

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter som ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-01412

### Tjenesteytere

Travellink

SAS

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Las Palmas t/r 27. mars - 10. april 2020 med henholdsvis SAS og Norwegian. Billettene ble bestilt hos Travellink.

Grunnet Covid-19 pandemien valgte klager å kansellere billettene den 11. mars. Til orientering hadde klager kjøpt billetter som inkluderte en forsikring om at billettene kunne avbestilles uansett årsak. Pris for forsikring kroner 602. Klager viser til fremlagt reisedokument inkludert forsikringen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at denne saken har tatt så lang tid uten at han har mottatt refusjonen han rettmessig har krav på.

Norwegian hevder de har refundert returreisen, men klager har ikke mottatt disse pengene fra Travellink. Klager har forsøkt å sende inn kontonummer på Travellinks tilbakebetalingsskjema, men dette lar seg ikke gjøre da det ikke er teknisk mulig å sende inn skjemaet.

Klager viser til forsikringen kjøpt hos Travellink som inkluderer refusjon uansett årsak, og krever full refusjon av billettene fra reisebyrået, kroner 10 235, 54.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har i det vesentlige anført:

Klager hadde en reise med SAS fra Oslo til Las Palmas den 27. mars 2020 med SK4697. Denne flyvningen ble ikke kansellert, men opererte etter rutetabellen. Det er derfor ingen refusjon av denne billetten, men SAS tillater klager å booke om billettene til ny reise som må finne sted innen 30. november 2020. Travellink viser til fremlagte vilkår fra SAS angående dette.

Klager hadde retur med Norwegian Air Shuttle den 10. april. Norwegian har refundert beløpet med kroner 5 142,81. Klager bes fylle ut refusjonsskjema som anvist for å motta utbetalingen.

Travellink viser til sine regler og vilkår hvor det kommer frem at klagers forsikring om å kansellere uansett årsak ikke gjelder ved force majeure.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Norwegian Air Shuttle har i det vesentlige anført:

Flight D85872 fra Las Palmas til Oslo den 10. april 2020 ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien.

Norwegian har refundert klagers billetter med 471,48 euro til det samme kredittkortet som ble benyttet til betaling.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at årsaken til at klager ikke kunne benytte seg av sine flybilletter var frykten for smitte i forbindelse med Covid-19, og at det var klager selv som kansellerte billettene.

Nemnda behandler først kravet mot SAS (fra Oslo til Las Palmas).

Nemnda legger til grunn at denne flyvningen gikk i henhold til rutetabell som planlagt.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder. I tillegg gjelder avtaleloven. I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/04.

Nemnda behandler så returreisen med Norwegian. Nemnda legger til grunn at denne ble kansellert av klager, før reisen senere også ble kansellert av Norwegian.

Slik nemnda har forstått det slik at Norwegian har refundert returen til Travellink med 5 142,81 kroner. Nemnda anbefaler at beløpet på 5142,81 kroner utbetales fra Travellink til klager.

Klager har krevd at Travellink tilbakebetaler det de har betalt for hele reisen på totalt 10 235,54 kroner. Klager har vist til at de hadde avbestillingsgaranti uansett årsak kjøpt av Travellink. Travellink har på sin side vist til at avbestillingsforsikringer ikke gjelder ved force majeure

Når det gjelder utreisen med SAS valgte klager å avbestille denne. Flyet gikk som planlagt. Nemnda mener derfor at Travellink uansett ikke kan påberope seg force majeure-restriksjonene inntatt i vilkårene. Nemnda mener derfor at Travellink må utbetale bestillingsbeløpet (for utreisen) minus 20 % i egenandel slik som avtalt i "avbestillingsgaranti uansett årsak."

Nemnda mener derfor at klager må gis medhold i at Travellink refunderer:

- 5141,82 kroner for returen med Norwegian
- bestillingsbeløpet for utreisen minus 20 % i egenandel.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Travellink utbetaler 5141,82 kroner til klager for returen med Norwegian, samt bestillingsbeløpet for utreisen minus 20 % i egenandel.

### **Nemndas representanter**

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