

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00362

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (totalt fem personer) skulle reise fra Stavanger via Stockholm til Faro den 27. juni 2020 og retur den 6. juli 2020 med SAS. Billetten ble kjøpt hos Flightfinder.no. Det ble mottatt e-post fra reisebyrået den 26. juni 2020 hvor de bekrefter at klagers flyvning er kansellert og at de dagen etter sier de har sendt forespørsel til flyselskapet om refusjon.

Klager har ikke mottatt oppgjør fra Flightfinder.no

Klager krever refusjon av sine billetter på NOK 22 629.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Til klager har de anført:

Den 26. juni 2020 sendte de en e-post til klager hvor de anfører at flyvningen er kansellert og den 27. juni 2020 så sier de at de har sendt forespørsel til flyselskapet.

SAS har kun inngitt et midlertidig tilsvaer i saken der de har etterspurt PNR. Utover dette har SAS ikke inngitt tilsvaer.

### Nemnda bemerker

Flightfinder har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer til nemnda. SAS har anført at de trenger klagers PNR for å undersøke saken nærmere. Klager har lastet opp dokumentasjonen hun har, og SAS har i etterkant av dette ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda vil treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager har fremmet krav om full refusjon av booking for totalt fem personer for reise fra Stavanger via Stockholm til Faro den 27. juni 2020 og retur den 6. juli 2020 med SAS. Reisen ble bestilt via Flightfinder.no.

Klager har anført at flyvningene ble kansellert enten av SAS eller Flightfinder.

Basert på sakens dokumentasjon kan ikke nemnda se at klager i forkant av avreise har fått noe konkret kanselleringsvarsel for de aktuelle flyvningene. Som svar på forespørselen hun sendte til Flightfinder den 12. juni 2020 fikk hun generell informasjon om mulighetene for hennes booking, og mulighetene dersom flyvningen var kansellert. Klager sendte en ny forespørsel den 25. juni 2020, og fikk svar på denne den 27. juni 2020 kl. 11:35 (en drøy time etter planlagt avgangstid på utreisen). Der sto det "This booking is cancelled, refund request is now sent to the airline".

Nemnda finner det imidlertid godtgjort at klager ikke avbestilte flyreisen på eget initiativ. Det vises til korrespondanse lastet opp av klager, hvor hun gjentatte ganger før avreise spurte Flightfinder om de kunne svare henne på om flyvningen var kansellert eller ikke. Klager hadde hørt fra noen andre som skulle reise at flyvningen var kansellert.

Flightfinder.no og SAS har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004, og som eventuelt plikter å tilby kompensasjon og assistanse i henhold til forordningen ved kansellerte flyvninger. Klager har fremlagt PNR, men SAS har ikke inngitt merknader etter de fikk oversendt PNR. Nemnda legger derfor til grunn at klager hadde en bekreftet reservasjon og at reisen ble kansellert.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning. Flyselskapet kan fritas fra å utbetale standarderstatning dersom det godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Nemnda kan ikke se at SAS har svart noe rundt dette. Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler standarderstatning for kanselleringen på 400 euro per person.

Ved kansellering har passasjeren også valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Klager har krevd refusjon av billettene. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billetter i henhold til EU-forordningen. Det kan eventuelt søkes regress hos Flightfinder.no i etterkant dersom aktuelt.

Nemnda bemerker på generell basis at reisebyråer i noen tilfeller tar et gebyr ved bestilling av flyreiser. Totalsummen klager har fremlagt kan potensielt inkludere en slik sum. Det er ukjent for nemnda om dette er tilfellet i saken. Dersom det kommer på spissen i denne saken anbefales det at provisjonen refunderes av Flightfinder.no. SAS

kan ikke anses å ha kjent til en slik provisjon, og Flightfinder.no har ikke fremlagt noe juridisk grunnlag for å tilbakeholde dette.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS i henhold til EU-forordning 261/2004 utbetaler standarderstatning på 400 euro per person (totalt fem personer), samt refunderer klagers flybilletter. Dersom aktuelt anbefales Flightfinder.no å refundere eventuelt restsum (provisjon) for bookingen.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gøran Jenssen (Widerøe)