

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av booking grunnet kanselleringer (covid-19).

### Dato

30.08.2022

### Saksnummer

2022-00272

### Tjenesteytere

Air India

SAS

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Stavanger til Trivandrum via Stockholm og New Delhi den 27/28. mars 2020. Flyvningene skulle opereres av SAS (SK1496) og Air India (AI168 og AI48). Planlagt retur var via New Delhi og København den 9. mai 2020 (Air India (AI466 og AI157) og SAS (SK1876)). Klager kjøpte reisen gjennom reisebyrået Mytrip for 17899 NOK.

Grunnet covid-19 ble flyvningene kansellert/innstilt. Klager gjorde ingen kanselleringer på eget initiativ. Det var umulig å få svar fra reisebyrået grunnet stor arbeidsmengde der.

Det er fremsatt krav om full refusjon av bookingen. Klager har fått delvis refusjon, men krever det fulle beløpet refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapene SAS og Air India har ikke levert tilsvar i saken.

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Mytrip, er en formidler av reisetjenestene, inkludert flybilletter, som tilbys på nettstedet Mytrip.no. Selskapet opptrer utelukkende i egenskap av mellommenn og avtalen for selve tilbudet av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom forbrukeren og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke en medleverandør av tjenestene, og ikke part i kontraktsforholdet mellom forbrukeren og flyselskapet. Dette betyr at Mytrips forpliktelser er begrenset til formidlingen og til eventuelle tilleggstjenester (egne tjenester) forbrukeren kjøper fra Mytrip.

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på selskapets nettsider og i reisevilkårene. Kunden har ved bestilling, før betaling, bekreftet reisebetingelsene og bekreftet at han har lest og forstått disse (reisebetingelser er vedlagt).

Kunden bestilte sin reise 21. januar 2020 for tre personer fra Stavanger til Trivandrum via Stockholm og New Delhi og retur fra Trivandrum til Stavanger via New Delhi og København med flyselskapene Air India og SAS. Vær oppmerksom på at det er Air India som eier hele Kundens bestilling, inkludert flyrutene med SAS. På grunn av det ekstraordinære situasjonen med Covid-19 kansellerte flyselskapets kundens reise.

Mytrip har på vegne av kunden søkt om full refusjon fra flyselskapet. Mytrip har fått delvis tilbakebetaling fra flyselskapet, på 16654,95 NOK. 17. februar 2022 ble det foretatt en tilbakebetaling på kr 16279,95 til samme konto som kunden brukte tidspunktet for bestilling. Vær oppmerksom på at Mytrip sitt ekspedisjonsgebyr på 375 NOK er belastet fra det refundert beløpet. Mytrip har av velvilje valgt å tilbakebetale ekspedisjonsgebyret, som ble implementert i dag, 20. april 2022. Kunden vil kunne se 375 kr tilbake på kontoen sin innen 3-5 bankdager.

Marco Polo Travel AS, Mytrip aviser kundens krav om tilbakebetaling av resterende beløp da Mytrip ikke mottok hele beløpet fra flyselskapet. Mytrip godtar å refundere håndteringsgebyret 375 NOK. Kunden har i skrivende stund mottatt 16279,95 NOK + 375 NOK = 16654,95 NOK tilbake fra Mytrip, som er beløpet Mytrip mottok i retur fra flyselskapet.

Ved bestilling er kundens betaling umiddelbart videresendt til Air India i tråd med Mytrip sine reisebetingelser og Mytrip kan kun ordne refusjon av mottatt beløp. Vær oppmerksom på at flyselskapenes beslutninger er helt utenfor reisebyråets kontroll, og at Marco Polo Travel AS, Mytrip, ville lide store økonomiske skader dersom det forventes at det kompenserer forbrukere, som kunden, i situasjoner der Mytrip ikke har økonomiske midler til å dekke kostnaden. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er inngått mellom kunden og flyselskapet. Dersom kunden har tilleggskrav, må disse rettes direkte til flyselskapet.

På forespørsel fra sekretariatet til Transportklagenemnda har Mytrip også fremmet følgende tilleggsinformasjon:

Den første endringen ble gjort av flyselskapet den 9. mars 2020. Etter dette skjedde det flere endringer: den 18 mars, 19 mars, 23 mars og den 29 april 2020.

UN = Innstilt fly

TK = Nytt alternativ tilbudt av flyselskapet

Når det forekommer endring i kundens bestilling, sendes det automatisk en e-post til kundens oppgitte e-postadresse fra bookingsystemet med denne informasjonen.

Nedenfor (vedlagt dokumentasjon) kan en se at kunden mottok informasjon fra Mytrip om at flyselskapet har endret flytidene. Kunden ble kontaktet for første gang direkte fra bookingsystemet 9. mars 2020, så 18. mars 2020 og også 19. mars 2020. Denne sendes som sagt automatisk ut fra bookingsystemet (GDS) og derfor ser det litt kryptisk ut på bildene nedenfor.

En SMS ble sendt til kunden den 17. april om å sjekke sin e-post, da informasjon om de innstilte flyvningene ble sendt til kundens oppgitte e-postadresse. Kunden ringte Mytrip den 4. november 2020 og forespurte avbooking og refusjon av reisen. En bekreftelse ble sendt til kunden.

I tillegg til den forespurte informasjonen vil Mytrip meddele at kunden mottok en åpen billett den 7. juli 2020. Grunnen til at kunden ble tilbudt dette alternativet var fordi flyselskapet i denne perioden hadde stoppet alle refusjoner og tilbød derfor ikke reisende refusjon selv om flyvningene var kansellert. Vennligst se vedlagt e-post sendt til kunden om dette.

### **Nemnda bemerkar**

To av tjenesteyterne i saken (Air India og SAS) har ikke fremmet tilsvaret. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

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.

Både klager og reisebyrået har oppgitt at årsaken til kanselleringene var covid-19. Sett i sammenheng med klagers reisemål (utenlandsreise) og tidspunktet for reisen, finner nemnda dette overveiende sannsynlig. Covid-19-pandemien er å anse som ekstraordinære omstendigheter som medfører at flyselskapet ikke er forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda er derfor av den oppfatning at det ikke er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Klager har pr. dags dato kun mottatt delvis refusjon. Mytrip har anført at dette er fordi flyselskapet kun har delvis refundert reisen. Klager har rett på full refusjon i henhold til forordningens artikkel 8. Slik nemnda forstår opplagte dokumentasjon forekom det innstillinger både på SAS og Air India sine flyvninger. Nemnda anbefaler med dette at SAS og Air India i samråd refunderer resterende sum for klagers flybilletter. Flyselskapene kan søke regress fra reisebyrået i etterkant dersom dette er aktuelt.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS/Air India refunderer den resterende summen av klagers booking (1244,05 NOK).

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)