

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

30.05.2023

### Saksnummer

2023-00244

### Tjenesteytere

eSKY.com

SAS

SriLankan Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos eSky med SAS og SriLankan Airlines fra Oslo til Colombo via London t/r for reise 15. - 31. juli 2022. SK809 fra Oslo til London ble kansellert 15. juli.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene med DKK 20 335 (PLN 12 660,61).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken eSky eller Sri Lankan Airlines har avgitt uttalelse til nemnda.

SAS har i det vesentlige uttalt:

eSky er et reisebyrå som setter sammen billetter uavhengig. Reisen består av ulike flyvninger med forskjellige flyselskaper, hvor SAS er en del av flyvningene.

Billettene er derimot ikke utstedt av SAS og selskapet kan derfor ikke gi en eventuell refusjon til reisebyrået, som igjen gir passasjeren pengene.

For at passasjeren skal få denne mulige refusjonen, bør flyselskapet som utstedte billettene tilby passasjeren en refusjon.

### 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.

eSky og SriLankan Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Klager ble informert om kanselleringen på avreisedagen. Klager har etter dette krav på standarderstatning.

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Colombo. Siden avstanden mellom Oslo og Colombo, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 3 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen EUR 600 per person. Nemnda viser i denne forbindelse også til EU-domstolens dom i sak C-11/11 – Folkerts der en «reise» eller «journey» omfatter turen fra opprinnelig avgangssted til endelig bestemmelsessted.

Klager krever refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det. Dette gjelder selv om flyselskapet har utbetalt refusjonsbeløpet til reisebyrået.

I dette tilfellet fremgår det av reisedokumentene at det er SAS som er det transporterende luftfartsselskapet, og nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers flybilletter. SAS har i ettertid anledning til å rette et regresskrav mot eSky/ SriLankan Airlines.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro per person, og refunderer klagers flybilletter direkte til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro per person til klagerne, samt refunderer flybillettene fullt ut direkte til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)