

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter kjøpt via reisebyrå.

### Dato

25.01.2022

### Saksnummer

2021-00975

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Stavanger til Stockholm via Oslo den 29. mai 2020 (SK4046 og SK1488). Reisen var kjøpt via Flightfinder.

Flyvningen ble kansellert, men klager har ikke fått refusjon av billettene. Klager har sendt mange henvendelser. Det eneste hun har fått i svar er at Flightfinder refunderer så fort SAS har betalt. Det er umulig å få kontakt med Flightfinder. SAS på sin side etterspør en referansekode som klager aldri har mottatt fra Flightfinder.no.

Klager krever full refusjon av flybillettene (4544 NOK). Klager har fått tilbakebetalt 395 NOK fra Tryg. Det dekket den ene delen av gebyret Flightfinder.no skal ha for å refundere pengene.

Klager har lastet opp alt hun har av dokumenter og informasjon i saken.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har ikke fremmet tilsvaer i saken.

SAS har anført at de trenger et bookingnummer (PNR, bestående av 6 bokstaver/tall eller et billettnummer). Ut fra opplastet dokumentasjon kan ikke SAS se hverken PNR eller billettnummer som kan søkes opp i SAS sine systemer.

Sekretariatet for Transportklagenemnda har kontaktet klager og videreformidlet SAS sin kommentar. Til dette har klager svart at hun har sett gjennom all dokumentasjon hun har, og at noen slike numre ikke er synlige noe sted. Sekretariatet har videreformidlet

denne informasjonen til SAS, samt gitt SAS en ny mulighet til å kommentere i saken før saken behandles av Transportklagenemnda. SAS har ikke inngitt noe tilsvare etter dette.

### **Nemnda bemerker**

Flightfinder.no har ikke svart på anmodningen om tilsvare. SAS har ikke fremmet tilsvare utover å etterspørre PNR/billettnummer.

Nemnda treffer vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på saksdokumentene legger nemnda til grunn at klager den 26. mai fikk beskjed om en ruteendring på reisen, og at klager den 27. mai fikk beskjed om flyvingene var kansellert. Nemnda legger til grunn at klager fortsatt hadde en bekreftet booking på tidspunktet flyvningene ble endret/kansellert, og at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse.

Klager fikk beskjed om endringen/kanselleringen mindre enn to uker før avreise. Klager har derfor rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

SAS har ikke godtgjort at endringen/kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person.

Klager har også krav på refusjon av billettene, noe de har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom de velger dette fremfor omruting.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter ovennevnte forordning, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer billettene til klager. SAS kan eventuelt søke regress hos Flightfinder.no i etterkant dersom aktuelt.

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 utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro. Videre anbefaler nemnda at SAS refunderer klagers flybilletter.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)