

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som følge av kansellert flyvning på grunn av covid-19.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-02532

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle delta i en løpekonkurranse i Aberdeen og hadde bestilt billetter gjennom reisebyrået Travellink for reisen fra Haugesund via Oslo til Aberdeen med SAS den 16. oktober 2020. Returen skulle være med flyselskapet Loganair den 9. oktober og gå direkte fra Aberdeen til Haugesund. Klager hadde i tillegg til flybillettene kjøpt en avbestillingsforsikring som skulle gi full refusjon uansett årsak til kansellering av reisen. Forsikringen kostet kr. 264 og klager betalte totalt kr. 2753,60 til Travellink.

Både løpet i Aberdeen og flyvningen med Loganair ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Klager henvendte seg flere ganger til Travellink, men fikk ikke annet enn automatiske svar. Vet ett tilfelle fikk hun snakket med en person, men fikk kun til svar at hun ikke hadde krav på noen refusjon. Da hun endelig fikk svar fikk hun beskjed om at Loganair kunne tilby ombooking av billetten og at produktet C4AR ikke kunne brukes på bestillingen på grunn av pandemien.

Etter å ha klaget til Transportklagenemnda har Travellink utbetalt kr. 1063 i refusjon til klager.

Klager fastholder sitt krav om full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har i sitt tilsvarende svar til nemnda anført følgende:

Travellink bekrefter at de har fått refusjon fra flyselskapene og at en refusjon til klager på EUR 641,10 ble utført den 18. november 2020.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt billetter og en avbestillingsforsikring hos Travellink for totalt kr. 2753,60. Fratrullet prisen på avbestillingsforsikringen på kr. 264, er beløpet klager betalte

for flybillettene kr. 2 489,60. Av dette har Travellink refundert kr. 1 063. I sitt tilsvaer til nemnda er refusjonsbeløpet oppgitt til 641,10 euro.

Transportklagenemnda har ved flere anledninger bedt om en forklaring fra Travellink. Reisebyrået har ikke svart på nemndas henvendelser angående refusjonsbeløpet. Klager hadde kjøpt en avbestillingsforsikring og slik nemnda forstår svaret fra Travellink til klager, så kommer denne ikke til anvendelse på grunn av pandemien. Vilkaene for denne er ikke forklart i tilsvaret til nemnda og det er heller ikke forklart hvorfor forsikringen ikke kommer til anvendelse.

Klager har i henhold til EU-forordning 261/2004 krav på full refusjon av flybillettene når disse er kansellert, jf. artikkel 8 nr. 1 a). Det er flyselskapene som er ansvarlig for å refundere billettene til passasjeren. Når billetter er kjøpt via et reisebyrå, så er praksis at refusjonen skjer til reisebyrået som igjen refunderer sin kunde. Travellink har bekreftet at de har mottatt refusjon fra flyselskapene og må derfor refundere korrekt beløp til klager. I og med at transporterende flyselskap er ansvarssubjekt etter forordningen må flyselskapet normalt ta risikoen hvis de refunderer til reisebyrået, men reisebyrået ikke refunderer til kunden. I denne saken er det ikke dokumentert for nemnda om begge flyvningene ble kansellert eller bare Loganair-flyvningen. Det er således ikke grunnlag for å anbefale at SAS refunderer direkte til klager. Travellink har videre refundert nesten halve beløpet, og det er ikke dokumentert for nemnda om hvilken av de to flyvningene dette beløpet knytter seg til. Det er derfor mulig at klager har fått refusjon for den kansellerte Loganair-flyvningen, og dermed heller ikke grunnlag for nemnda for å anbefale at Loganair refunderer direkte til klager. På denne bakgrunn finner nemnda at det riktige er å anbefale Travellink å refundere flybillettene. Det er hos Travellink klager har kjøpt avbestillingsforsikringen, og Travellink har også selv til nemnda anført at de har fått refusjon fra flyselskapene.

Travellink har anført å ha refundert 641,10 euro til klager. Det er fremlagt dokumentasjon på refusjon, men nemnda kan ikke se om dette har gått til klager. På bakgrunn av ovenstående anbefaler nemnda at Travellink refunderer gjenstående del av billettprisen med kr. 1 426,60, dersom hele billettprisen ikke allerede er refundert.

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 anbefaler at Travellink refunderer klager kr. 1 426,60.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)