

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2021-01866

Tjenesteytere

Travellink

Virgin Atlantic

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte og betalte for en billett gjennom nettreisebyrået Travellink og skulle reise fra Boise i Idaho til Los Angeles med Alaska Airlines og videre med Virgin Atlantic til Amsterdam og Oslo den 22. november 2020. Rett etter at han hadde gjennomført billettkjøpet fikk han en e-post fra Travellink med informasjon om at bestillingen var endret og at flyvningene var kansellert.

Klager har kontaktet Travellink både per e-post og telefon flere ganger for få billettprisen refundert, men har kun fått til svar at på grunn av det høye antallet refusjonsforespørsler kan det ta fra 3 til 6 måneder å få beløpet refundert. Dessuten må Travellink få beløpet refundert fra flyselskapene først.

Klager krever refusjon av billettprisen på NOK 8452,65.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Travellink eller flyselskapet Virgin Atlantic har inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Travellink og Virgin Atlantic har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering fra flyselskapet sin side gir rett på full refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. EU-forordning 261/2004 får imidlertid bare anvendelse for flyvninger innen EU-/EØS-området samt flyvninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat, eller fra en tredjestat til EU-/EØS-området hvis det «utførende luftfartsselskap, for flyvningen er et EF-luftfartsselskap» jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. De aktuelle flyvningene som ble kansellert var fra lufthavner i en tredjestat (USA) til en lufthavn på en medlemstats territorium (Nederland og Norge), med Virgin Atlantic, som ikke er et EU-luftfartsselskap. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon på annet rettslig grunnlag.

Etter nemndas syn har klager her et krav på refusjon på avtalerettslig grunnlag. Klager bestilte og betalte billetten via Travellinks nettsider den 19. november 2021, men rett etter at han hadde betalt kom det opp en side som informerte om at flyvningene var kansellert. Slik saken er opplyst for nemnda ble klager belastet for billetter som senere ble kansellert, og han har krav på refusjon for billettutgiftene i den grad dette ikke allerede er refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink/Virgin refunderer klagers billett med NOK 8 452,65.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)