

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet ruteendring.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2021-00023

### Tjenesteytere

eSKY.com

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett hos reisebyrået eSky t/r Bergen - Tromsø den 1. - 5. mai 2020. Returreisen var med SAS på følgende reiserute:

5. mai SK4431 Tromsø - Oslo 18.45 - 20.35

5. mai SK2291 Oslo - Bergen 21.05 - 21.55

Kvelden før avreise oppdaget klager at hun hadde plass på et fly kl 11.25.

Da klager møtte til innsjekk den 5. mai fikk hun ikke sjekket inn med den begrunnelse av at hennes billett ikke var i orden, og at det lå en sperre inne hos reisebyrået som gjorde at billetten ikke kunne benyttes.

Klager ringte eSky flere ganger uten å få svar. Hun kontaktet SAS på flyplassen, men de kunne ikke hjelpe henne. Klager måtte kjøpe en helt ny billett på strekningen på samme fly med avgang kl 11.25.

Klager har mottatt kroner 972 fra eSky.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av ny billett kroner 5 161, med fradrag av kroner 972.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eSky har ikke avgitt uttalelse om saken til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

eSky er en formidler av flybilletter og ikke ansvarlig for endringer gjort av flyselskapene, eller konsekvenser forbundet med disse. SAS kansellerte klagers flyvninger grunnet covid-19 pandemien, klager ble informert om kanselleringen per epost den 9. april. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager bes henvende seg til flyselskapet for å søke refusjon i dette tilfellet.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager var booket påfølgende reiserute med SAS fra Tromsø til Bergen via Oslo den 5. mai 2020:

SK4431 05MAY TOSOSL 1845 2035  
SK2291 05MAY OSLBGO 2105 2155

Den 27. april ble begge flyvninger kansellert av SAS grunnet covid-19 pandemien, og klager ble booket om til følgende flyvninger:

SK4423 05MAY TOSOSL 1505 1655  
SK 277 05MAY OSLBGO 1840 1935

Kort tid etter, samme dag den 27. april, ble også disse flyvningene kansellerte, og klager ble booket om til følgende flyvninger:

SK4571 05MAY TOSTRD 1125 1335  
SK4163 05MAY TRDBGO 1415 1515

Reisebyrået eSky har ikke skrevet om billettene etter ruteendringene, og billetten er da ikke mulig å reise på.

Det er reisebyrået som eier bookingen før avreise, SAS mener de må stå ansvarlige for at klagers billett ikke var skrevet om og klar ved innsjekk.

SAS kan heller ikke se at reisebyrået har sendt en refusjonssøknad til SAS i denne saken.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). I dette tilfellet ble det sendt en epost fra reisebyrået til klager den 29. april. Dette er mindre enn to uker før avreise.

SAS har uttalt at flyvningene ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Uttalelsen er imidlertid ikke forklart nærmere eller dokumentert. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringene skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Klager har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro.

I dette tilfellet informerte flyselskapet reisebyrået om ruteendringen, og reisebyrået informerte passasjerer, men billetten ble ikke skrevet om slik den må, og billetten var dermed ugyldig ved innsjekk.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2. Klager tok kontakt med SAS på flyplassen, men hun ble ikke tilbudt omruting.

SAS har ikke oppfylt forpliktelsene sine etter EU-forordningen, og nemnda mener derfor at SAS må refunderer klagers utgifter til ny billett på strekningen. Klager skal ikke reise gratis så SAS skal ikke refunderer både den opprinnelige og den nye billetten. SAS er ikke forhindret fra å kreve regress hos reisebyrået jf. Krijgsmann C-302/16.

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 250 euro i standarderstatning til klager, samt refunderer hennes utgifter til ny billett med kroner 5 161, med fradrag av allerede mottatt beløp på kroner 972.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)