

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av booking.

### Dato

11.11.2021

### Saksnummer

2021-00060

### Tjenesteytere

Seat24.no

Austrian Airlines

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Bergen til Firenze via København og Wien den 27. mai 2020, med retur den 3. juni 2020.

Den 17. mai 2020 fikk klager beskjed om at reisen var kansellert grunnet en uforutsett hendelse, og at klager ville få refusjon til sin opprinnelige betalingsmetode.

I sin klage til Transportklagenemnda fremsatte klager krav om full refusjon av bookingen, da han ikke hadde mottatt dette.

Under saksbehandlingen i nemnda har Seat24 refundert klagers booking. Det er imidlertid trukket et gebyr fra Seat24 på 375 NOK. Klager krever denne refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Marco Polo AS, Seat24, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Seat24.no. Det opptres kun i kapasitet som formidler og avtalen for selve gjennomføringen av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Seat24 er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Seat24 sitt ansvar begrenser seg til formidlingen og de eventuelle ekstratjenestene (Seat24 sine egne tjenester) som kunden kjøper. Rollen som formidler er tydelig beskrevet på Seat24 sine hjemmesider, samt i reisevilkårene. Kunden har godkjent å ha lest og forstått disse innen betaling. Det vises til vedlagte reisevilkår.

Seat24 kan bekrefte å ha mottatt refusjon fra flyselskapet. Dette er refundert, minus en håndteringsavgift på 375 NOK. 9055,72 NOK har dermed blitt trukket fra klagers Klarna-faktura. Klager bes kontakte Klarna for mer informasjon.

Seat24 avslår krav i henhold til EU-forordning 261/2004 da denne kun kommer til anvendelse for flyselskaper direkte, og ikke formidlere slik som Seat24.

SAS har anført følgende:

SAS har ingen kommentarer i denne saken, da klagen gjelder refusjon fra reisebyrået. SAS opererte en strekning men bookingen er eid av reisebyrået og billett- dokumentet er eid av Austrian Airlines.

SAS har i etterkant også anført følgende:

SAS refererer til tidligere kommentar vedrørende refusjonsproblemet som ser ut til å være klagen i denne saken. Det vises også til vedlagt dokument som viser bookinghistorie og datoer for de kansellerte flyvningene. Det var kanselleringen av OS302 (København-Wien) og OS531 (Wien-Firence) som medførte UN (unable) på den SAS-opererte flyvningen fra Bergen-København den 27. mai 2020 som ble kansellert i bookingen 8. mai 2020.

Det vises til PNR-historie:

Austrian sine flyvninger (OS) 27. mai 2020 ble kansellert den 29. april 2020 og OS7612, operert av SAS ble kansellert den 8. mai 2020. Hele utreisen ble kansellert den 11. mai 2020 og returreisen (3. juni) ble kansellert den 17. mai 2020.

Austrian Airlines har anført følgende:

Billettene ble kjøpt gjennom et reisebyrå. I henhold til Austrian Airlines sine systemer ble billettene refundert den 18. august 2020.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerers rettigheter ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flyvning. For at EU-forordning 261/2004 skal komme til anvendelse må det foreligge en bekreftet og gyldig reservasjon på flyvningen, jf. forordningens artikkel 3 punkt 2 bokstav a.

Basert på opplastet reisedokument legger nemnda til grunn at klager hadde en gjennomgående tur/returreise med Austrian Airlines og SAS.

Klager har vedlagt dokumentasjon for at han fikk beskjed om kansellering den 17. mai 2020. Nemnda til grunn at klager fortsatt hadde en bekreftet reservasjon på de berørte

flyvningene på det tidspunktet de første kanselleringene oppstod i slutten av april 2020, og at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Under nemndas behandling har klager fått refusjon. Seat24 har imidlertid holdt tilbake et administrativt gebyr på 375 kroner. Uavhengig av om et slikt gebyr er hjemlet i selskapets vilkår eller ikke, mener nemnda at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

Nemnda anbefaler derfor at Seat24 refunderer gebyret på 375 NOK til klager.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i. Passasjerer har fått beskjed om kanselleringen mindre enn to uker før utreisen og mer enn to uker før returen. Klager har derfor rett på standarderstatning for utreisen, 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 artikkel 5 jf. artikkel 7. Det er ikke sannsynliggjort at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor rett på standarderstatning med 400 EURO. I utgangspunktet er det flyselskapet som er ansvarssubjekt etter forordningen. I dette tilfellet kansellerte flyselskapet tidligere enn to uker før avreise, men klager mottok beskjed fra reisebyrået Seat24 etter toukers-fristen. Nemnda mener derfor at reisebyrået må utbetale standarderstatningen til klager.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Seat24 utbetaler standarderstatning med 400 EURO og refunderer 375 NOK til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)