

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen for kansellert reise som følge av covid-19.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2020-03592

Tjenesteytere

SAS

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt to personer, hadde kjøpt billetter hos reisebyrået Rumbo.com og skulle reise med SAS fra Oslo til Barcelona den 28. juni 2020 med SK4621. Den 9. juni 2020 mottok klager en e-post fra reisebyrået med beskjed om at flyvningen med SAS var kansellert på grunn av covid-19. Klager fremsatte deretter krav om refusjon av billettene, men har ikke mottatt dette fra reisebyrået.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Rumbo.com/lastminute.com group har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

SAS har svart at de har refundert reisebyrået den 29. oktober 2020 og at klager vil motta refusjonen fra reisebyrået.

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, tredje ledd.

Rumbo.com har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager fikk informasjon den 9. juni 2020 i en e-post fra

reisebyrået om at SK4621 den 28. juni var kansellert. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal refundere billettene til klager. SAS har svart at de har refundert billettene til reisebyrået Rumbo.com. Nemnda forstår at dette er i tråd med gjeldende praksis i bransjen. Nemnda må likevel forholde seg til at flyselskapene etter forordningen er ansvarlig overfor klager, og nemnda oppfordrer SAS til å kreve regress fra Rumbo.com.

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 billettprisen til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)