

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Uenighet vedrørende telefonsamtale.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-03586

### Tjenesteytere

Icelandair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly med Icelandair fra Oslo til Boston via Reykjavik den 15. mai 2020 (tur/retur billetter).

Klager har fremsatt krav om full refusjon av bookingen pålydende 20 116 NOK. Klager har imidlertid fått avslag fra Icelandair, som hevder at han over telefon har akseptert en Travel credit den 8. mai 2020 og derfor ikke har krav på refusjon i form av penger. Klager har aldri skriftlig samtykket til dette.

Da reisen ble kansellert grunnet covid-19 tilbød Icelandair ingen refusjon av flybillettene slik de er forpliktet til i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 (3). Det eneste de tilbød var en travel credit, noe klager aldri aksepterte.

Klager har også anført at de aktuelle flyvningene aldri opererte, jf. dokumentasjon fra Avinor.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde to separate bookinger for reise med Icelandair. Begge bookingene var i kategorien Economy som er ikke-refunderbare.

Den 8. mai kontaktet klager Icelandairs kundeservice og informerte agenten om at han ikke kunne reise grunnet situasjonen med covid-19. Agenten informerte passasjereren om at alle flyvninger i klagers booking fortsatt opererte. Agenten gikk videre og tilbudte klager en full refusjon i form av en reisekreditt/voucher, gyldig for tre år dersom han fortsatt ønsket å kansellere bookingen. Klager aksepterte, og agenten kansellerte bookingen og sendte en e-post inkludert en bekreftelseslink til klager som klager fortsatt ikke har trykket på.

Flyvningene ble etter hvert kansellert av flyselskapet. I den ene bookingen den 29. mai og i den andre bookingen (dette saksnummeret) den 9. mai. Klager hadde imidlertid ikke en bekreftet reservasjon jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 (2) på disse tidspunktene grunnet den tidligere henvendelsen fra klager.

Det er tydelig at klagers forespørsel faller utenfor virkeområdet til EU-forordning 261/2004. Selskapet avslår dermed klagers krav, men gjentar tidligere tilbud og oppmuntrer klager til å følge bekreftelseslinken i e-posten slik at avtalen mellom klager og flyselskapet kan gjennomføres.

### **Nemnda bemerker**

Dersom et fly blir kansellert skal passasjerene ha valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5. Forutsetningen er at klager har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen på tidspunktet for kanselleringen, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

Basert på fremlagt dokumentasjon kan ikke nemnda se at klager hadde fått noen formell informasjon om at flyvningene var kansellerte på det tidspunktet han snakket med Icelandair på telefon den 8. mai. Ifølge Icelandair ble flyvningen på bookingen først kansellert den 9. mai. Icelandair hadde med dette ikke noen plikt til å tilby klager omruting eller refusjon i henhold til EU-forordningen den 8. mai.

Ifølge Icelandair informerte de under telefonsamtalen om at klagers flyvninger fortsatt opererte, men at de eventuelt kunne gi en refusjon i form av reisekreditt. Icelandair anfører at klager skal ha akseptert at de kansellerte bookingen og sendte han en link for å opprette voucher isteden.

Klager har opplyst at han ikke skriftlig samtykket til reisekreditt. Han har ikke opplyst om han i telefonen aksepterte dette muntlig. Dette er derfor uklart for nemnda. Nemnda mener derfor at saken er av en slik art at den reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda, da det avgjørende for klagers rettigheter er hva som ble sagt i telefonsamtalen. Dersom klager i telefonen avbestilte mot å motta reisekreditt er det uten betydning at han ikke har gjort dette skriftlig.

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d).

### **Vedtak**

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d), da den reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)