

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av billettprisen etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00079

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for to personer med SAS for en reise fra Kristiansand via Oslo og Munchen til Beograd den 8. mai 2020. Returreisen skulle være den 11. mai 2020. Billettene var kjøpt på Flightfinder.no og kostet kr. 5722. Den 27. april 2020 så klager via SAS appen at reisen var kansellert. Hun kontaktet deretter Flightfinder for å få refundert billettprisen og fikk til svar at det ville ta 8-10 uker. Klager mottok ikke pengene og kontaktet deretter Flightfinder flere ganger uten resultat før hun sendte saken inn til Transportklagenemnda.

Etter at saken kom inn til Transportklagenemnda har Flightfinder refundert klager billettprisen, men fratrasket et gebyr på kr. 395 per person. Klager finner det urimelig at reisebyrået krever et gebyr når refusjonen har tatt så lang tid og krever gebyret refundert. I tillegg stiller klager spørsmål om hun ikke vil ha krav på forsinkelsesrente.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført:

Det bekreftes at billettene er refundert i sin helhet, og at det er byrået som har foretatt denne refusjonen. Det er imidlertid usikkert for SAS om hele beløpet er refundert videre til klager. SAS anser likevel saken for avsluttet da SAS ikke er ansvarlig for eventuelle gebyrer reisebyrået har holdt igjen.

Flightfinder har tross oppfordring ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som

er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Flightfinder har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Verken reisebyrået eller flyselskapet har redegjort for årsaken til kanselleringen. Flyselskapet har derfor ikke godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som om ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning på 400 euro.

Ved kansellering har passasjerer rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har fremsatt krav om refusjon av hele det innbetalte beløpet for reisen hun bestilte hos Flightfinder. Flightfinder har refundert billettprisen med kr. 4932 etter å ha trukket fra et administrasjonsgebyr på kr 395 per person.

Flightfinder har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda og ikke godtgjort at de har hjemmel i lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Flightfinder hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et slikt administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til nemndas faste praksis i tilsvarende saker, se eksempelvis sak nr. 2020-02445 og 2020-01608.

Nemnda anbefaler at Flightfinder refunderer beløpet som er trukket fra som gebyr med kr. 790.

Klager har krevd forsinkelsesrenter. Nemnda anbefaler at SAS betaler forsinkelsesrenter på standarderstatningen fra 11. februar 2021 jf. forsinkelsesrenteloven § 2. Videre anbefaler nemnda at Flightfinder betaler forsinkelsesrenter på gebyret til klager regnet fra 30. mai 2020 jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager på 400 euro + forsinkelsesrenter fra 11. februar 2021, og at Flightfinder refunderer gebyret på kr. 790 til klager + forsinkelsesrenter fra 30. mai 2020.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

