

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

28.01.2022

Saksnummer

2021-01362

Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Haugesund til Pristina via Oslo og Wien den 28. juni - 5. august 2020 med SAS og Austrian Airlines. Billetten var bestilt hos Flightfinder og utstedt på Austrian Airlines dokument.

Den 1. juni ble klager informert om at flyvningene var kansellert.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av flybillettene, kroner 11 865.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Austrian Airlines har i det vesentlige anført:

Billettene ble refundert Flightfinder i april 2021, det vises til fremlagt dokumentasjon.

SAS har i det vesentlige anført:

Billettene er utstedt på Austrian Airlines dokument, og ifølge flyselskapet er billettene allerede refundert til reisebyrået.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger

nemnda til grunn at klager fikk beskjed om at flyvningene mellom Haugesund og Pristina 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).

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting.

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. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte. Nemnda mener derfor at Austrian Airlines må refundere klagers billetter direkte til klager. Nemnda oppfordrer Austrian Airlines til å kreve regress fra Flightfinder.

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 Austrian Airlines refunderer klagers billetter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)