

Fråga om ett flygbolags skyldighet att återbetala priset för flygbiljetter till konsumenten när flygbolaget påstår sig ha betalat tillbaka biljettpriset till en reseförmedlare.

Beslut 2021-05-21; 2020-16283

MK begärde för sig och en medresenär, återbetalning av 2 647 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *MK* följande. Hon köpte via förmedling av en resebyrå av flygbolaget två biljetter för flygresa tur och retur mellan Göteborg och Paris. Flygbolaget ställde in flygningarna där utresan skulle ha ägt rum den 7 april 2020 och hemresan den 11 april 2020. Hon vill därför få tillbaka det hon har betalat för biljetterna (2 647 kr). Trots att flygbolaget uppgett att återbetalning av biljettpriset har skett till resebyrån har hon inte fått någon återbetalning.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav flygbolaget följande. Återbetalning av biljettpriset har skett till den resebyrå där anmälaren har köpt biljetterna.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Flygningarna som *MK*, för sig och en medresenär, har köpt biljetter till är sådana 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. Flygbolaget är därför enligt de nu redovisade bestämmelserna skyldigt att återbetala hela inköpspriset för biljetterna som *MK* köpt. Det priset uppgår ostridigt till 2 647 kr.

Flygbolaget har emellertid påstått att återbetalning av biljettpriset redan har skett. *MK* har bestritt att hon fått någon återbetalning. Av allmänna rättsregler följer att det är den betalningsskyldige som ska bevisa att betalningsmottagaren har fått betalningen. Det åligger alltså flygbolaget att bevisa att *MK* har fått återbetalningen.

Flygbolaget har uppgett att återbetalningen har skett till resebyrån "as requested". Den uppgiften utgör dock inget bevis för att *MK* har mottagit någon återbetalning. Flygbolaget har inte genom utdrag ur banköverföring, kvitto eller något annat bevis visat att hon verkligen har mottagit någon återbetalning. Flygbolaget är därför skyldigt att till henne betala 2 647 kr.

Att flygbolaget möjligen har betalat det angivna beloppet till resebyrån, påverkar inte flygbolagets skyldighet att betala beloppet till *MK*. Om flygbolaget har anlitat resebyrån för återbetalningen av priset för biljetten till *MK* är det ändå flygbolaget som i förhållande till *MK* ansvarar för att hela beloppet verkligen kommer henne till handa.