

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellerte flyavganger som følge av covid-19 pandemien.

Dato

20.09.2021

Saksnummer

2020-02630

Tjenesteytere

Travellink

SAS

Air India

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter hos Travellink for en reise med SAS og Air India fra Trondheim via Stockholm og Delhi til Kathmandu den 3. april 2020. Returreisen skulle være den 29. mai 2020. Da covid-19 pandemien brøt ut forsøkte klager utallige ganger å kontakte Travellink for å få reisen ombooket eller eventuelt billettprisen refundert dersom flyvningene ble kansellert. Klager mottok ikke svar på noen av sine henvendelser og Travellink har gjort seg utilgjengelig. På sine nettsider henviser de til et telefonnummer hvor ingen svarer. SAS og AirIndia henviser til Travellink for refusjon av billettprisen.

Klager krever billettprisen refundert med kr 9.508,95 + tillagt forsinkelsesrente på kr 414,65, totalt kr 9.923,60.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har anført følgende:

Travellink har sendt søknad om refusjon til de aktuelle flyselskapene. Under pandemien har refusjonsprosessene tatt mye lenger tid enn vanlig. Travellink kan ikke refundere kunden før de selv har mottatt pengene fra flyselskapene. De gjør oppmerksom på at de har refundert service- og tilleggsavgifter som er betalt til Travellink med NOK 335,95. Travellink beklager situasjonen og at refusjonsprosessen tar så lang tid, men kan forsikre om at de vil refundere klager billettprisen så snart refusjonen er autorisert av flyselskapene.

SAS har anført følgende:

klager har fremmet krav mot Travellink der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted den 3. april 2020. SAS er part i saken.

Reisen til klager besto av tre flyvninger hver vei: Trondheim - Arlanda - Dehli - Kathmandu. SAS er kun opererende selskap på strekningen Trondheim - Arlanda. Det er Air India som er opererende selskap på strekningen Arlanda - Dehli - Kathmandu. I tillegg er billettene skrevet ut på Air India-dokumenter.

Klager har kjøpt hele reisen via nettbyrået Travellink. Travellink har så utstedt billettene for hele reisen hos Air India. Det er således Travellink og Air Indias vilkår for kjøp og billetter som vil være gjeldene. For at en eventuell refusjon skal gå smidigst og raskest mulig for alle parter - og især for passasjerene - vil det naturlige være at Air India som eier av dokumentet og Travellink som utsteder, blir holdt ansvarige for en eventuell refusjon.

Dersom nemnda kommer frem til at klager kan kreve refusjon for delen av reisen som er operert av SAS, vil det ikke være mulig for SAS å regne ut hvor mye segmentet Trondheim-Arlanda er verdt da billettene er skrevet ut på Air India-dokumenter. SAS mener Air India som part i saken, må gis mulighet til å inngi tilsvaret i saken.

SAS antar at nemnda på eget initiativ vil ta på spørsmålet om standardkompensasjon og viser i denne sammenheng til fremlagt dokumentasjon der det vises at klagers utreise mellom Trondheim og Arlanda ble kansellert på grunn av covid-19 den 19. mars. Det anføres at fly som er kansellert på grunn av covid-19 ikke utløser erstatningsplikt da dette må være en ekstraordinær omstendighet etter forordningen.

Air India har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringen skjedde i starten av april 2020, kort tid etter covid-19 utbruddet og kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi. Flyvningen var internasjonal, og på et tidspunkt der det var omfattende reiserestriksjoner internasjonalt. Nemndas flertall (lederen og bransjerepresentantene) legger til grunn at klagers reise ble kansellert som følge av Covid-19. Nemnda anser dette som en ekstraordinær situasjon og ser ikke at det er grunnlag for at det skal utbetales standarderstatning. Det er heller ikke krevd av klager.

Nemndas mindretall (forbrukerrepresentantene) mener at flyselskapet ikke har oppfylt sin bevisbyrde for at kanselleringen skyldtes covid-19. Selskapet har kun lagt ved en generell forklaring, uten noen nærmere redegjøring eller dokumentasjon på hvorfor

denne konkrete flygningen ikke kunne gjennomføres som planlagt. Nemndas mindretall mener derfor at klager har krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen.

Når det gjelder klagers rett til standardkompensasjon konkluderer nemnda i tråd med flertallet begrunnelse.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom man velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a. I dette tilfellet ble samtlige av klagers flyvninger kansellert.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er det transporterende luftfartsselskapet som skal refundere billetten. En enstemmig nemnd mener at SAS, som det transporterende flyselskapet, må refundere klagers utgifter til billetter tur/retur Trondheim-Stockholm. Videre mener nemnda at Air India, som det transporterende flyselskap, må refundere klagers utgifter til billetter på strekningen tur/retur Stockholm – Delhi - Kathmandu.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS og Air India refunderer billettprisen for reisen til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)