

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise

### Dato

16.03.2021

### Saksnummer

2020-01872

### Tjenesteytere

Travellink

Air Canada

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Cancun, via København, London og Toronto den 26. mars 2020. Klager skulle returnere samme vei den 09. april 2020. Alle flyvningene skulle utføres av Air Canada og reisen var bestilt gjennom reisebyrået Travellink.

Den 21. mars mottok klager informasjon fra Air Canada om at deler av reisen hennes var blitt kansellert. Flyselskapet informerte samtidig om at den fulle verdien av reisen ville bli tilgjengelig for klager via en reisevoucher med gyldighet i 24 måneder. For å få tilgang til voucheren, ble det opplyst om at klager måtte kontakte reisebyrået sitt. Den 25. mars sendte klager en e-post til Air Canada, men e-posten ble ikke besvart.

Klager tok kontakt med reisebyrået, og fikk beskjed fra dem om at refusjonen var blitt gitt som en fleksibel billett. Under saksbehandlingen av saken hos Transportklagenemnda, mottok klager kr 1 702 fra et reisebyrå med brukersted i Barcelona. Sekretariatet tok på vegne av klager kontakt med Travellink for å undersøke hva som var grunnen til at reisebyrået kun refunderte en liten del av billettsummen. Reisebyrået har ikke svart på dette.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende kr 16 287.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink viser til at Air Canada ikke tillater refusjon av kansellerte flyvninger etter 19. mars 2020. Flyselskapet tilbyr kun en reisevoucher med 24 måneders gyldighet.

Travellink har vist til at de kan sende inn en refusjonsforespørsel på vegne av klager i henhold til EU-forordning 261/2004, men at de ikke på noen måter kan garantere at flyselskapet vil etterkomme klagers krav. Travellink viser videre til at de kun fungerer som

en formidler av reisetjenester og at de er avhengig av en autorisasjon fra flyselskapet for å kunne refundere klager.

Air Canada har ikke inngitt tilsvaret i saken.

### **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-forordning 261/2004 artikkel 5. Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, legger til grunn at klagers reise ble kansellert som følge av Covid-19, slik opplyst av flyselskapet til klager i forbindelse med kanselleringen. Nemnda anser dette som en ekstraordinær situasjon som medfører at det ikke er grunnlag for standardkompensasjon.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Selskapet har begrunnet kanselleringen med covid-19 ovenfor klager. Begrunnelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell forklaring fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

I dette tilfellet har reisebyrået vist til at de ikke kan refundere billettene uten at flyselskapet autoriserer refusjonen, samt at flyselskapet kun gir reisevoucher. Flyselskapet har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, men har til klager opplyst at denne må kontakte reisebyrået for å få tilgang til voucher. Etter EU-forordningen har reisende krav på refusjon i penger, og trenger ikke akseptere voucher, traveloints el.

Flyselskapet er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av billettprisen etter den reisendes valg. Klager har krevd refusjon, og nemnda finner derfor at Air Canada må refundere klagers billettutgifter. Etter det opplyste har klager fått refundert kr 1 702 av totalt kr 16 287. Dersom Air Canada allerede har refundert billettene til reisebyrået, kan Air Canada kreve tilbakebetaling fra Travellink dersom det er grunnlag for det.

**Vedtak**

Transportklagenemnda–fly anbefaler at klager gis medhold ved at Air Canada refunderer klagers billettutgifter med kr 14 585.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)