

**Assistans enligt artikel 8 i EU-förordningen nr 261/2004 på grund av inställd flygning. När en flygning ställs in och flygbolaget har en skyldighet att boka om resenären till en annan flygning, finns en skyldighet att boka om till ett annat flygbolag om detta skulle innebära att han eller hon når sin slutdestination tidigare än om han eller hon bokats om till en av flygbolagets egna flygningar.**

**Beslut 2018-05-22; 2017-07902**

*MB* begärde ersättning med 3 692 kr.

Han skulle flyga med Flygbolaget från Arlanda till Kairo via Istanbul. Flygningen ställdes in på grund av kraftigt snöfall i Istanbul. Först efter två dagar bokades han om till en annan flygning till Kairo med Flygbolaget. Efter att han hade passerat passkontrollen ställdes även den flygningen in. Flygbolaget makulerade då hela resan, inklusive returresan, med hänvisning till att det var tredje dagen som det ställdes in flygningar till Istanbul. Han protesterade mot avbokningen och erbjöds inte heller att få behålla återresan. Han ville bli ombokad med en flygning till Kairo via Tyskland med ett annat flygbolag vid första möjliga avgång. – Den begärda ersättningen avser mellanskillnaden mellan priset för den ursprungliga biljetten och den biljett som han köpte av ett annat bolag.

*Flygbolaget* motsatte sig kravet.

Flygningen ställdes in på grund av dåligt väder i Istanbul. De svåra väderförhållandena pågick under fem dagar och påverkade Flygbolagets verksamhet i stor utsträckning, såväl flygningar som service. *MB* informerades om det inställda flyget via sms och bokades om till en flygning med Flygbolaget dagen därpå. Även den flygningen ställdes dock in på grund av väderförhållandena i Istanbul. När Flygbolaget försökte att boka om till andra flygbolag fick de inte alltid bokningarna bekräftade. *MB* ville då boka av resan och få full återbetalning av biljettpriset. Så skedde också.

**Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.**

#### Rättsliga utgångspunkter

I EU-förordning 261/2004<sup>1</sup> finns bestämmelser om ekonomisk kompensation och assistans till flygpassagerare vid nekad ombordstigning samt vid inställda och försenade flygningar. Förordningen syftar bl.a. till att stärka flygpassagerarnas rättigheter.

Vid en inställd flygning ska flygbolaget enligt artikel 5.1 erbjuda passageraren assistans enligt artikel 8 och artikel 9.

I artikel 8.1 anges att passageraren ska erbjudas att välja mellan

a) återbetalning av biljettpriset för den del av eller de delar av resan som inte fullföljts och för

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.

den del eller de delar som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte för passageraren, b) ombokning till slutdestinationen snarast möjligt och under likvärdiga transportvillkor, eller  
c) ombokning till den slutdestinationen till ett senare datum som passageraren finner lämpligt, under likvärdiga transportvillkor och beroende på platstillgång.

Lämnas inte föreskriven assistans har passageraren enligt EU-domstolens praxis rätt till ersättning för motsvarande skäligena utlägg.<sup>2</sup> Det är flygbolaget som har bevisbördan för att bolaget har lämnat passageraren assistans i enlighet med förordningen.<sup>3</sup>

#### Vad som är utrett och vad tvisten gäller

Av utredningen framgår att flygningen med Flygbolaget från Arlanda till Kairo via Istanbul den 8 januari 2017 ställdes in. Såvitt framkommit bokades då MB om till en flygning med Flygbolaget dagen därpå. Även den flygningen ställdes dock in. MB köpte då en biljett till en flygning till Kairo med ett annat bolag den 10 januari jämte återresa från Kairo den 13 april. Flygbolaget betalade tillbaka priset för den ursprungliga biljetten till MB den 19 januari.

Tvisten gäller om MB har rätt till ersättning av Flygbolaget för vad han har betalat utöver priset för den ursprungliga biljetten. Av betydelse för den bedömningen är om MB själv valt att boka av resan och få tillbaka priset för flygbiljetten, och – om han inte själv valt att avboka resan – om Flygbolaget uppfyllt sin skyldighet att boka om honom till enligt artikel 8.1.

#### Rättsläget och nämndens bedömning

Flygbolaget har alltså enligt artikel 8.1 i EU-förordningen varit skyldigt att låta MB välja mellan återbetalning av biljettpriset och ombokning till slutdestinationen under likvärdiga transportvillkor.

Som nämnts tidigare är det Flygbolaget som ska bevisa att bolaget har lämnat passageraren assistans i enlighet med förordningen. Mot de uppgifter MB lämnat har Flygbolaget inte bevisat att han själv valde återbetalning av priset för flygbiljetten. Det förhållandet att biljettpriset sedermera återbetalats innebär därmed inte att han gått miste om rätten till ombokning enligt artikel 8. Flygbolaget har alltså varit skyldigt att omboka MB till en annan flygning till Kairo.

Nämnden konstaterar att Flygbolaget inte gjorde mer än ett försök att boka om MB till en av bolagets egna flygningar och inte heller bokade om MB till flygning med annat flygbolag. En fråga i sammanhanget är om skyldigheten till ombokning i artikel 8.1 endast innefattar en skyldighet att omboka till flygbolagets egna flygningar eller även till andra flygbolags flygningar om det skulle innebära att passageraren når sin slutdestination snabbare. Frågan huruvida det finns en sådan skyldighet beror på hur uttrycket ombokning ska förstås.

---

<sup>2</sup> Jfr EU-domstolens dom den 13 oktober 2011 i mål C-83/10.

<sup>3</sup> Se exempelvis nämndens beslut den 26 februari 2015 i ärende 2014-06647 och den 9 oktober 2017 i ärende 2016-13646.

I artikel 8.1 talas det bara om ”ombokning” utan närmare precisering. Förordningens ordalydelse ger således inte något klart besked i fråga om omfattningen av flygbolagets skyldighet att boka om passageraren. Det ges inte heller något svar i förordningens preambel. EU-domstolen har inte prövat frågan och det finns inte någon refererad svensk domstolspraxis att falla tillbaka på. I EU-kommissionens vägledning till tolkningen av EU-förordningen förutsätts att ombokning kan ske med andra flygbolag, men det framgår inte uttryckligen att flygbolaget har en sådan skyldighet.<sup>4</sup> EU-kommissionen har i sitt förslag till reviderad förordning tagit in bestämmelser som innebär att resenären inte ska ha rätt till ombokning med ett annat flygbolag.<sup>5</sup> EU-parlamentet har under behandlingen av förslaget i parlamentet förordat en motsatt uppfattning.<sup>6</sup> Förslaget behandlas alltjämt av EU-lagstiftaren. Det är vanskligt att utifrån detta pågående lagstiftningsärende dra några säkra slutsatser om vad som gäller i dagsläget. I den juridiska litteraturen förespråkar vissa författare att skyldigheten bara omfattar ombokning till egna flygningar, medan andra hävdar att skyldigheten sträcker sig längre och även gäller flygningar med andra flygbolag.<sup>7</sup> I nämndens praxis finns exempel på båda synsätten.<sup>8</sup>

I sammanhanget bör nämnas att det finns motsvarande regler om krav på ombokning vid inställda transporter i andra EU-rättsakter på området, bl.a. vid buss- tåg- och båttransporter. Inte heller i fråga om dessa rättsakter finns det något auktoritativt avgörande från EU-domstolen rörande ombokningsskyldighetens omfattning. Nämnden har dock i ett vägledande beslut den 18 mars 2016 i ärende 2014-09369 om den s.k. Gotlandsbåten funnit att artikel 18.1 i EU-förordning 1177/2010 om rättigheter vid resor till sjöss och på inre vatten, som nästan ordagrant motsvarar artikel 8.1 i EU-förordning 261/2004, innebär att transportören vid en inställd sjötransport är skyldig att erbjuda ombokning inte bara med egna fartyg utan även med andra rederier.

Skäl kan anföras såväl för som emot de olika uppfattningar som kommit till uttryck vad gäller ombokningsskyldighetens omfattning. Mot bakgrund av EU-förordningens syfte att bl.a. stärka flygpassagerarnas rättigheter anser nämnden dock att övervägande skäl talar för att skyldigheten att boka om passageraren inte bara gäller egna flygningar utan även flygningar med andra flygbolag. Däri får alltså anses ligga en skyldighet att vidta rimliga åtgärder för att boka om passageraren till en flygning med annat flygbolag om detta skulle innebära att han eller hon når sin slutdestination tidigare än om han eller hon bokats om till en av flygbolagets egna flygningar. Som nämnts ankommer det på Flygbolaget att bevisa att så skett eller att det inte var möjligt att göra en sådan ombokning.

---

<sup>4</sup> Kommissionens tillkännagivande den 15 juni 2016, 2016/C 214/04, avsnitt 4.2.

<sup>5</sup> 2013/0072 COD.

<sup>6</sup> Lagstiftningsresolution av den 5 februari 2014, 52014AP0092.

<sup>7</sup> Flygpassagerares rättigheter, Eriksson, 2013, s. 32, Staudinger & Keiler, Fluggastrechte-Verordnung Handkommentar, 2016, s. 148 f., Schmid m.fl., Fluggastrechte Praktiker-kommentar, 2014, s. 140, Europäische Fluggastrechte im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung und Grösser Verspätung von Flügen, 2012, s. 389 f., Führich, Reiserecht, s. 895 f., Kjelland, Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering, 2013, s. 214 f., Van Dam, Air Passenger Rights, 2011, s. 30, Serrat, Rerouting under the Air Passengers Rights Resolution, 2011, s. 441-451 med hänvisningar.

<sup>8</sup> Se exempelvis nämndens beslut den 26 februari 2015 i ärende 2014-06647 och den 9 november 2017 i ärende 2017-05198.

MB har gjort gällande att det fanns flygningar till Kairo redan den 9 januari. Flygbolaget har inte närmare bemött uppgiften eller gjort gällande att det inte varit möjligt att boka om MB till dessa flygningar sedan den andra flygningen med bolaget ställts in. Uppenbarligen har det under alla förhållanden funnits en flygning med ett annat bolag dagen därpå, dvs. den MB själv köpt en biljett till. Flygbolaget har inte sagt något om möjligheterna för bolaget att boka in MB på denna flygning. Nämnden anser därför att Flygbolaget inte har bevisat att bolaget gjort vad som krävs för att uppfylla kravet på ombokning enligt artikel 8.1. MB har då rätt till ersättning för den kostnad som uppstått på grund av den uteblivna assistansen, dvs. mellanskillnaden mellan de olika flygbiljetterna.

Den nya flygbiljetten har visserligen avsett även returreisan. I och med att Flygbolaget bokat av hela resan bör MB få ersättning för hela mellanskillnaden mellan de olika biljetterna.

### **Skiljaktig mening**

Tre av nämndens ledamöter var skiljaktiga vad gällde motiveringen och anförde följande. Som framgått av det som nämndens majoritet anført råder det olika uppfattningar om huruvida ombokningsskyldigheten i artikel 8.1 i EU-förordningen innefattar en skyldighet att omboka inte bara till lufttrafikföretagets egna flygningar utan även till andra lufttrafikföretags flygningar. Eftersom en skyldighet att omboka till andra lufttrafikföretags flygningar skulle kunna vara mycket ekonomiskt betungande för ett lufttrafikföretag, anser vi att en sådan skyldighet inte kan åläggas ett lufttrafikföretag utan att det uttryckligen framgår av lagtext (i detta fall EU-förordningen) eller av avgöranden i EU-domstolen eller svensk domstol. Som anförts i majoritetens beslut framgår det inte av lagtexten att skyldigheten att omboka avser även skyldighet att omboka till ett annat lufttrafikföretags flygningar. Inte heller finns det på denna punkt något avgörande av EU-domstolen eller svensk domstol. Vår utgångspunkt är därför att den skyldighet att omboka som anges i artikel 8.1 bara avser en skyldighet att omboka till lufttrafikföretagets egna flygningar.

Flygbolaget har påstått att MB, sedan även den andra flygningen ställts in, begärt att få avboka sin biljett och få priset återbetalat. MB har bestritt det och i stället hävdade att han ville bli ombokad. Det är Flygbolaget som har bevisbördan för sitt påstående om att MB begärt att få avboka och få priset återbetalat. Någon bevisning om det har Flygbolaget inte lagt fram i ärendet. Enligt vår mening ska nämnden därför vid sin prövning utgå från att MB inte begärt att få avboka flygresan. I det läget har Flygbolaget inte haft rätt att avboka hans resa. I stället har Flygbolaget varit skyldigt att omboka honom i enlighet med artikel 8.1. Vi finner därför att Flygbolaget inte har lämnat MB den assistans enligt artikel 8.1 som han varit berättigad till. Som framgått av majoritetens beslut har EU-domstolen konstaterat att ett lufttrafikföretag, som inte ger passageraren den assistans enligt artikel 8.1 som passageraren har rätt till, blir skyldigt att ersätta passageraren för den skada som underlåtenheten att lämna assistans medför. I ärendet har klarlagts att Flygbolagets underlåtenhet medfört att MB drabbats av en merkostnad bestående i skillnaden mellan priset för biljetten hos det andra bolaget å ena sidan och priset för biljetten hos Flygbolaget å andra sidan. Prisskillnaden uppgick ostridigt till 3 692 kr. Vi anser därför – i likhet med majoriteten – att Flygbolaget är skyldigt att ersätta MB med det beloppet.