

Fråga om ett flygbolags skyldighet att ersätta resenären för den avgift som en resebyrå har tagit ut vid återbetalning av priset för flygbiljetter.

Beslut 2021-05-21; 2020-09902

PK begärde att få tillbaka ytterligare 595 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *PK* följande. Han hade köpt en flygresa tur och retur Stockholm – Johannesburg via Addis Abeba. Utresan skulle ske den 19 april 2020 och hemresan den 30 april 2020. Flygbolaget ställde in flygningarna. Han vill därför få tillbaka det han har betalat för biljetten, 4 386 kr. Hans resebyrå har återbetalat biljettpriset med ett avdrag på 595 kr. Detta belopp bör flygbolaget betala till honom.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav flygbolaget följande. *PK* bör kontakta sin resebyrå för återbetalning.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Flygningen på utresan är en sådan som omfattas av EU-förordning 261/2004 (se artikel 3.1.a). Enligt artikel 5.1.a i den förordningen ska vid inställd flygning de berörda passagerarna erbjudas assistans i enlighet med artikel 8 av det lufttrafikföretag som utför flygningen. Enligt artikel 8.1.a i förordningen har passagerare vid inställd flygning rätt att inom sju dagar få återbetalning av hela inköpspriset för biljetten.

Parterna är överens om att flygbolaget har ställt in flygningen avseende utresan.

I och med att utresan ställdes in blev också returresan utan syfte för *PK*. Han har därför varit berättigad att välja återbetalning av hela resans pris (se artikel 8.1.a).

Den omständigheten att resan har köpts genom förmedling av en resebyrå påverkar inte passagerarnas rätt till återbetalning av lufttrafikföretaget.

Det är i ärendet klarlagt att flygbolaget hänvisat *PK* till resebyrån när han av flygbolaget krävt återbetalning av biljettpriset. Detta får anses innebära att det är flygbolaget som uppdragit åt resebyrån att biträda flygbolaget med att ordna återbetalningen av biljettpriset till *PK*. I den mån resebyrån krävt ersättning för denna tjänst är det därför flygbolaget – och inte *PK* – som ska svara för den ersättningen. I ärendet är det bevisat att resebyrån har tagit betalt med 595 kr för återbetalningstjänsten och därför inte vidarebefordrat hela den av flygbolaget återbetalade summan till *PK*. Han har därför kvar ett krav på 595 kr avseende återbetalningen av priset för flygresan. Mot denna bakgrund är flygbolaget skyldigt att betala ytterligare 595 kr till *PK*.