

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av booking kjøpt gjennom reisebyrå.

### Dato

06.12.2021

### Saksnummer

2021-00746

### Tjenesteytere

Sembo

Norwegian Air Shuttle

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Stavanger til Malaga den 23. juni 2020 med Norwegian (D85037) og Malaga til Stavanger med SAS den 18. juli 2020 (SK4682). Flybillettene var bestilt gjennom reisebyrået Sembo. Begge flyvningene ble kansellert. Klager har fremsatt full refusjon av bookingen. Hun har pr. dags dato kun mottatt refusjon for billetten med SAS.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har anført følgende:

Sembo har mottatt klagers avbestilling. Grunnet Norwegian sin rekonstruksjon venter Sembo fortsatt på penger. Sembo kan ikke refundere noe uten å ha fått pengene fra flyselskapet først. I mai publiserte Norwegian informasjon om rekonstruksjonen. Det ble her informert om at kun deler av billettbeløpet vil bli refundert. Sembo vet fortsatt ikke hvor mye og når de vil få pengene. Sembo har forsøkt å få mer informasjon fra Norwegian. Sembo vil selvfølgelig refundere summen til klager så fort de får pengene fra Norwegian.

SAS har anført følgende:

Klager med reisefølge har fremmet krav mot SAS der det kreves full refusjon i forbindelse med tur/retur-reise fra Stavanger til Malaga. SAS skulle operert klagers returreise med SK4682 den 18. juli 2020.

Det følger av dokumentasjonen som klager har lagt ved sin klage til Transportklagenemnda, at klager fikk en e-post fra Sembo der det ble informert om

at utreisen med Norwegian var kansellert. Klager ble informert om mulighetene for kansellering og ble i tillegg informert om at det ikke ville bli gjennomført en refusjon for returreisen med SAS, da denne ikke var kansellert enda, se e-post fra Sembo datert 26. juni. Klager svarte Sembo med at de ønsket hjelp med å få refusjon fra de ulike flyselskapene, til tross for at flyvningen med SAS ikke var innstilt. SAS har ikke kunnet tyde hvilken dato e-posten er sendt, men den ligger mellom to e-poster datert den 3. juni og 15. juni. Følgelig er det rimelig å anta at e-posten er sendt på et tidspunkt mellom disse to datoene. Videre vises det til vedlagt bilag, som viser SAS sin logg over kansellerte flyvninger grunnet covid-19, der det fremkommer at SK4682 ble kansellert den 1. juli. Følgelig var ikke SK4682 innstilt på tidspunktet klager avbestilte sin reise.

Imidlertid har SAS refundert klager sine billetter fullt ut til reisebyrået. Følgende ble refundert til reisebyrået: SEK 1588, SEK 1919, SEK 2058 og SEK 2058). Følgelig er det gjennomført en full refusjon fra SAS sin side. Dersom klager ikke har mottatt det fulle beløpet må en eventuell avkortning oppklares av Sembo.

Norwegian har ikke fremmet tilsvare i saken.

### **Nemnda bemerkninger**

Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. Transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd

Klager har fremmet krav om full refusjon av sin booking kjøpt via Sembo.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med Norwegian ble kansellert av flyselskapet. Når det gjelder flyvningen med SAS, har SAS anført at klager avbestilte bookingen før flyvningen ble kansellert fra flyselskapets side, men at klager likevel har fått full refusjon av billettene. Slik nemnda forstår hendelsesforløpet ble ikke SAS-billettene kansellert av reisebyrået da klager først tok kontakt. Klager fikk beskjed fra reisebyrået om at SAS-flyvningen ikke var innstilt, og at en avbestilling av denne ikke ville gi rett på refusjon, og valgte derfor å ikke avbestille billettene med SAS.

Nemnda legger til grunn at klager hadde en bekreftet booking da flyvningene ble kansellert jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 punkt 2 bokstav a). Dette gjelder både flyvningen med Norwegian og flyvningen med SAS.

Klagers booking hos Sembo bestod av to separate reiser, én med Norwegian og én med SAS. Reisene må derfor vurderes separat når det gjelder rettigheter etter EU-forordning 261/2004. Nemnda har derfor delt opp det vedtaket i to: 1) Reisen med Norwegian og 2) Reisen med SAS.

1) Reisen med Norwegian:

Kansellering kan gi rett på standarderstatning, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor klager ble opplyst om kanselleringen minst to uker før avreise. Dette er regulert i EU-forordning 261/2004 artikkel 7 og 5. Ifølge fremlagt dokumentasjon ble klager informert om kanselleringen til Norwegian den 3. juni 2020, altså mer enn to uker før planlagt avreisedato den 23. juni 2020. Klager har da ikke rett på standarderstatning for reisen med Norwegian.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Norwegian plikter i utgangspunktet å refundere klagers flybilletter med Norwegian.

Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

Klagers booking av Norwegian-billetter hos Sembo bestod også av en ekstratjeneste (seating). Slik nemnda forstår det (basert på bestillingsbekreftelsen) er dette en del av billettprisen, og således en del av klagers refusjonskrav mot Norwegian. Betaling for tjenester som eventuelt ikke er en del av billettprisen anbefaler nemnda at Sembo refunderer til klager i henhold til vilkårene for kjøpet.

## 2) Reisen med SAS:

SAS har opplyst at de fullt ut har refundert klagers billetter. I bestillingsbekreftelsen til Sembo fremgår det imidlertid at SAS-reisen kostet totalt 8052 kroner. Klager har oppgitt at de har mottatt 7843 kroner. Det mangler med dette 209 kroner. Nemnda finner det uklart hva denne summen utgjør, men forstår det som at SAS iallfall har refundert det selve billettprisen utgjorde (se bestillingsbekreftelse hvor det står at flybillettene utgjorde 7216 kroner). Ettersom Sembo ikke har forklart eller begrunnet tilbakeholdet av de ca

200 kronene i sitt tilsvaer, anbefaler nemnda at Sembo refunderer denne summen til klager.

Spørsmålet er også for denne reisen om klager har rett på standarderstatning grunnet kanselleringen jf. forordningens artikkel 5 og 7.

SAS har opplyst at klagers flyvning ble kansellert den 1. juli 2020, hvilket er mer enn to uker før avgang. Basert på fremlagt dokumentasjon mener nemnda at klager ikke gjort oppmerksom på denne kanselleringen før 14. juli 2020, dvs. mindre enn to uker før planlagt avreise. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU-domstolen har i dom C-302/16 Krijgsman vs Surinam Airways gitt klart uttrykk for at flyselskapet har bevisbyrden for at passasjeren er informert om kanselleringen og for når dette ble gjort. Dommen påpeker det at det samme gjelder også der passasjeren har kjøpt billetten gjennom et reisebyrå. I tilfeller hvor reisebyrået har unnlatt å gi beskjed videre er flyselskapet henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjeren ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for det.

Klager har derfor rett på standarderstatning, med mindre kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet

SAS har vist til at klagers flyvning sto på en liste over kansellerte flyvninger grunnet covid-19. Etter nemndas syn har SAS ikke sannsynliggjort at kanselleringen av klagers flyvning skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor rett på standarderstatning for kanselleringen, med 400 Euro pr person.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer sine billetter i henhold til rekonstruksjonsplanen til selskapet. Sembo anbefales å refundere tilbakeholdt mellomlegg for SAS-billettene. SAS anbefales å utbetale standarderstatning på 400 euro per person.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)