

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav som følge av kansellering

### Dato

29.06.2022

### Saksnummer

2022-00065

### Tjenesteytere

Supersaver

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS (SK4298) fra Oslo til Kiev den 28. august 2021 (retur den 31. august 2021 med SK4299). Billett ble kjøpt via reisebyrået Supersaver.

Da klager ankom Oslo Lufthavn kl. 14:30 på avreisedagen, fikk han beskjed av SAS om at flyvningen var kansellert. SAS kunne også bekrefte at reisebyrået ikke hadde varslet klager på forhånd.

Klager skulle holde pianoforestilling i Kiev neste dag, og påfølgende mandag. Heldigvis kunne SAS hjelpe han med å booke et av de siste setene på en flyvning som ville gjøre at han rakk det. Dette var med KLM via Amsterdam. Klager måtte imidlertid betale 6010 NOK for dette. Den opprinnelige returflyvningen var ikke kansellert, men klager måtte betale på nytt for bagasje på denne. Dette ble imidlertid ordnet opp i etterkant.

Klager stiller spørsmålstegn ved hva som skjedde, og håper det er en god forklaring for feilen. Med den nye flyvningen var ankomsttid i Kiev etter midnatt. Men det kunne endt verre (at han ikke ville rukket konserten) dersom han ikke hadde fått ordnet ny billett.

Klager har bemerket at han fikk flere e-poster om blant annet innsjekk, tilbud om leiebil, kjøp av sete o.l tett på avgangsdatoen.

Klager har fått melding om at han vil få refundert cirka 400 NOK for den opprinnelige flybilletten. Dette er ikke nok.

Det er fremsatt krav om refusjon av opprinnelig billett (2735 NOK) og ny billett (6010 NOK).

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

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbud på hjemmesiden supersaver.no. Supersaver opptrer utelukkende som formidler. Avtalen om selve leveringen av flybillettene/tjenestene trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene, og ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Supersaver sitt ansvar begrenser seg til Supersaver sine egne ekstratjenester.

Supersaver sin rolle som formidler er tydelig beskrevet på selskapets hjemmesider og reisevilkår. Kunden har bekreftet å ha lest og forstått vilkårene under bookingen. Det vises til vedlagte reisevilkår.

Klager booket en flybillett med SAS. Han kjøpte også en tilleggstjeneste (bagasje). Kostnaden ble totalt 2735 NOK.

Når Supersaver skulle booke bagasjen oppsto det en teknisk feil. Supersaver sendte derfor en e-post til klager og informerte om dette. Supersaver refunderte de 798 NOK som klager hadde betalt for bagasjen.

I juli 2021 utførte SAS endringer på sine tidtabeller som påvirket klagers reise. Da det ikke fantes noe alternativ, sendte Supersaver en e-post hvor det ble informert om kanselleringen. E-posten ble sendt den 15. juli 2021, mer enn to uker før planlagt avreise. Dette innebærer at klager ikke har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

I Supersaver sine reisevilkår, som klager bekreftet å ha lest og godkjent, står det at kunden må oppgi korrekt kontaktinformasjon. Det står i tillegg at klager må holde øye med e-posten sin, da det kan bli sendt viktig informasjon. Det står videre at flyselskapets tidtabeller kan endres, og at kunden må holde seg oppdatert på endringer.

Marco Polo Travel AS beklager at reisen ble innstilt av SAS. Klager fikk imidlertid beskjed over to uker før avreise. Klager har i tillegg påtatt seg å kontrollere e-posten sin for eventuelle endringer.

Marco Polo Travel AS har refundert alt de har fått refundert av flyselskapet. Resterende summer kan han kreve direkte fra SAS i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS beklager sent svar i denne saken, men SAS viser til svar fra Supersaver med vedlagt dokumentasjon på at kansellering av SK4298/28aug21 ble sendt klager mer enn 2 uker før avreise. Således har klager ikke rett til standard kompensasjon og flyselskapet kan ikke bære ansvaret for ekstra utgifter til ny reise med KLM. Opprinnelig flybillett er

refundert ihht regler og vilkår og dersom reisebyrået ønsker å refundere billetten fullt ut må dette gjøres ihht byråets rutiner for dette.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjerer blir informert om kanselleringen minst to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i). Slik nemnda ser det har Supersaver godtgjort at det på vegne av SAS ble sendt informasjon om kanselleringen mer enn to uker før avreise til den adressen klager selv hadde registrert ved bestilling. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning. Dette er heller ikke krevd.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda mener det i denne saken ikke er sannsynliggjort at klager fikk valgmuligheten mellom full refusjon og omruting snarest mulig i henhold til EU-forordning 261/2004. Retten til valget mellom refusjon eller omruting er rettigheter passasjerer har uavhengig av når de blir informert om kanselleringen. Klager måtte selv bekoste ny flybillett til Kiev. Nemnda mener at SAS plikter å refundere kostnadene klager hadde til omruting. Dette følger av fast nemndspraksis, og er i henhold til EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordning 261/2004. Klager skal ikke reise gratis, og evt refusjon av hans opprinnelige billett kommer til fradrag.

Nemnda bemerker i tillegg at klager ikke har rett på refusjon av opprinnelig returreise, da denne ikke var kansellert og ble benyttet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgift til ny flybillett fra Oslo til Kiev. Det kan gjøres fratrekk for evt. allerede refundert sum på opprinnelig utreisebillett.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)