

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00791

### Tjenesteytere

Bravofly

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (4 personer) hadde bestilt flybilletter hos Bravofly med SAS for reise fra Gazipasa til Bergen via Oslo den 7. november 2020. Den 12. oktober ble klager informert om at reisen var kansellert.

Klager krever full refusjon kroner 12 300.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

SAS har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reise hos et reisebyrå som Bravofly, er det reisebyrået som mottar betaling fra passasjerer før byrået deretter betaler videre til det aktuelle flyselskapet. Dersom en reise blir kansellert, må reisebyrået legge inn en refusjonsforespørsel hos flyselskapet.

I dette tilfellet har ikke Bravofly lagt inn en slik forespørsel. Billettene står imidlertid fortsatt åpne, slik at Bravofly skal kunne refundere billettene fullt ut på egenhånd.

Etter SAS oppfatning er spørsmålet om refusjon en sak mellom passasjerer og Bravofly.

### Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Gazipasa og Bergen 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).

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting.

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. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Flyselskapet er ikke forhindrede fra å kreve regress fra sin avtalepart jf. EU-dom C-302/16 (Krijgsman).

Nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers billettutgifter på 12 300 kroner 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 flybilletter direkte til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)