

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av booking.

### Dato

18.08.2022

### Saksnummer

2021-01691

### Tjenesteytere

Bravofly

SAS

Air Baltic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med SAS fra Oslo til Athen den 21. juli 2020 (SK4637). Planlagt retur var den 1. august 2020 med Air Baltic (BT0612 og BT0153). Flybillettene var bestilt via reisebyrået Bravofly og kostet totalt 11 033, 04 NOK.

Den 22. mars 2020 ble det gitt beskjed om kansellering grunnet korona. Klager ble ikke omrutet.

Kravet til klager er tilbakebetaling av flybilletter. Selskapet sier imidlertid at ting tar tid. Klager fikk denne beskjeden i et år. Etter dette fikk de ikke noen flere tilbakemeldinger.

Klager har dessverre mistet en del dialog med Bravofly grunnet datakrasj. Tilbakebetaling må gå til annet kontonummer (spesifisert i klageskjemaet) grunnet bankskifte.

Klager har fått refundert 5198 NOK fra sitt forsikringsselskap av "goodwill".

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvar i saken. Det samme gjelder reisebyrået Bravofly.

Air Baltic har anført følgende:

Ingen av passasjerens (med reisefølge) flyvninger ble kansellert. Begge flyvningene opererte som normalt. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette. I henhold til Air Baltic sine systemer ble det heller ikke sendt ut noe informasjon om kansellering/

innstilling til passasjeren eller reisebyrået. Grunnet dette kan ikke Air Baltic ta ansvar for ubenyttede flyvninger.

## **Nemnda bemerkar**

SAS og Bravofly har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Passasjeren har imidlertid ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende ble informert om kanselleringen minst to uker før avgang. Ved kansellering har en også rett på full refusjon av flybillettene, jf. forordningens artikkel 8.

Slik nemnda ser det har klager ikke rett på standarderstatning. Ifølge oppgitt informasjon i klageskjemaet ble det gitt beskjed om kanselleringen i mars 2020 grunnet korona. Klager ble dermed informert om kanselleringen av reisen mer enn 14 dager før avgang. Klager har følgelig ikke rett på standarderstatning i dette tilfellet.

Spørsmålet er om klager har rett på full refusjon av bookingen med Bravofly.

Klager har én samlet booking hos Bravofly. I henhold til bookingdokumentet er reisen imidlertid satt sammen av to separate reservasjoner. Det vises til de ulike PNR-numrene (referansene). Referansene må med dette behandles separat når det gjelder spørsmålet om retten til erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Slik nemnda oppfatter det ble utreisen med SAS kansellert fra flyselskapets side. Klager har dermed rett på full refusjon av dette segmentet. SAS har ikke fremmet noe tilsvaret og imøtegått dette. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer SAS-bookingen fullt ut. SAS anbefales å søke regress hos Bravofly i etterkant dersom aktuelt.

Nemnda finner det godtgjort at returreisen med Air Baltic den 1. august (ATH-RIX-OSL) ikke var kansellert/innstilt. Klager har med dette ikke rett på refusjon av disse segmentene i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8, jf. artikkel 5. Nemnda kan heller ikke se at Bravofly plikter å refundere disse.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS - dersom det ikke allerede er gjort - refunderer SAS-billettene direkte til klager, og evt. søker regress hos Bravofly i etterkant.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)  
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Edvin Gagnes (Flyr)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)