

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking gjort via reisebyrå, Kanselleringer.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00643

Tjenesteytere

Travellink

SAS

Egyptair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Kairo via København den 28. november 2020 (retur 1. januar 2021). Billettene var kjøpt via reisebyrået Travellink og skulle foretas med SAS og Egyptair som flyselskap.

Klager fikk beskjed om at flyreisen ble kansellert. Han ba dermed om refusjon. Han måtte ringe og purre flere ganger, og fikk til svar at han måtte vente i fire måneder. Klager ringte igjen da fire måneder hadde passert, og fikk da beskjed om at Travellink ikke hadde noe å gjøre med saken lenger. Klager ble bedt om å kontakte flyselskapet. Klager ringte flyselskapet, men ble her henvist til å kontakte reisebyrået igjen.

Hendelsen og usikkerheten rundt pengene er en psykisk belastning for klager. Klager har fremsatt krav om å få pengene tilbake.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har bedt om oversendelse av alle saksopplysninger pr. e-post. Sekretariatet for Transportklagenemnda har informert reisebyrået om at all dokumentasjon er tilgjengelig ved innlogging i portalen på www.reiselivsforum.no, og at informasjonen må hentes derfra. Travellink har ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Dette til tross for påminnelse.

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted den 28. november 2020. Billettene er skrevet på 007-dokumenter (Egyptair). Følgelig må refusjonen skje gjennom Egyptair.

Da det er snakk om kansellering av flyvning antar SAS at spørsmålet om kompensasjon etter EU-forordningen vil tas opp. Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 at dersom en flyvning innstilles kan passasjerene ha rett til erstatning etter artikkel 7. Prinsippet som begrunner retten til en slik erstatning er at den skal betales til passasjerer som ikke er informert om kansellering i god nok tid i forveien. I dette tilfellet følger det av klagen at det ble informert om kanselleringen den 11. november. Dette underbygges av informasjon fra SS sine systemer om at flyvningen ble kansellert den 10. november, se bilag. Følgelig ble det gitt informasjon om kanselleringen innenfor de tidsfrister som artikkel 5, 1. punkt bokstav c) oppstiller.

På bakgrunn av overnevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

Egyptair har anført følgende den 30. juli 2021:

Egyptair har allerede autorisert refusjon av billett som slutter på 6648. Beløpet vil være hos agenten innen en uke.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Stavanger til Kairo via København den 28. november 2020 (retur 1. januar 2021). Billettene var kjøpt via reisebyrået Travellink og skulle foretas med SAS og Egyptair som flyselskap.

Basert på fremlagt dokumentasjon fremstår det som at SK1875 fra Stavanger til København og SK1874 fra København til Stavanger ble kansellert. Dette legges til grunn i den videre vurderingen.

Slik nemnda forstår det ble klager informert om kanselleringene den 11. november 2020. Det var da over to uker til avreise. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Ved kansellering har passasjerene uansett valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Klager har i denne saken bedt om refusjon av bookingen.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

SAS har erkjent at SK1875 ble kansellert. Det vises likevel til at billetten er utstedt på et Egyptair-dokument, og at Egyptair således må foreta refusjonen. Egyptair har på sin side anført at refusjonen til agenten er gjennomført. Travellink har ikke svart nemnda. Sekretariatet for Transportklagenemnda har sendt en henvendelse til klager med

forespørsel om refusjonen er mottatt. Klager kunne den 10. september 2021 bekrefte at refusjonen fortsatt ikke er mottatt.

Nemnda finner det klart at klager har rett på refusjon av billettprisen. Spørsmålet for nemnda er hvilken av tjenesteyterne i saken som plikter å refundere klager.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004. Det er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av billettprisen etter den reisendes valg. Dette defineres i EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav b) som følgende: "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flyging i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer". Slik nemnda ser det var det SAS som var transporterende flyselskap på de kansellerte flyvningene. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer klagers flybilletter, og eventuelt søker regress fra Travellink og/eller Egyptair i etterkant.

Nemnda har observert at klager også booket et tilleggsprodukt: En avbestillings- og sykeforsikring pålydende 615 NOK. Klager har opplyst at han ikke fikk kopi av forsikringsvilkårene, men at det var en reiseforsikring som også skulle dekke covid-19. Klager tok kontakt med forsikringsselskapet, men fikk beskjed om at reisebyrået måtte refundere. Nemnda har sett på klagers bestillingsbekreftelse, hvor det foreligger en link med sammendrag av forsikringsavtalen. Slik nemnda ser det er avtalen med et selskap med navn Europ Assistance. Basert på fremlagt dokumentasjon kan ikke nemnda se at beløpet betalt for forsikringen er refunderbart. Nemnda finner med dette ikke grunnlag for å anbefale at dette beløpet (615 NOK) refunderes.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers flybilletter kjøpt via Travellink i sin helhet direkte til klager, og eventuelt søker regress fra Travellink/Egyptair i etterkant.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)