant tillvägagångssätt är rimligt i den uppkomna situationen.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

I ärendet är klarlagt att flygningen den 7 april 2020 ställts in av flygbolaget. Enligt artikel 5.1.a och 8.1.a 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.

Enligt artikel 8.1.a och 7.3 ska beloppet betalas kontant, med elektronisk banköverföring, bankgirering eller check. Endast om passageraren har gett sitt skriftliga samtycke kan betalning ske med resevouchers och/eller andra tjänster.

Till skillnad från vad som gäller för rätten till kompensation med standardbelopp enligt artikel 7 i förordningen framgår det inte av förordningstexten att rätten till återbetalning enligt artikel 8 kan begränsas av förekomsten av extraordinära omständigheter. Det framgår inte heller att rätten till återbetalning kan inskränkas på annat sätt. Att en flygning ställs in till följd av en unik händelse såsom en pandemi, som gett upphov till ett mycket stort antal inställda flygningar, innebär därmed inte att rätten till återbetalning inte ska gälla.

I och med att den aktuella flygningen ställdes in har resan inte längre haft något syfte för *HG* och hans medpassagerare. De har därför varit berättigade att välja återbetalning av biljettpriset i dess helhet. Eftersom *HG* inte har medgett att betalning sker med vouchers ska, som redan framgått, betalningen ske med kontant belopp.

flygbolaget bör därför, mot återfående av eventuella vouchers som resenärerna erhållit, betala totalt 18 593 kr i kontanter till HG och hans medresenärer.