

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise. Covid-19

### Dato

16.03.2021

### Saksnummer

2020-03574

### Tjenesteytere

Travelgenio

SAS

Virgin Atlantic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Oslo til London med SK803 den 28. juni 2020. Fra London skulle klager reise videre til San Francisco med VS19. Klager skulle returnere samme vei den 16. juli med VS42 og SK810. Reisen var bestilt hos reisebyrået Travelgenio.

Den 18. juni fikk klager informasjon fra Virgin Atlantic om at flyvningene var blitt kansellert. Klager kontaktet reisebyrået Travelgenio og ba om refusjon. Klager fikk imidlertid kun tilbud om voucher.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 34 716.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelgenio har anført:

Travelgenio har sendt en refusjonsforespørsel til Virgin Atlantic ettersom det er de som eier billettene. Flyselskapet har imidlertid avslått klagers refusjonskrav. Travelgenio ser etter andre muligheter for å refundere klager.

SAS har anført:

Klager har kjøpt billetter gjennom reisebyrået Travelgenio. Billettene er utstedt på Virgin Atlantics dokumenter og det er de som er ansvarlig for eventuell refusjon i dette tilfellet.

Virgin Atlantic har ikke inngitt tilsvaret i saken, selv etter gjentatte henvendelser.

### 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. Verken Travelgenio eller flyselskapene har oppgitt noen årsak til kanselleringen. Selv om datoen i seg selv kan tyde på at kanselleringen er relatert til Covid-19, er dette ikke nok til at dette kan anses som godtgjort årsak når det ikke engang er anført. Klager har dermed krav på standarderstatning etter forordningen artikkel 7 med 600 Euro pr person.

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

I dette tilfellet har Travelgenio vist til at de ikke kan refundere billettene uten at flyselskapet Virgin Atlantic autoriserer refusjonen. Virgin Atlantic har ikke inngitt tilsvaer, og SAS har vist til at det er Virgin Atlantic som er ansvarlige og at klager må kontakte reisebyrået.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differansen mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Det er også det transporterende luftfartsselskapet som skal betale standarderstatning ved kansellering etter artikkel 7. Både Travelgenios og SAS' tilsvaer til nemnda tyder på at det er Virgin Atlantic som er det transporterende luftfartsselskapet i dette tilfellet. Det fremgår av tilsvaret fra SAS at billettene var utstedt på Virgin Atlantics dokumenter. Klager har også opplyst at de var Virgin Atlantic som informerte om at flyvningene var kansellert.

Nemnda mener etter dette at Virgin Atlantic må refundere klagers billettutgifter samt betale standarderstatning.

På bakgrunn av Travelgenios e-poster til klager, bemerkes at nemnda ikke kan se at det er grunnlag for et gebyr på 30 euro pr reisende. Så lenge Virgin Atlantic refunderer direkte til klager kommer dette ikke på spissen.

Bransjerepresentant Joachim Sponheim, (SAS), hadde uventet forfall, fordi han ikke var habil til å behandle saken i møtet. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold, og at Virgin Atlantic refunderer billettutgiftene med 34 716 NOK, samt betaler standarderstatning med 600 Euro pr. reisende.

**Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)