

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

### Dato

15.12.2021

### Saksnummer

2021-00528

### Tjenesteytere

Travellink

Ethiopian Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ethiopian Airlines fra London til Hargeisa via Addis Ababa med avreise 19. mars 2020. Billettene var bestilt via Travellink. Den 16. mars 2020 fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert som følge av Covid-19.

Klager krever at billettene til 9360,87 kroner refunderes.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er både Ethiopian Airlines og Travellink innklaget tjenesteyter.

Ethiopian Airlines har til tross for gjentatte henvendelse fra sekretariatet, ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Travellink har gitt følgende tilsvaer:

Reisebyrået har ikke kunnet gjennomføre refusjon via Amadeus da de aktuelle billettene ikke lenger er tilgjengelig. Det er fremsatt refusjonskrav via interne system (BSP link) og det sendt e-post til flyselskapet.

PNR-historikken viser kun at de aktuelle flyvningene var "HX" den 17. mars 2020 av ET HDQRMET. Fordi det ikke er tydelig UN / UC / TK segment i historikken er det vanskelig å komme med en uttalelse om hvilken type (VOL eller INVOL) kansellering det er tale om. Uansett, selskapet har sendt krav om refusjon til flyselskapet.

Travellink oppfordrer til å kontakte flyselskapet for autorisasjon til tilbakebetaling av de ubenyttede billettene.

### 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-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, bemerker at kanselleringen skjedde i den 16. mars 2020, kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi og kort tid etter UD innførte reiseråd. Flyvningen var internasjonal, og på et tidspunkt der det var omfattende reiserestriksjoner internasjonalt. Flertallet anser dette som en ekstraordinær situasjon og ser ikke at det er grunnlag for at det skal utbetales standarderstatning. Det er heller ikke krevd av klager.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, kan ikke se at flyselskapet har godgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet ettersom flyselskapet ikke har svart nemnda. Mindretallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning.

I tråd med flertallets syn har klager ikke krav på standarderstatning.

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

Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er det transporterende luftfartsselskapet som skal refundere billetten. Nemnda er av den oppfatning at Ethiopian Airlines, som det transporterende flyselskapet, må refundere klagers utgifter til billetter.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

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 Ethiopian Airlines refunderer billettprisen for reisen til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)