

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Klager hevder billettene ble kansellert ved en feil fra flyselskapets side.

### Dato

28.04.2022

### Saksnummer

2021-01957

### Tjenesteytere

Ticket

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt reise hos Ticket med SAS for reise t/r Oslo - Alicante 17. - 22. desember 2021, pris kroner 4 466.

Da klager skulle sjekke inn, ble hun gjort oppmerksom på at billettene var kansellert. Hun ringte Ticket som forklarte at billettene var kansellert av SAS den 14. desember. Klager stiller seg kritisk til dette. Hun har ikke på noe tidspunkt avbestilt billettene sine, eller bedt SAS om å gjøre dette.

Klager krever full refusjon av flybillettene kroner 4 466.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

I klagers bookinghistorie står det at klager har henvendt seg til SAS for å be om refusjon. Deretter har reisebyrået sendt inn en søknad via SAS hjemmeside for agenter (reisebyråer). Klager bes henvende seg til reisebyrået sitt vedrørende denne saken.

Ticket har i det vesentlige anført:

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskap. Ticket fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen.

Klager bestilte reise den 11. november 2021 til Alicante med avreise 17. desember 2021. Den 14. desember ble reisen kansellert av SAS, fordi klager har henvendt seg til SAS og

bedt om dette. Følgende kommer frem av klagers bookinghistorie, skrevet inn av SAS den 14. desember 2021:

"CUSTOMER APPROACHED SAS FOR REFUND 117-6526..... REFUNDED  
217X4NOK .....14DEC21"

Denne klagen må rettes til SAS. Ticket har ikke mottatt noen refusjon fra SAS, men dersom reisebyrået mottar refusjon, vil denne refunderes klager.

### **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.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klager stiller seg uforstående til hvorfor flybillettene ble kansellert. Reisebyrået Ticket hevder klager har henvendt seg direkte til flyselskapet for å be om refusjon, mens flyselskapet SAS sier de har kansellert fordi reisebyrået har sendt inn en søknad om refusjon på vegne av klager.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at det er uklart hva som har skjedd i denne saken, men mener at det er sannsynliggjort at det i hvert fall ikke er klager som selv har avbestilt sine billetter. Flyselskapet og reisebyrået skylder på hverandre. SAS kunne bidratt til å opplyse saken ved å svare nemnda. I en slik situasjon mener nemnda at klagers versjon må legges til grunn, og at selskapet og reisebyrået er solidarisk ansvarlig overfor klager for refusjon av hennes flybilletter med kr 4 466, i den grad dette beløpet ikke allerede er refundert.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at det i denne saken står ord mot ord, og mener at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets konklusjon.

### **Vedtak**

Nemnda anbefaler at SAS / Ticket refunderer klagers billetter med kr 4 466.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)  
Edvin Gagnes (Flyr)