

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02090

Tjenesteytere

Travellink

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende hadde billetter med SAS for reise den 6. juli 2020 fra Trondheim til København og med retur den 14. juli. De hadde kjøpt billettene og en avbestillingsgaranti hos Travellink. Avbestillingsgarantien kostet NOK 508 og ga dem rett til å avbestille reisen uansett årsak, samt få refusjon av innbetalt beløp. De betalte totalt NOK 5725,67 for billettene og garantien. Klagers medreisende ble syk, så klager sendte den 1. juli en e-post til Travellink der hun avbestilte reisen og krevde pengene refundert.

Travellink avviste klagers krav og viste til at det gjaldt spesielle vilkår både hos flyselskap og hoteller som følge av covid-19 pandemien. De henviste klager til å selv ta kontakt med flyselskapet for refusjon. Klager henvendte seg til sitt reiseforsikringsselskap og har fått dekket halvparten av totalprisen for flybillettene minus skatter og avgifter.

Klager fastholder sitt krav om refusjon av billettene fordi hun hadde kjøpt avbestillingsgaranti hos Travellink.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført følgende:

Klagers krav gjelder refusjon av en reise hvor det ikke er blitt kansellert noen SAS avganger. Vedrørende refusjon, er det alltid byrået som eier bestillingen som skal motta dette kravet. Bookingen er gjort via Travellink og avbestillingsforsikringen er også kjøpt hos dem. Dette er derfor en sak mellom kunden og reisebyrået.

Travellink har anført følgende:

Klager krever refusjon og viser til avbestillingsgarantien som ble kjøpt samtidig med flybillettene. Denne garantien gir passasjerer rett til å avbestille reisen av hvilken som helst årsak helt frem til 24 timer før avreise, samt få en refusjon på 80% av billettprisen.

Imidlertid fremgår det av garantiens vilkår at det gjelder begrensninger i force majeure situasjoner og garantien er avviklet som følge av covid-19 pandemien. Garantien gjelder derfor ikke i denne saken. Det vises til vilkårene som er fremlagt i saken.

Nemnda bemerker

Klager ønsket å avbestille billettene for en reise til København som hun hadde bestilt hos Travellink fordi hennes medreisende ble syk. Hun hadde kjøpt en avbestillingsforsikring hos Travellink. Garantien vilkår er fremlagt i saken og av den fremgår det at: "Med avbestillingsgaranti uansett årsak får du tilbakebetalt bestillingsbeløpet minus 20 % egenandel hvis du avbestiller reisen, uansett årsak. Vi krever ingen begrunnelse eller dokumenter."

Travellink har avvist klagers krav om refusjon og vist til at garantien ikke gjelder lenger på grunn av covid-19-pandemien i henhold til vilkårenes bestemmelser ved force majeure situasjoner.

Nemnda mener at force majeure-begrensningene i forsikringsvilkårene er så uklare at det ikke kan legges til grunn at de kommer til anvendelse.

Avbestillingsgarantien er derfor gjeldene og Travellink må refundere 80 % av billettprisen til klager. I henhold til garantiens vilkår dekkes ikke eventuell beløp som passasjerer får refundert av en tredjepart.

Klager har fått dekket halvparten av billettprisen minus skatter og avgifter gjennom sitt forsikringsselskap. Nemnda anbefaler at Travellink refunderer det resterende av billettprisen inkludert skatter og avgifter.

Bransjerepresentant Joachim Sponheim, (SAS), hadde uventet forfall, fordi han ikke var habil til å behandle saken i møtet. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Travellink refunderer det resterende av billettprisen inkludert skatter og avgifter.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

