

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter til ny billett grunnet kansellering.

### Dato

26.01.2022

### Saksnummer

2021-01306

### Tjenesteytere

Supersaver

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Monterrey via Amsterdam og Mexico City for reise 15. juli - 3. august 2021. Reisen var med Aeromexico og SAS og var bestilt hos Supersaver.

Den 12. juli ble klager informert om at SK1550 fra Amsterdam til Oslo på returen var kansellert. Den 13. juli ringte klager til Supersaver for hjelp til ombooking. Hun fikk beskjed om å betale et gebyr på kroner 375 dersom hun ønsket hjelp. Klager betalte, men mottok ingen assistanse fra reisebyrået. Hun endte opp med å kjøpe ny billett til kroner 3 082 på strekningen Amsterdam - Oslo.

Klager har i ettertid mottatt refusjon fra Supersaver på gebyret på kroner 375.

Klager krever full refusjon av den nye billetten med KLM, kroner 3 082.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

SAS kansellerte SK1550 med avreise 4. august 2021 den 12. juli 2021, mer enn 14 dager før avreise. Billetten var utstedt på Aero Mexico dokument og reisebyrået Supersaver har ifølge dem selv, sendt en refusjonsforespørsel til flyselskapet.

Slik SAS ser det, er dette en sak mellom reisebyrået Supersaver og flyselskapet Aero Mexico som sitter på pengene.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver har sendt refusjonssøknad til SAS angående strekningen Amsterdam - Oslo med SK1550. Supersaver kan ikke garantere at SAS vil godkjenne søknaden. Supersaver har refundert gebyret på kroner 375, da reisebyrået ikke kunne levere den tjenesten klager ønsket i forbindelse med kanselleringen.

### **Nemnda bemerk**

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Amsterdam og Oslo 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).

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. 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 selv om reisen er kjøpt av et online reisebyrå.

Klager ble ikke tilbudt omruting. Nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers billettutgifter på kroner 3 082. Dersom klager har mottatt refusjon av den ubenyttede billetten mellom Amsterdam og Oslo, kommer denne til fradrag.

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 refunderer kroner 3 082 til klager. Eventuell refusjon av opprinnelig billett kommer til fradrag.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)