

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

15.02.2022

### Saksnummer

2021-01639

### Tjenesteytere

Ticket

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter hos Ticket med Qatar Airways for reise t/r Oslo - Windhoek, Namibia, 17. november - 2. desember 2020, pris kroner 9 706.

Den 12. oktober mottok klager epost fra Ticket om at flyvningene var kansellerte.

Klager krever full refusjon av flybillettene med kroner 9 706.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående kanselleringen.

Ticket har i det vesentlige anført:

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

Ticket har søkt flyselskapet om refusjon, og den 13. oktober 2021 har reisebyrået fått beskjed om at Qatar vil refundere billetten og overføre pengene til Ticket. Ticket har ennå ikke mottatt refusjonen, men så snart den er klar vil klagers billetter bli refundert.

### Nemnda bemerker

Qatar Airways har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

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. Basert på sakens opplysninger legger

nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Windhoek 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 han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han 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. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte. Nemnda mener derfor at Qatar Airways må refundere klagers billettutgifter på 9 706 kroner direkte til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer klagers billetter direkte til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)