

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

22.06.2023

Saksnummer

2023-00367

Tjenesteytere

SAS

Emirates

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise fra Oslo til Asmara i Eritrea den 3. juli 2022 via København og Dubai. Flybillettene ble bestilt hos reisearrangøren Sembo og kostet kroner 45 024. Flybillettene ble betalt med faktura fra faktureringselskapet Captum.

SK1469 fra Oslo til København ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble innlosjert på hotell i København av SAS i påvente av nye flybilletter. Etter fire døgn i København klarte SAS enda ikke klare å finne nye flybilletter til klager, og de ble sendt tilbake til Oslo.

Klager har mottatt standarderstatning fra SAS med 600 euro per person, til sammen 2 400 euro.

SAS sier de ikke er ansvarlig for refusjon, da flybillettene er utstedt på Emirates dokument og må refunderes av Emirates. Emirates henviser klager til reisearrangøren. Sembo sier at de ikke kan refundere fordi Emirates har avvist refusjonssøknaden.

Klager krever full refusjon av flybillettene, samt forsinkelsesrente. Siste faktura fra Captum var på kroner 49 617.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige uttalt:

SAS ønsker å utbetale 600 euro per person.

Sembo har i det vesentlige uttalt:

Sembo kan ikke refundere flybillettene før de har mottatt autorisasjon fra Emirates.

Emirates har i det vesentlige uttalt:

Sembo kan refundere flybillettene fullt ut, og behøver ingen ytterligere godkjenning fra Emirates.

Nemnda bemerkar

SK1469 fra Oslo til København ble forsinket slik at klager mistet sin videreförbindelse. SAS har tilbudt klager standarderstatning med 600 euro i henhold til forordningen, og klager har mottatt utbetalingen.

Klager har krevet full refusjon av flybillettene.

I dette tilfellet er flybillettene kjøpt hos reisearrangören Sembo og utstedt på Emirates dokument. Sembo hevder de ikke har mottatt autorisasjon fra Emirates til å refundere flybillettene, mens Emirates på sin side har uttalt at de har gitt full autorisasjon for refusjon til reisearrangören.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det. Dette gjelder selv om flyselskapet har utbetalt refusjonsbeløpet til reisebyrået. Nemnda anbefaler etter dette at Emirates refunderer klagers flybilletter direkte til klager.

Klager har i tillegg krevet forsinkelsesrenter. I henhold til forsinkelsesrenteloven § 2 kan en fordringshaver kreve rente etter forsinkelsesrenteloven når kravet ikke innfris ved forfall. Renten løper fra forfallsdag når denne er fastsatt i forveien, og ellers fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring om å betale. Nemnda viser til at det følger av forordningens artikkel 8 nr. 1 a) at refusjon skal utbetales 7 dager etter at kravet er meldt. Kravet ble fremsatt den 9. juli 2022. Forsinkelsesrenter løper derfor fra 16. juli 2022 og til betaling skjer.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Emirates refunderer klagers flybilletter fullt ut, med tillegg av forsinkelsesrente.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)