

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter i forbindelse med kansellert flyreise.

### Dato

22.03.2022

### Saksnummer

2021-01734

### Tjenesteytere

Travellink

SAS

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

I 2020 bestilte klager en reise Oslo-Bangkok tur/retur. Flyreisen skulle besørges av SAS Gardermoen-Arlanda tur/retur og Thai Airways Arlanda-Bangkok tur/retur. Utreisedato på bookingen var 2. april 2020, med retur den 23. april 2020.

Reisen ble bestilt via Travellink. Samlet pris for reisen, 9703,62 NOK ble forhåndsbetalt til dette selskapet. Dette ble gjort ved å anvende debetkort til trekk fra klagers bankkonto.

Grunnet corona-utbruddet kansellerte begge flyselskapene de aktuelle flyvningene, og henviste til reiseselskapet for videre forføyninger. Klager fikk aldri tilsendt billetter for reisen.

Den 29. mars 2020 mottok klager en e-post fra Travellink om endring/kansellering. Klager mottok ingen egen e-post direkte fra SAS om kansellering. Oppstillingen av SAS sine kanselleringer, var en del av "no-reply" e-posten fra Travellink. Fra Thai Airways mottatt klager e-poster direkte fra selskapet henholdsvis 20. og 25. mars 2020. I mailene ble det opplyst at både utreisen og returen med Thai Airways er kansellert.

Telefonnummeret som sto på e-posten fra Travellink var ikke i bruk. Klager forsøkte å ringe det, men fikk følgende beskjed "Dette er et nummer som ikke er i bruk". Tross utallige forsøk på henvendelser til Travellink i 2020 (både pr. telefon, chat og skriftlig) lyktes det ikke å få noen avklaring fra selskapet angående refusjon av innbetalt beløp.

I mai 2021 sendte klager en henvendelse til Forbrukerrådet for mulig bistand. Svaret derfra var at saken ikke sorterte under deres arbeidsområde. Klager ble anbefalt å kontakte Transportklagenemnda.

Klager har også vært i dialog med sitt forsikringsselskap. Han har fått beskjed om at de iallfall må ha en bekreftelse fra reiseselskapet om at saken er avsluttet og at refusjon ikke vil bli gitt.

Klager håper på bistand i spørsmålet om refusjon av kansellert flyreise.

Ekstrakommentar vedrørende tilsvaret fra Travellink:

Fredag den 7.januar d.å. mottok klager en SMS. Meldingen fremsto merkverdig og uforståelig. Klager åpnet ikke meldingen, men avfotograferte den med en annen telefon. Dagen etter, lørdag den 8.januar, mottok klager også helt overraskende en e-post, skrevet på norsk. Meldingen gikk ut på at refusjon vedrørende aktuell reise var klar for utbetaling, uten at beløp var anført. Klager måtte trykke på tekstboks for å fortsette for å oppgi bankinfo. Han gjorde dette, førte opp Swift-kode (Bic) og IBAN, og fikk opp en bekreftelse på at utbetaling ville finne sted i løpet av få dager. Klager formodet da at det hans fulle tilgodehavende som ville bli utbetalt.

Dessverre foretok klager ikke skanning eller avfotografering av e-postmeldingene i forkant. Etter prosessen var fullført, hadde meldingene forsvunnet ut av systemet. Den 21.januar gjorde han igjen et nytt søk for å finne disse, men med negativt resultat. Klager fant imidlertid to andre (sendt inn som vedlegg).

Klager ser i portalen at Travellink mener å kunne utbetale 842,62 NOK, hvilket de ennå altså ikke har gjort. Dette beløpet er helt identisk med billettprisen med SAS Oslo-Stockholm tur/retur.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Saken er sendt for tilsvaret til Travellink, Thai Airways og SAS.

Travellink har anført følgende:

Refusjonsforespørselen ble sendt fra Travellink til Thai Airways den 3. juni 2020 via BSP-link. Thai Airways har ikke svart.

Beløpet på 8861 NOK ble belastet direkte av Thai Airways uten at Travellink var involvert. Denne refusjonen må gjøres av den opprinnelige selgeren: Thai Airways.

Travellink vil gjerne refundere serviceavgiftene på 842,62 NOK. Klager vil motta en e-post med forespørsel om bankdetaljer, slik at det kan refunderes.

Travellink anbefaler at Thai Airways involveres i saken, da det er Thai Airways som forsinker refusjonen.

Thai Airways har anført følgende:

Thai Airways har sjekket med BSP-avdelingen. Denne refusjonen ligger i likhet med mange andre fortsatt på Pending. Forsinkelsen skyldes det enorme antall refusjoner som nå ligger på vent i Bangkok. Da Thai Airways ble satt under konkursbeskyttelse rett etter at covid satte inn, ble alle midler låst i selskapet i over 1 år. Det er med dette et enormt stort antall refusjoner på vent, og billetter for agenter refunderes kvotevis månedlig. Thai Airways håper denne blir refundert snarest mulig.

SAS har oppsummert anført følgende:

Klager har sendt inn krav om full refusjon av billett for reise Oslo-Stockholm-Bangkok 02.04.20. Bakgrunn for refusjonskravet er at klager fikk melding om at SAS og Thai Airways var kansellert.

SAS kan informere om at dette var en billett bestilt via reisebyrå Travellink og utstedt på Thai billettnummer. SAS oppfatter at refusjonen er i prosess hos reisebyrået og dokumenteier Thai Airways.

SAS antar at nemda på eget initiativ vil ta opp spørsmålet om standardkompensasjon og viser i denne sammenheng til at kanselleringen av SK868 02.04.20 skjedde svært kort tid etter tidspunkt for Corona-utbruddet og derfor må anses som ekstraordinært. Flyvningen finnes også på listen over kansellerte flyvninger grunnet Covid-19. Det vises til bilag 1.

SAS avviser et eventuelt krav om standardkompensasjon med bakgrunn i at kanselleringen skyldtes den globale spredningen av Corona-viruset (Covid-19). Det rettslige grunnlaget for avvisningen av kravet er EU-forordning 261/2004 («forordningen») artikkel 5, og kapittel 4 i kommisjonens tolkningsveileder for forordningen under Corona-pandemien. Tidspunktet for kanselleringene var i denne saken også så nært opp til tidspunkt for utbruddet at det i særlig grad må anses som ekstraordinært.

SK868 kl. 12:40 fra Oslo, ble innstilt 19.03.20, 14 dager innen avreisen. SAS la inn en alternativ flyavgang samme kl 11:45 (SK484 02.04) og denne endringen ble sendt til reisebyrået. Det er eier av bookingen, i dette tilfellet Travellink, som er ansvarlig for å informere sine kunder om endringer som oppstår på reisen.

Det vises forøvrig til SAS sitt tilsvarebrev for nærmere redegjørelse.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7. Varsel om endring/kansellering av returreisen kom over to uker før avgangstid på returen, og berettiger således ikke til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr.

1 bokstav c) i). Når det gjelder kansellering av utreisen kom denne beskjednen mindre enn to uker før avreise. Basert på partenes redegjørelse, og tidspunktet for reisen og at den var til utlandet, mener nemnda at det er godtgjort at kanselleringene skyldtes situasjonen med covid-19. Dette er å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering skal passasjerer uavhengig av ovenstående, gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager krever refusjon av billettene, noe klager har krav på etter forordningens artikkel 8 nr. 1.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004. Basert på fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager hadde gjennomgående tur/retur-billetter med SAS/Thai Airways. Det legges videre til grunn at flyvningene ble kansellert, både med SAS og Thai Airways. De første meldingene om kansellering kom fra Thai Airways (både kansellering av Arlanda-Bangkok og Bangkok-Arlanda). Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at Thai Airways som opererende flyselskap er ansvarlig for å refundere klagers flybilletter. Nemnda anbefaler at Thai Airways refunderer 8861 NOK direkte til klager. Resterende sum av billettkostnadene; 842,62 NOK, anbefales refundert av Travellink, som lovet i kommentar til nemnda den 7. januar 2022.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers booking med 8861 NOK. Travellink anbefales å refundere de resterende 842,62 NOK.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)