

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon som følge av kansellert flyvning.

### Dato

06.04.2022

### Saksnummer

2021-01656

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, til sammen to personer, skulle reise med SAS fra Stavanger til Helsinki via Oslo den 9.-14. april 2020. Reisen ble bestilt gjennom Flightfinder.no. Klager fant selv informasjon på SAS sin nettside om at Oslo-Helsinki den 9. april 2020 var kansellert. Klager mottok ingen informasjon fra verken byrå eller flyselskap, og kontaktet Flightfinder og ba om refusjon. Byrået bekreftet at de har søkt refusjon fra SAS den 5. april 2020, at dette ville ta 8-10 uker, og at de ville belaste 495 kroner per person for refusjonssøknaden. Klager har gjentatte ganger etterlyst refusjonen, og kontaktet også SAS direkte som henviste klager til byrået som har utstedt billettene. Klager ønsket å søke refusjon fra SAS direkte selv, og ba om å få oppgitt billettnummer, da dette ikke stod på reisedokumentene. Klager har ikke fått tilbakemelding fra byrå.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har til tross oppfordring fra sekretariatet ikke fremmet tilsvaret for nemnda. Til klager har Flightfinder forklart at de har søkt refusjon, og at de ikke kan påvirke prosessen.

SAS har inngitt følgende tilsvaret til nemnda:

Klager med reisefølge har fremmet krav mot SAS der det kreves refusjon av ubenyttet reise samt standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004. SAS bestrider kravet delvis.

Det er undersøkt vedrørende refusjon av booking TYCW4A, og billettene er fullt ut refundert av agenten den 07.07.20.

Klager hadde opprinnelig en booking via reisebyrå med SK4016 og SK2702 mellom Stavanger og Helsinki den 09.04.20. Flyvningene ble imidlertid kansellert.

Kanselleringene skyldtes den globale spredningen av Corona-viruset (Covid-19). Det rettslige grunnlaget for avvisningen av kravet er EU-forordning 261/2004 («forordningen») artikkel 5, og kapittel 4 i kommisjonens tolkningsveileder for forordningen under Corona-pandemien. Tidspunktet for kanselleringene var i denne saken også så nært opp til tidspunkt for utbruddet at det i særlig grad må anses som ekstraordinært. SAS viser her til vedlagt liste over innstilte flyvninger grunnet Covid-19.

Klager ble booket om fra Stavanger til Oslo den 09.04.20 til en ny avgang som hadde avreise og ankomst 20 minutter senere, det vises her til vedlagt booking historie. På det tidspunktet klager selv avbestilte reisen var det enda ikke booket et alternativ for den innstilte flyvninger fra Oslo til Helsinki (SK2702). Klager har selv forklart at hun oppdaget at flyvningen var innstilt når hun skulle avbestille reisen. Det er reisebyrået som er ansvarlig for å informere sine kunder om endringer som oppstår på reisen.

SAS viser til selskapets redegjørelse og anfører at flyvningene ble kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelig tiltak ble truffet. Krav om standarderstatning må derfor avslås.

Kravet må derfor avslås.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble kansellert som følge av covid-19.

Nemnda har særlig sett hen til at Helsinki var stengt for inn og utreise fra 27. mars og i tre uker, hvilket dekker klagers reisedato. Klager med reisefølge har følgelig ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon hvis de velger det, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har i denne saken krevd refusjon.

Billettene ble bestilt via reisebyrået, Flightfinder.no. Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Det innebærer at SAS som utgangspunkt skal refundere billettene til klager.

Nemnda har merket seg at SAS har vist til at billettene ble fullt ut refundert av reisebyrået Flightfinder.no den 7. juli 2020, men har ikke fremlagt noen dokumentasjon for dette. Klager har i sin fremstilling til nemnda opplyst at hun ikke har mottatt noen tilbakebetaling.

Klager har krav på refusjon av sine billetter. I den utstrekning dette ikke allerede er gjennomført, anbefaler nemnda at SAS refunderer direkte til klager, og eventuelt søker regress hos reisebyrået. Klager har krav på full refusjon for sine utgifter, uten fradrag for gebyr.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer direkte til klager, i den utstrekning dette ikke allerede er gjennomført, og uten fradrag for gebyr.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Gøran Jenssen (Widerøe)