

**Resenär har i förhållande till arrangören av en paketresa (flyg + kryssning) rätt till prisavdrag och skadestånd på grund av försenat bagage.****Beslut 2017-02-20; 2016-10695**

AF begärde ersättning för förstörd semester samt kostnader för kläder, bagagetransfer och hygienartiklar. Hon hade köpt en paketresa med flyg och kryssning av WC. Hennes bagage försenades under flygresan från Stockholm till Venedig. Hon återfick bagaget först efter fyra dagar. Det tog mycket tid och energi att försöka få fram bagaget. Fyra dagar av resan blev förstörda. Dessutom var hon tvungen att köpa nya kläder och hygienartiklar.

Researrangören WC motsatte sig kravet. Enligt resevillkoren ska anspråk för försenat bagage i första hand riktas mot flygbolaget. En sådan försening ger inte heller rätt till ersättning avseende förlorade semesterdagar.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Twisten i ärendet ska bedömas enligt paketreselagen<sup>1</sup>. Enligt den lagen har en resenär rätt till prisavdrag och skadestånd bl.a. om arrangören inte tillhandahåller de tjänster som avtalats. Arrangören, i det nu aktuella fallet WC, ansvarar även för sådana prestationer som ska fullgöras av någon annan än arrangören själv (9 §). Det är resenären, dvs. AF, som ska bevisa att resan är behäftad med ett fel som berättigar till ersättning.

I ärendet är ostridigt att AF:s och hennes väninnas bagage blivit fyra dagar försenat i samband med flygresan mellan Stockholm och Venedig. Nämnden noterar att det flygbolag som utförde flygtransporten var ett s.k. EG-lufttrafikföretag. Eftersom WC även ansvarar för flygbolagets prestationer har AF enligt 9 § paketreselagen rätt att vända sig mot WC för att få ersättning för fel och brister som orsakats av flygbolaget. De resevillkor som WC åberopat strider mot paketreselagens regler och ska därför lämnas utan avseende.

Vid bestämmandet av ersättningen ska dock även bestämmelserna i 18 § paketreselagen beaktas. Enligt dessa ska skador som omfattas av bl.a. EU-förordning nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage ersättas enligt bestämmelserna i den förordningen i stället för enligt bestämmelserna i paketreselagen. Researrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt bestämmelserna i EU-förordningen. Enligt den nämnda EU-förordningen ska ett EG-lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid försening av bagage bestämmas av den s.k. Montrealkonventionen. Enligt artikel 19 i den konventionen ansvarar lufttrafikföretaget för skador till följd av försening av bagage. Lufttrafikföretaget undgår dock ansvaret om det kan bevisa att det och dess anställda eller uppdragstagare har vidtagit alla de åtgärder som rimligen kan begäras för att undvika skadorna eller att det var omöjligt att vidta sådana åtgärder. Någon sådan bevisning har inte lagts fram i ärendet. Det av researrangören anlidade

---

<sup>1</sup> Lag (1992:1672) om paketresor.

flygbolaget är alltså ansvarigt för skadorna. Men enligt 18 § paketreselagen är researrangören i förhållande till resenärerna ansvarig för dessa skador.

Nämnden finner att AF är berättigad till ersättning för sina kostnader för inköp av kläder och hygienartiklar. Hon är också berättigad till ersättning för sin kostnad för bagagetransfer. Ersättningen om tillhoppa 3 325 kr ska enligt 18 § paketreselagen betalas av WC. AF:s krav i dessa delar ska därför bifallas.

Genom att resenärerna varit utan sitt bagage i flera dagar har de också haft ett sämre utbyte av paketresan. För detta är de enligt 16 § paketreselagen berättigade till ett prisavdrag som skäligen kan bestämmas till 5 000 kr. Prisavdraget ska enligt 9 § paketreselagen betalas av WC.