

En resenär hade bokat en flygbiljett genom en resebyrå. Innan avresa fick resenären information från resebyrån om att flygningen hade ställts in, vilket inte var rätt eftersom flygningen genomfördes. Frågan som ARN hade att bedöma var flygbolaget kunde hållas ansvarig för den felaktiga informationen som resebyrån lämnat i likhet med vad som gäller för när felaktig information lämnats av en paketresearrangör (jfr EU-domstolens dom i de förenade målen C-650/23, Hembesler, och C-705/23 Condor Flugdienst).

ARN kom fram till att den ansvarsgemenskap som finns mellan en paketresearrangör och ett lufttrafikföretag avseende en i paketresan ingående flygtransport inte finns mellan en resebyrå och ett lufttrafikföretag avseende en lufttransport som resebyrån enbart förmedlat biljett till. Flygbolaget kunde därför inte hållas ansvarigt för den av resebyrån lämnade informationen.

Beslut 2025-06-18; 2024-19113

AA begärde att flygbolaget skulle betala 2 569 kr till honom. Han begärde även ersättning med 150 kr avseende anmälningsavgiften till nämnden.

I sin anmälan till nämnden uppgav AA följande. Den 14 mars 2024 bokade han genom en resebyrå en resa tur och retur mellan Gällivare och Antalya för sig själv och fem medpassagerare. Flygningen mellan Gällivare och Stockholm skulle utföras av flygbolaget. Den 17 april fick han information från resebyrån att den flygningen var inställd. Det innebar att han behövde avboka hela resan, vilket kostade 2 370 kr i avbokningsavgift och 199 kr i förmedlingsavgift till resebyrån.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav flygbolaget följande. Flyget var inte inställt utan den 12 april 2024 meddelandes resebyrån om att flygnumret hade ändrats från W2 till HP. Flyget avgick på utsatt tid och det var AA som själv begärde att få avboka resan. Han har mottagit återbetalning med avdrag för kostnader som gällde mellan AA och resebyrån.

Allmänna reklimationsnämnden gjorde följande bedömning

Av utredningen i ärendet framgår att AA bokade den aktuella flygningen genom en resebyrå samt att flygbolaget var det lufttrafikföretag som skulle utföra flygningen.

Nämnden konstaterar att AA har påstått att den aktuella flygningen ställdes in och att flygbolaget invänt mot detta. Det är upp till AA att bevisa att flygningen ställdes in. Nämnden har gått igenom samtliga inskickade handlingar och bedömer att AA, mot vad flygbolaget har uppgett, inte har bevisat att flygningen ställts in eller inte genomförts. Av utredningen i ärendet framgår däremot att AA före avresan fick felaktig information från resebyrån om att flygningen hade ställts in. Frågan nämnden nu har att ta ställning till är om detta är något som flygbolaget kan hållas ansvarigt för.

EU-domstolen har den 17 oktober 2024 avgjort två förenade mål där flygpassagerare hade bokat paketresor. I båda fallen hade researrangören informerat passagerarna om att deras flygningar var inställda eller ombokade, vilket ledde till att passagerarna inte infann sig för ombordstigning på de ursprungliga flygningarna, som dock genomfördes som planerat. EU domstolen bedömde, bland annat med hänvisning till det tidigare domen i mål C-238/22, LATAM Airlines Group, att situationen utgjorde nekad ombordstigning i EU-förordningens mening. Den omständigheten att den information om nekad ombordstigning som kommunicerades till en passagerare i förväg inte lämnades av

lufttrafikföretaget, utan av researrangören, innebar enligt domstolen inte att bestämmelserna skulle tolkas annorlunda. EU-domstolen bedömde därför att passagerarna hade rätt att framställa krav på kompensation med standardbelopp enligt EU-förordning 261/2004 mot lufttrafikföretaget i situationen då researrangören av denna resa hade informerat passageraren om att den planerade flygningen inte skulle genomföras – utan att dessförinnan meddela lufttrafikföretaget om detta – och den ursprungliga flygningen därefter trots detta genomfördes (se domstolens dom i de förenade målen C-650/23, Hembesler, och C-705/23 Condor Flugdienst).

Nämnden konstaterar att situationen att en passagerare felaktigt har fått information om att en flygning har ställts in, när den i själva verket genomförs, enligt EU-domstolens praxis kan utgöra en nekad ombordstigning. Det nämnden har att ta ställning till är om den nu aktuella situationen, där det var en resebyrå och inte en paketresearrangör som lämnade felaktig information om att resan var inställd, ska bedömas på samma sätt som i domen från EU domstolen i målen C-650/23 och C-705/23. Nämnden konstaterar, i likhet med vad som framgår i sistnämnda dom, att EU-förordningen i ett flertal bestämmelser inte gör någon åtskillnad mellan lufttrafikföretag och paketresearrangör (se punkterna 46 och 47 i domen). Vad gäller resebyrå nämns sådan i förordningen endast såvitt avser information om incheckning.

En researrangör ansvarar enligt paketreselagen i förhållande till resenären för hela genomförandet av paketresan. Det ansvaret omfattar även sådana prestationer som ska fullgöras av någon annan än arrangören, t.ex. av ett lufttrafikföretag (se 4 kap. 1 § paketreselagen). Det innebär att såväl lufttrafikföretaget som researrangören har ett ansvar för genomförandet av transportprestationen. Detta utgör grunden för EU-domstolens ställningstagande i domen i de förenade målen C-650/23 och C-705/23.

Till skillnad mot en paketresearrangör har en resebyrå, som enbart förmedlat ett köp av en biljett för en flygtransport, inte något ansvar för transportprestationens fullgörande. Det är i stället lufttrafikföretaget som ansvarar för transportens fullgörande. Resebyrån är alltså inte en part i transportavtalet. En resebyrå som enbart förmedlat biljettköpet bär bara ansvar för fel eller försummelse i utförandet av förmedlingsuppdraget. Den ansvarsgemenskap som finns mellan en paketresearrangör och ett lufttrafikföretag avseende en i paketresan ingående flygtransport finns således inte mellan en resebyrå och ett lufttrafikföretag avseende en lufttransport som resebyrån enbart förmedlat biljett till.

Mot nu angiven bakgrund anser nämnden att en resebyrå inte kan jämföras med en paketresearrangör när det gäller att bedöma ett lufttrafikföretags ansvar för felaktig information som lämnats av resebyrån. Nämnden anser därför att flygbolaget inte kan hållas ansvarigt för den felaktiga information som AA fått från resebyrån. Det är i stället resebyrån som ansvarar för information som den lämnat.

Eftersom AA inte har bevisat att den aktuella flygningen ställdes in, eller att han från flygbolaget fick felaktig information om att den hade ställts in, saknas det grund för honom att av det lufttrafikföretaget få ersättning för avbokningskostnad och förmedlingsavgift. Det har inte heller i övrigt framkommit att flygbolaget kan lastas för det inträffade. Kravet mot lufttrafikföretaget ska därför avslås.

Nämnden konstaterar att AA i ärendet riktat sitt krav endast mot lufttrafikföretaget. Nämnden har därför inte haft anledning att bedöma om resebyrån har någon skyldighet att ersätta honom för hans skada.