

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av nyinnkjøpte billetter.

### Dato

22.06.2022

### Saksnummer

2021-01905

### Tjenesteytere

SAS

Travellink

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, totalt tre personer, skulle reise med SK3692 fra Frankfurt til Oslo den 11. oktober 2021 med avgang kl. 10:00. Reisen ble bestilt via Travellink. Da klager skulle sjekke inn på nett dagen før avreise, oppdaget hun at dette ikke var mulig. Klager hadde ikke fått beskjed om kansellering, og ringte Travellink. Der fikk hun ingen hjelp, men ble henvist til SAS.

SAS på sin side kunne heller ikke hjelpe, da de ikke kunne se hva som hadde skjedd. Klager ble heller ikke rådet til å kontakte Lufthansa. (codeshare flight). Klager sjekket selv på nett, men fant ingen informasjon om SK3692.

Ettersom klager i tillegg hadde en separat billett fra Oslo til Kirkenes den 11. oktober 2021, valgte klager å kjøpe nye billetter fra Frankfurt til Oslo med SK4756. Det fantes kun ledige seter med SAS Plus billetter.

Klager mottok ingen informasjon om en endring i den planlagte reisen, og krever refusjon av de nyinnkjøpte billettene fra Frankfurt til Oslo, til sammen 17 118 kroner

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har inngitt følgende svar:

SAS får ikke åpnet PNR som klager har lagt ved da dette er en Lufthansa-booking. Det fremgår av rutenummeret, SK3692, at dette er en såkalt codeshareflight, og at det er Lufthansa som opererer flyvningen.

Etter forordningen er det det opererende flyselskap - i dette tilfellet Lufthansa - som er ansvarssubjekt.

Verken Lufthansa eller Travellink har tross oppfordring fremmet tilsvaer for nemnda

### **Nemnda bemerker**

Verken Lufthansa eller Travellink har inngitt tilsvaer til nemnda. Nemnda treffer derfor vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager skulle reise med SK3692 fra Frankfurt til Oslo den 11. oktober 2021, da hun dagen før avreise oppdaget ved forsøk på innsjekk at flyvningen var kansellert. SAS har i sitt tilsvaer til nemnda presisert at dette er en codeshare-flight, hvor Lufthansa er det opererende flyselskapet.

Nemnda legger til grunn at klagers flight ble kansellert. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Lufthansa har ikke godtgjort årsak til kansellering og nemnda legger til grunn at klager har rett til standarderstatning.

Nemnda bemerker at ved kanselleringer fra flyselskapets side har klager rett på valget mellom omruting eller full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Ved kansellering av en flyvning har det transporterende luftfartsselskap etter artikkel 14 en plikt til å informere de berørte passasjerene skriftlig om bestemmelsene om erstatning og assistanse. I mangel på tid og hjelp valgte klager å selv booke nye billetter med SAS Plus til NOK 17 118. Klager krever refusjon av disse billettene.

Det følger av EU-forordningen at det er det opererende flyselskapet som er ansvarssubjektet, selv om reisen er bestilt via reisebyrå. Nemnda legger til grunn at Lufthansa skal refundere klagers ubenyttede returbillett, samt refundere differansen mellom original billett og ny billett med SAS.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa betaler standarderstatning til klager. Lufthansa anbefales også å refundere klagers kansellerte billett, samt differansen mellom original og ny billett med SAS.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)