

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-01242

Tjenesteytere

Travellink

KLM

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager har oppsummert forklart hendelsesforløpet slik:

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Trondheim til Roma via Amsterdam den 26. mars 2020. Billettene var kjøpt gjennom Travellink. Klager betalte 4285,91 NOK.

Klager ønsket å avbestille billettene allerede i begynnelsen av mars på grunn av situasjonen med Covid-19 i Italia og klagers helsesituasjon. Klager hadde bestilt avbestilling opp til 24 timer før avreise uansett årsak av Travellink, fordi hun var gravid og visste at noe kunne oppstå. Klager har forsøkt å få kontakt med Travellink flere ganger uten hell. Klager har også kontaktet reiseforsikringen sin, som ikke kan utbetale så lenge klager ikke har hørt fra Travellink. Klager ble anbefalt å kontakte Transportklagenemnda.

Klager ble den 20. mars 2020 informert fra KLM om at KL1172 fra Trondheim til Amsterdam var kansellert. Klager har fått tilbudt voucher av KLM, men har ikke kommet i kontakt med Alitalia.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene i form av penger.

I etterkant av at saken ble registrert for behandling av Transportklagenemnda har klager informert om at hun har mottatt delvis refusjon fra Alitalia den 24. juni på totalt 3694 NOK. Kravet som gjenstår er med dette 591,91 NOK. Klager har også anført at en standardkompensasjon ville vært på sin plass.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har anført følgende:

Etter å ha undersøkt Alitalia sin policy har Travellink sendt en refusjonsforespørsel dit, ettersom flyvningen ble kansellert og klager ønsket refusjon. Travellink informerer om at tidsrammene er påvirket av de pågående ekstraordinære omstendighetene.

Så fort Travellink har informasjon om refusjonen vil dette videresendes.

Travellink bemerker at forsikringen om kansellering uansett årsak ikke gjelder jf. force majeure restriksjonene i forsikringen. Det vises til vedlagte forsikringsvilkår.

Travellink gjør alt de kan for å motta refusjon fra flyselskapet så fort som mulig. Ettersom Travellink agerer som en mellommann mellom flyselskapene og kundene må de vente på flyselskapets avgjørelse. Travellink beklager ulempen situasjonen medfører. Dette er imidlertid utenfor Travellink sin kontroll.

KLM har anført følgende:

Billetten ble utstedt av et reisebyrå som en Alitalia-billett. Videre er status "R", noe som tyder på at billetten er refundert.

KLM henviser klager til å ta kontakt med reisebyrået og/eller Alitalia. KLM er ikke autorisert til å refundere billett utstedt på et annet flyselskaps dokument.

Flyet som ble kansellert var AZ107 den 26. mars 2020. Denne ble kansellert den 11. mars, noe reisebyrået ble informert om. Dette hadde en dominoeffekt på klagers resterende flyvninger. KLM viser til vedlegg vedrørende reiserestriksjoner fra EU-kommisjonen, noe som betød at KLM måtte trappe ned på produksjonen.

Mange land har implementert restriksjoner og kontroll av enkelte reisende og til og med stengt grensene sine grunnet Covid-19. Som et resultat av dette må flyselskapene tilpasse sin produksjon i tråd med utviklingen av situasjonen. Reising under disse omstendighetene medfører en økt risk for forstyrrelser og restriksjoner, hvilket de reisende vil være klar over når de begynner på en ny tur. Rådet er tilgjengelig på KLM sine hjemmesider.

Innenfor EU sitt regelverk om passasjerrettigheter er det unntak for plikt til å utbetale standarderstatning under ekstraordinære omstendigheter. EU-kommisjonen har bekreftet av forstyrrelser med årsak i Covid-19 faller inn under dette unntaket. Basert på dette vil KLM avvise klagers krav om standarderstatning.

Alitalia har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar for nemnda.

Nemnda bemerker

Ved kansellering fra flyselskapet sin side har klager rettigheter i medhold av EU-forordning 261/2004.

I dette tilfellet forsøkte klager flere ganger å avbestille på egenhånd før selve flyvningen ble kansellert. Slik nemnda ser det har klager gjort nok for å forsøke å avbestille reisen, og denne må dermed anses avbestilt i henhold til avtalen med Travellink. Nemnda mener at force majeure-begrensningene i forsikringsvilkårene er så uklare at det ikke kan legges til grunn at de kommer til anvendelse.

Klager har mottatt refusjon av billettene med 3 694 NOK fra Alitalia, av totalt betalt 4 285,91 NOK. Beløpet som gjenstår er 591,91 NOK. Etter avbestillingsforsikringen hadde hun krav på 80% av bestillingsbeløpet, og dette har hun dermed fått.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold fordi hun har fått det hun har krav på etter avbestillingsforsikringen.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)