

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og standardkompensasjon som følge av kansellerte flyvninger.

### Dato

25.03.2021

### Saksnummer

2020-02120

### Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Ålborg via København med D83240 OG D83098 den 20. mars 2020. Returreisen var direkte fra Ålborg til Oslo den 22. mars med SK1920. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Mytrip.

Flyvningene ble kansellert som følge av Covid-19 og klager kontaktet reisebyrået for å få refundert billettutgiftene. Reisebyrået avslo klagers krav.

I

etterkant av å ha mottatt tilsvaret fra tjenesteyterne i saken, har klager informert om at de fremdeles ikke har mottatt refusjon. Klager har videre vist til at de ikke fikk noen informasjon fra verken SAS eller reisebyrået om at de hadde blitt ombooket på returreisen.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 5 561, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for to reisende.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført:

Mytrip er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene deres. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet.

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på deres nettsider og i selskapets reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Mytrip gjør oppmerksom på at de:

- kun opptre som formidler av tilbud av reisetjenester
- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- kun kan formidle tilbakebetalinger som de har fått fra det aktuelle flyselskapet

Mytrip har vist til at kundens utreise var med Norwegian den 20. mars, og returreisen med SAS den 22. mars. Billettene er booket i samme ordre, men er utstedt med ulike PNR på ulike billetter. Både utreise og returreise ble kansellert, men SAS ombooket klager til en annen flyvning samme dag. For øvrig var årsaken til kanselleringene Covid-19.

Mytrip har vist til at de i rollen som formidler må forholde seg til flyselskapenes regler og retningslinjer. Mytrip har den 18. august søkt om refusjon fra Norwegian på vegne av klager. SAS tilbyr ingen refusjon, og har informert om at kunden kan beholde sin billett åpen i ett år fra det ordinære bookingstidspunktet. Det innebærer at billetten vil være åpen til 05. februar 2021.

Mytrip avviser klagers krav på refusjon og klagers krav på standarderstatning, da kravet om standarderstatning må rettes til flyselskapene.

Ved booking, har klagers betaling omgående blitt videresendt til Norwegian og SAS. Dersom Mytrip mottar en refusjon fra SAS, vil denne bli videreformidlet til klager.

Mytrip viser til at flyselskapets avgjørelse er utenfor deres kontroll og at de vil bli påført store økonomiske tap dersom de må refundere kunden. Reisebyrået understreker at de ikke kan bli holdt ansvarlig for avtalen mellom kunden og flyselskapet.

Norwegian har anført:

Klagers flyvning D83240 den 20. mars fra Oslo til København ble kansellert som følge av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som en konsekvens av utbruddet av Covid-19. Norwegian anfører at årsaken til kanselleringen var en ekstraordinær situasjon, og at klager derfor ikke har rett til standardkompensasjon.

Norwegian viser videre til at klager kjøpte billettene gjennom et reisebyrå, og at Norwegian har refundert billettene til reisebyrået. Norwegian ber derfor klager om å kontakte reisebyrået for å få utbetalt refusjon. Norwegian har forklart at de som regel ikke har kontaktinformasjonen til passasjerer når reisen er bestilt gjennom et reisebyrå og at de derfor er nødt til å refundere til reisebyrået gjennom BSP.

SAS har anført:

Klager hadde opprinnelig en booking med SK1920 mellom Aalborg – Oslo den 22. mars 2020. Reisen var booket gjennom reisebyrået Mytrip. Flyvningene ble kansellert på grunn av reiserestriksjoner i forbindelse med utbruddet av Covid-19.

Klager ble ombooket til en alternativ reise samme dag med SK1208/SK458.

SAS anfører videre at klager ikke har rett på standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet utenfor selskapets kontroll. SAS har vist til at for at klager skal få refusjon for den ubenyttede reisen, må klager henvende seg til Mytrip, da det er de som er eier av bookingen. Klager kan, dersom han ikke får kontakt med Mytrip, registrere en refusjonssøknad på nettsidene til SAS. SAS kan også behandle refusjonssøknaden dersom reisebyrået sender en forespørsel til SAS.

SAS har for øvrig vist til at det er Mytrips ansvar å informere kunden/passasjeren om endringer.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Nemnda legger til grunn at klagers reise ble kansellert som følge av Covid-19. Nemnda anser dette som en ekstraordinær situasjon og ser ikke at det er grunnlag for at det skal utbetales standardkompensasjon.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

I dette tilfellet har Mytrip vist til at de ikke kan refundere billettene fra Norwegian uten at Norwegian autoriserer refusjonen. Hva gjelder refusjonen av SAS-billettene, har Mytrip vist til at SAS ikke tilbyr refusjon. Norwegian har på sin side vist til at de allerede har refundert billettene, mens SAS anfører at klager må kontakte Mytrip.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differansen mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Norwegian og SAS må refundere klagers billettutgifter.

Norwegian har dokumentert, og nemnda legger til grunn, at de har refundert billettutgiftene til Mytrip. Nemnda forstår

at dette er i tråd med gjeldende praksis i bransjen. Nemnda må likevel forholde seg til at flyselskapene etter forordningen er ansvarlig overfor klager, og nemnda oppfordrer Norwegian til å kreve regress fra MyTrip.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - Fly anbefaler at SAS og Norwegian refunderer klagers billettutgifter.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)