

**Fråga om ansvarsfördelningen mellan ett flygbolag och en resebyrå när det gäller återbetalning av kostnader för flygbiljetter där resebyrån tagit ut extraavgifter för incheckat bagage.**

**Beslut 2021-05-21; 2020-19648**

LS begärde för sig och en medresenär, återbetalning av totalt 5 710 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav LS följande. Hon hade genom förmedling av resebyrån av flygbolaget köpt tur och returresa för tre personer från Stockholm till Barcelona. Utresan skulle ha skett den 16 maj 2020 och hemresan den 23 maj 2020. Flygbolaget ställde dock in flygningarna. Hon vill därför få tillbaka det hon har betalat för biljetterna. Flygbolaget besvarade inte hennes mejl när hon begärde återbetalning. När hon vände sig till resebyrån meddelade den att det skulle kosta 400 kr per resenär att få resebyråns hjälp med att få återbetalningen. Hon avstod därför från att begära resebyråns hjälp.

*Flygbolaget* medgav att återbetala totalt 4 392 kr, motsvarande vad flygbolaget har debiterat resebyrån för biljetterna. I övrigt motsatte sig flygbolaget kravet.

*Resebyrån* motsatt sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav resebyrån följande. Priset för flygbiljetterna är totalt 3 615 kr. Kostnaden för det incheckade bagaget är återbetalningsbar om flygbiljetten återbetalas av flygbolaget. Övriga tjänster är inte återbetalningsbara. Resebyrån debiterar en administrationsavgift om 595 kr per biljett för att biträda resenärer vid återbetalning som görs av flygbolaget. Detta framgår av de villkor som har godkänts av beställaren innan betalning har verkställts för bokningen. Innan en återbetalningsprocess kan påbörjas mot flygbolaget behöver resebyrån kundens godkännande. Kunden har meddelat resebyrån att hon inte önskar att resebyrån ska agera i ärendet.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Flygningarna som LS 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 de biljetter som LS har köpt.

Frågan är då vad inköpspriset är för de biljetter som LS har köpt?

Av i ärendet ingivet kvitto med bokningsbekräftelse framgår att LS till resebyrån har betalat 3 615 kr för själva flygresorna, 2 094 kr för incheckat bagage (698 kr per person) och 199 kr för ett servicepaket samt att hon fått bankrabatt med 198 kr. Totalt har hon alltså betalat 5 710 kr.

Flygbolaget har i ärendet emellertid visat att flygbolaget har debiterat resebyrån med enbart 4 392 kr. Resebyrån har i ärendet inte gett någon förklaring till den skillnaden. Resebyrån har dock medgett att återbetala kostnaden för det incheckade bagaget om flygbiljetten återbetalas av flygbolaget. Med ledning av dessa uppgifter gör nämnden bedömningen att resebyrån har tagit ut en egen ersättning för incheckat bagage utöver den debitering som flygbolaget har gjort gentemot resebyrån.

Summan av 3 615 kr för själva flygresorna och 2 094 kr för incheckat bagage blir 5 709 kr. Av det ska flygbolaget – i enlighet med sitt medgivande – återbetala hela priset för transportererna till LS. Nämnden anser att flygbolaget har bevisat att det pris som flygbolaget tagit ut för transportererna är 4 392 kr. Flygbolaget ska därför rekommenderas att betala det beloppet till LS. Sedan det beloppet dragits från den ovannämnda summan på 5 709 kr återstår 1 317 kr. Nämnden anser därför att dessa 1 317 kr utgör det som resebyrån har tagit ut som egen ersättning för incheckat bagage. Eftersom resebyrån medgett att kostnaden för det incheckade bagaget är återbetalningsbar om flygbiljetterna återbetalas av flygbolaget ska resebyrån rekommenderas att återbetala det nämnda beloppet om 1 317 kr till LS.