

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01221

Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter hos Flightfinder med SAS for reise t/r Tromsø - London via Oslo den 28. - 30. august 2020. Pris kroner 4 816.

Den 28. juli mottok klager melding fra Flightfinder om at tre av fire flyvninger var endret til andre datoer og tider. Den 29. juli bekreftet klager til Flightfinder at han ikke godtok endringene, og at han ønsket å avbryte reisen mot full refusjon.

SAS har bekreftet og dokumentert til klager at billettene er refundert reisebyrået i sin helhet, men reisebyrået vil ikke utbetale til klager og hevder de ikke har mottatt pengene fra SAS.

Klager krever full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken SAS eller Flightfinder har avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Tromsø og London ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har verken flyselskapet eller reisebyrået svart nemnda.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers billettutgifter på kroner 4 816 direkte til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billettutgifter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)