

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgifter. Klager har anført at han aldri mottok billettene fra reisebyrået.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2021-00014

Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter med SAS via Flightfinder for en reise mellom Tromsø og Færøyene, via Oslo og København, med utreise 25. juni 2020 og hjemreise 29. juni 2020. Han betalte 5596 kroner for billettene. Han anfører at han imidlertid aldri mottok billettene. Han fikk en SMS fra SAS med informasjon om at han kunne sjekke inn på flyvningen mellom Oslo og Tromsø den 29. juni 2020, men at dette var umulig i og med at den øvrige reisen var kansellert.

Klager krever refusjon av de 5596 kronene han betalte for billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har på tross av oppfordring ikke inngitt noe tilsvarende.

SAS har anført følgende:

Det anføres at klager aldri mottok billettene for reisen sin, og han møtte derfor ikke til reisens avgang. Det fremgår av sakens dokumentasjon at klager inngikk avtale om kjøp av billetter med Flightfinder. Det er dermed utvilsomt at Flightfinder og klager er avtalens parter, og det er Flightfinder som er ansvarlig for å utstede billetter til klager. Dette underbygges av klagers reisebekreftelse, der det fremgår at reisedokumentene er sendt til klagers oppgitte e-postadresse. Reisebekreftelsen kommer fra Flightfinder, og det vil derfor være naturlig at reisens dokumenter blir sendt fra Flightfinder.

SAS kan dermed ikke holdes ansvarlig for Flightfinders manglende tjenesteyting overfor klager.

På bakgrunn av dette kan ikke SAS refundere utgiftene klager hadde i forbindelse med billettkjøpet.

SAS bemerker også at det i dette tilfellet ikke er snakk om en «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Ved nektet ombordstigning utløses blant annet ansvar for refusjon, omruting og eventuell erstatning etter forordningen.

Det følger av forordningen artikkel 2 bokstav j at det regnes som «nektet ombordstigning» når passasjerene blir avvist «selv om de har møtt til innsjekking». I dette tilfellet har ikke klager møtt til innsjekking, som følge av at Flightfinder ikke har sendt reisedokumenter i tråd med avtalen mellom klager og Flightfinder. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse, og SAS kan dermed ikke holdes ansvarlig for refusjon, omruting eller erstatning etter forordningen artikkel 4 første og tredje punkt, jf. artikkel 7 og 8.

Nemnda bemerker

Flightfinder har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde bestilt en reise med SAS til Færøyene, men at han aldri mottok reisedokumentene fra Flightfinder.

Etter nemndas syn er Flightfinder ansvarlig overfor klager på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng.

I dette tilfellet har Flightfinder opptrådt uaktsomt ved å ikke utstede reisedokumenter til klager.

Klager har lidt et økonomisk tap tilsvarende det han betalte for billettene, altså 5596 kroner.

Det er også adekvat årsakssammenheng mellom Flightfinders unnlatelse av å utstede billetter og klagers økonomiske tap.

Nemnda anbefaler derfor at Flightfinder erstatter klagers økonomiske tap med 5596 kroner.

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 Flightfinder utbetaler 5596 kroner til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)