

**Fråga om köparen fullgjort sin skyldighet att kontrollera riktigheten av utfärdade biljetter samt om resebyrås ansvar för de felaktiga biljetterna.  
Avgörande 2013-11-19; 2013-07406**

Vid incheckning på Arlanda uppdagades att ett av tre barn saknade flygbiljett, och att ett annat istället hade två flygbiljetter. Efter försök att få boka om namnet på en av biljetterna tvingades de köpa ny biljett över disk på Arlanda. E begärde därför ersättning för det utlägg hon haft för denna ersättningsbiljett. Hon kontrollerade noggrant de resehandlingar, bekräftelse och biljetter som hon tillställdes av bolaget. E skrev ut biljetterna då hon fick dessa per e-post. På biljetten stod de fyra resenärernas namn angivna, vilka säten de skulle sitta på, vilken klass de skulle resa med, etc., och allt har bekräftats med "confirmed".

Bolaget motsatte sig yrkandet. Bolaget har endast förmedlat de aktuella flygbiljetterna. Bokningen har varit korrekt. I samband med utställandet av biljetter har dock av tekniska orsaker ställts ut dubbla biljetter för den ena sonen och ingen biljett för den andra. I de villkor som kunden erhållit anges tydligt att kunden har en skyldighet att granska färdhandlingarna när dessa erhålles. Om anmälaren hade granskat biljetterna hade felet upptäckts. Om bolaget hade fått information om felet hade detta utan problem kunnat åtgärdas fram till dagen före avresa. Bolaget menar därför att kunden själv har orsakat skadan, genom att inte i enlighet med villkoren granska sina biljetter.

**Allmänna reklimationsnämnden gjorde följande bedömning**

Enligt praxis och doktrin anses en resebyrå ha ställning av agent eller med andra ord mellanman mellan resebolaget och resenären. Om annat inte avtalats blir resebyrån således inte part i reseavtalet och ansvarar inte för eventuella brister i uppfyllandet av detta. Av allmänna skadeståndsrättsliga principer följer dock att resebyrån svarar för skador som uppkommer på grund av resebyråns egen försummelse gentemot resenären. Enligt nämndens mening är resebyrån att anse som resenärernas motpart i ärendet.

Bolaget har haft en avtalsenlig skyldighet att tillhandahålla biljetter åt alla fyra resenärerna. Bolaget har inte fullgjort den skyldigheten. Bolaget har emellertid gjort gällande att E bär ansvaret för att alla resenärerna inte fått biljetter, eftersom hon inte fullgjort sin avtalsenliga skyldighet att kontrollera biljetterna.

Nämnden har granskat de i ärendet ingivna handlingarna. I en handling som bolaget tillställt E före avresan, betecknad "Itinerary" finns alla fyra resenärerna upptagna med namn. I handlingen anges också vilka säten i flygplanet som de tilldelats och att "e-ticket" gäller för alla fyra. För alla fyra anges också i handlingen "Confirmed". Under "e-ticket" finns angivet fyra nummer, vart och ett innehållande tretton siffror. Ett nummer står på samma rad som E:s namn. Ett annat står på samma rad som sonen N:s namn. Under hans namn finns en tomrad och på denna, rakt

under de båda andra numren, står ett nummer. På nästa rad står sonen S:s namn. Något nummer står inte på den raden. På sista raden står sonen M:s namn och på samma rad ett nummer. En läsare av denna utskrift får således klart för sig att det finns fyra resenärer och fyra e-biljetter, att alla fyra resenärerna har tilldelats var sin bestämd sittplats och att biljetter och sittplatserna är ”confirmed”. Att ett biljettnummer står på en tomrad och sonen S:s namn på nästa rad, kan en läsare knappast tolka som att sonen S saknar biljett. Någon anledning att tro att fyra utställda biljetter skulle avse något annat än en biljett för var och en av de fyra passagerarna har knappast funnits. Endast den som är specialist på flygbiljetter – t.ex. bolaget – skulle ha anledning att av utskriften förstå att bolaget felaktigt utfärdat två biljetter för en av sönerna och ingen biljett för en av de andra. Mot denna bakgrund finner nämnden att E genom att läsa denna handling har fullgjort vad som krävdes av henne för att kontrollera att biljett fanns för alla fyra resenärerna. Nämnden finner därför att E inte är medskyldig till att biljett saknades för ett av barnen. I stället finner nämnden att bolaget – som uppenbarligen har försummat att kontrollera att riktiga biljetter tillställts resenärerna – har att i förhållande till resenärerna bära det fulla ansvaret för att en av dessa inte hade biljett och en annan hade dubbla biljetter. Bolaget har alltså på grund av försumlighet inte fullgjort sin avtalsenliga skyldighet att tillhandahålla biljetter åt alla fyra resenärerna. På grund härav är bolaget skyldigt att ersätta E för den skada som drabbat henne genom att biljett saknades för ett av barnen. Bolaget har inte invänt mot E:s uppgift om storleken på den skadan. Nämnden lägger därför det av henne uppgivna beloppet 21 138 kr till grund för sitt avgörande. Mot bakgrund av det anförda ska E:s yrkande bifallas.