

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av flybilletter grunnet kanselleringer. Billetter kjøpt gjennom reisebyrå.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2020-03707

### Tjenesteytere

Travellink

Norwegian Air Shuttle

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt seks personer) hadde en flybooking bestilt gjennom Travellink. Bestillingen ble foretatt i juni 2020 og bestod av flyreise fra Trondheim til Longyearbyen med Norwegian den 5. august 2020 (DY757 og DY396), og fra Longyearbyen til Trondheim med SAS den 8. august 2020 (SK4491 og SK364).

Flybillettene ble fortløpende endret av flyselskapene underveis uten beskjed til klager. Endringene ble heller ikke godkjent av klager. I slutten av juli 2020 ble flyvningene kansellert helt. Klager oppdaget ved en tilfeldighet at flyet fra Trondheim til Oslo den 5. august var endret slik at det ville ha landet i Oslo flere timer etter at flyet til Longyearbyen skulle tatt av fra Oslo.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybillettene i henhold til EU-forordning 261/2004. Hotellet som også var bestilt gjennom Travellink fikk de benyttet på en annen måte, slik at klagen ikke omfatter denne kostnaden.

Klager har forsøkt å kontakte Travellink utallige ganger for refusjon. Når de har kommet frem til kundebehandler hos Travellink har de fått beskjed om at det vil ta lengre tid. Klager har også forsøkt å kontakte både Norwegian og SAS, men har her fått beskjed om at de ikke kan refundere da reisen ble kjøpt gjennom Travellink.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisebyrået Travellink har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Det samme gjelder flyselskapet Norwegian.

SAS har lastet opp to tilsvaer.

I sitt første tilsvaer bemerker SAS følgende:

SAS opererte LYR-OSL-TRD i booking \*\*\*\*86 (sensurert av nemnda) med avreise den 8. august 2020. Bookingen er eid av reisebyrå Travellink. SAS-flyvningene ble innstilt 15. juli 2020 og klager har kansellert reisen via kundeservice den 23. juli 2020. I bookingen staar det at klager ble tilbudt å reise dagen etter 9. august men avslo dette. SAS kan dokumentere disse paastander dersom nødvendig men oppfatter at klagen dreier seg om reisen den 5. august med Norwegian hvor de ikke ble informert om kanselleringen.

I sitt andre tilsvaer bemerker SAS følgende:

Kansellering av SK364 den 8. august skjedde den 15. juli og passasjeren var i kontakt med SAS kundeservice den 23. juli, hvor flyvningene ble avbestilt. Hele bookingen ble kansellert av reisebyrået den 30. juli. SAS har refundert flybillettene i booking \*\*\*\*86 (sensurert av nemnda) i sin helhet til reisebyrået den 6. januar 2021. Dersom klager ikke har mottatt refusjon bes de kontakte byrået da de sitter på pengene.

### **Nemnda bemerker**

To av tjenesteyterne i saken har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Nemnda ønsker innledningsvis å bemerke at kanselleringer kan berettigje standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004. Dette er en rettighet nemnda kan ta opp på eget initiativ. Retten til standarderstatning faller bort dersom selskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningens artikkel 5 punkt 3. Retten faller også bort i tilfeller hvor passasjeren blir informert om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Slik nemnda ser det hadde klager én booking hos Travellink. Bookingen hos Travellink var imidlertid satt sammen av to enkeltreiser (utreise med Norwegian og hjemreise med SAS). Det vises til de to forskjellige bookingnumrene (PNR-nummer) hos flyselskapene. Retten til refusjon må med dette vurderes separat for de to reisene, da det ikke er en gjennomgående tur/retur-reise.

Reisen med Norwegian:

Når det gjelder reisen med Norwegian er hendelsesforløpet rundt endringene på disse flyvningene noe uoversiktlig. Klager har datert de opplastede kanselleringsvarslene med henholdsvis 19. juni 2020, 13. juli 2020 og 17. juli 2020.

Slik nemnda oppfatter det gjaldt beskjeden både 19. juni 2020 og 17. juli 2020 Norwegian-billetten. I beskjeden markert med 19. juni 2020 står det under ny reise kun oppført DY396 (flyvningen fra Oslo til Longyearbyen).

Nemnda oppfatter det som at flyvningen fra Trondheim til Oslo (DY757) på dette tidspunktet ble kansellert, ettersom den var fjernet fra reiseruten.

Klager fikk så en ny mail den 17. juli, men i denne står det ikke hva som er endringene. Klager har oppdaget at hun helt i slutten av juli oppdaget at flyvningen fra Trondheim til Oslo var endret slik at det ville ha landet i Oslo flere timer etter at flyet til Longyearbyen skulle tatt av fra Oslo.

Basert på uklar og manglende dokumentasjon fra Norwegian legger nemnda med dette til grunn at klager ikke ble opplyst om kansellering av Norwegian-flyvning(ene) mer enn to uker før avreise.

Norwegian har heller ikke fremlagt noe svar eller dokumentasjon på hva årsaken til kanselleringen var.

Nemnda mener derfor klager har rett på standarderstatning på 250 euro per person i reisefølget for denne kanselleringen.

Klager har også rett på full refusjon av den kansellerte Norwegian-billetten, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Nemnda anbefaler at Norwegian som ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004 refunderer beløpet til klager, og at de evt. søker regress fra reisebyrået i ettertid, dersom det er aktuelt.

Reisen med SAS:

Basert på fremlagt dokumentasjon skjedde den siste kanselleringen i SAS-bookingen den 15. juli, da SK364 den 8. aug ble kansellert. Nemnda forstår det videre som at SAS var i kontakt med klager den 23. juli vedrørende kanselleringen, og at flyvningene på dette tidspunktet ble avbestilt. Det var fortsatt over to uker til avreise den 8. august. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for kanselleringen med SAS.

Klager har imidlertid rett på full refusjon av ubenyttet flybillett, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har bekreftet å ha mottatt refusjon for SAS-billettene via reisebyrået Travellink.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro per person for kanselleringen av reisen med Norwegian. Nemnda anbefaler videre at Norwegian refunderer hele billettprisen for Norwegian-billetten direkte til klager.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)