

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert reise.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02388

### Tjenesteytere

Bravofly

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise t/r Oslo - Stokmarknes via Bodø med SAS og Widerøe, hos reisebyrået Bravofly, for reise 13. - 17. juli 2020.

Utreisen var som følger:

SK4112 Oslo – Bodø (kl 13.05 - 14.30)

WF856 Bodø – Stokmarknes (kl 19.00 - 19.35)

Dagen før avreise mottok klager en sms om alt var klart for innsjekk på SK4116 med avgang kl 14.40. På daværende tidspunkt oppdaget ikke klager at flightnummeret var endret, men antok at flytiden kun var endret. Klager sjekket inn og mottok setenummer.

Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om denne ruteendringen i forkant av denne sms'en.

På avreisedagen kl 09.31 mottok klager en epost fra Bravofly om at hele reisen t/r var kansellert. Klager har via flere kanaler i ettertid forsøkt å få kontakt med Bravofly for å få refundert billettene uten å lykkes.

Klager fikk kjøpt nye billetter til Evenes samme dag, og da de var på Gardermoen så de at gaten til SK4116 var åpen og at flyet tilsynelatende skulle gå som normalt.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Bravoflys utilgjengelighet, og mener at det selskapet bedriver er ren svindel.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

SAS har i det vesentlige uttalt:

Den 1. juli foretar SAS en ruteendring, der SK4112 blir byttet ut med SK4116. Da klager har kjøpt reisen hos et reisebyrå, er det reisebyrået som må informere passasjerer om ruteendringen. Ruteendringen hadde ingen betydning for klagers videre reise. Ved å sjekke inn dagen i forveien aksepterte klager ruteendringen.

Den 13. juli blir hele reisen kansellert av Bravofly, SAS viser til fremlagt kopi av klagers bookinghistorie. Det er uklart for SAS hvorfor reisebyrået kansellerte reisen da alle flyvningene gikk etter rutetabellen.

SAS kan ikke stå ansvarlig for at reisebyrået kansellerte reisen, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). I dette tilfellet ble ruteendringen foretatt av flyselskapet den 1. juli, altså mindre enn to uker før avreise. Klager har derfor krav på standarderstatning. Det er SAS som er ansvarssubjekter etter forordningen jf. artikkel 2 bokstav b og derfor SAS som må betale ut standarderstatning til klager.

Klager ble booket om fra SK4112 til SK4116. Nemnda legger til grunn at klager, etter ombookingen, ville rekke sin videreförbindelse fra Bodø kl. 19.00 med WF856 slik at klager etter ombookingen ville ankomme Stokmarknes i tråd med opprinnelige ankomsttid. Klager har etter dette krav på 50 % av erstatningsbeløpet, 125 euro per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 2 bokstav a.

Nemnda legger til grunn at flyvningen, etter ruteendringen, gikk som normalt, men at klager ikke fikk reist med flyvningen da Bravofly kansellerte denne. Klager har krevd full refusjon av flybillettene av Bravofly.

Nemnda mener at Bravofly er ansvarlig for klagers økonomiske tap på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) at det foreligger et ansvarsgrunnlag
- b) at klager er påført et økonomisk tap
- c) at det er adekvat årsakssammenheng

Nemnda mener at Bravofly har opptrådt uaktsomt ved å kansellere klagers reise. Videre er klager påført et økonomisk tap tilsvarende prisen klager betalte for de nye flybillettene. Det foreligger årsakssammenheng mellom klagers tap og Bravoflys opptreden, og denne er ikke upåregnelig, fjern eller avledet.

Nemnda mener derfor at Bravofly må erstatte klagers utgifter til nye flybilletter. Dersom klager har mottatt refusjon av de opprinnelige billettene skal dette komme til fratrekk.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler SAS utbetaler 125 euro per person i standarderstatning. Nemnda anbefaler også at Bravofly erstatter klagers utgifter til nye flybilletter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)