

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01856

Tjenesteytere

Travellink

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly med Norwegian fra Oslo Lufthavn til Edinburgh den 8. april 2020 (DY1640). Reisen var booket gjennom Travellink.

Klager fikk aldri beskjed om kansellering grunnet Covid-19. Det har vært umulig å komme i kontakt med Travellink. Klager har fremmet krav om refusjon av billettene.

Klager har i ettertid mottatt refusjon av selve billettene med Norwegian. De har imidlertid ikke fått refundert provisjonen/beløpet fra Travellink. Klager krever med dette refusjon av dette beløpet, og eventuelt kompensasjon dersom de skulle være berettiget dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har anført følgende:

Travellink kan se at flyvningene ble kansellert grunnet Covid-19 pandemien, og at Norwegian har gjennomført en refusjon i sine systemer.

Ettersom Norwegian belastet passasjerer direkte da den opprinnelige bookingen ble gjennomført, så vil refusjonen bli foretatt av dem. Travellink bemerker at det er mulig refusjonsprosessen fortsatt pågår, ettersom det er en betydelig forsinkelse når det kommer til utbetalingstid for tiden. Dette grunnet pandemien. Travellink kan være behjelpelige med å sende Norwegian en påminnelse dersom klager ikke har mottatt refusjon innen 30 dager.

Norwegian har anført følgende:

Flyvningene ble kansellert grunnet reiserestriksjonene pålagt av nasjonale myndigheter grunnet Covid-19 pandemien.

Refusjon av billettene ble foretatt allerede 29. april 2020.

Norwegian har med dette oppfylt sine plikter etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5. Dette vurderer nemnda av eget initiativ.

Norwegian har opplyst at kanselleringen skyldtes den pågående Covid-19-pandemien, og reiserestriksjoner pålagt av nasjonale myndigheter knyttet til denne. Flertallet, nemndas leder og bransjerepresentantene, mener at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldes Covid-19. Det er ingen grunn til å tvile på Norwegians opplysning om dette, og også Travellink har opplyst at det fremgår av systemet at dette var årsaken til at Norwegian kansellerte flyvningene.

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. Forklaringen fra selskapet er imidlertid generell, og det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningen. 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.

Etter nemndas syn må kansellering som følge av Covid-19-pandemien anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Når flertallets vurdering om at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldes Covid-19 legges til grunn, medfører det at klager derfor ikke har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda vurderer videre klagers krav om refusjon.

Nemnda kan se på prisdetaljene i klagers billetter at 9 076 NOK var til Norwegian, mens 594,72 NOK var til Travellink.

Nemnda legger til grunn at klager har mottatt 9 076 NOK fra Norwegian. Beløpet som gjenstår for vurdering er med dette 594,72 NOK belastet av Travellink. Spørsmålet for

nemnda er om klager kan kreve dette beløpet refundert, og eventuelt av hvilken av tjenesteyterne.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 pkt. 1 bokstav a) har klager rett på refusjon av hele billettprisen dersom flyvningen blir kansellert fra flyselskapet sin side. Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004, og i utgangspunktet flyselskapet som må refundere billetten i sin helhet. Slik bookingen er bygd opp ser det imidlertid ut som at 594,72 NOK er prisen Travellink tok for å formidle tjenesten. Det kan med dette diskuteres om denne delen av summen er en del av "billettprisen" som flyselskapet plikter å refundere klager etter EU-forordningen.

Det følger av EU-domstolens dom i C-601/17 at gebyrer krevd av en formidler mellom den reisende og flyselskapet skal anses som del av billettprisen som skal refunderes fra flyselskapet med mindre dette gebyret, eller dets størrelse, er fastsatt uten at flyselskapet er kjent med det.

Det er usikkert for nemnda i hvilken grad Norwegian var kjent med Travellinks gebyr på 594,72 NOK. Vedleggene fra Norwegian viser at Norwegian har trukket 9 076 NOK direkte fra bestiller, og billettbekreftelsen fra Travellink viser at billettkostnaden er fordelt i belastede beløp i flertall, med hhv 9 076 NOK til Norwegian og 594,72 til Travellink. Etter nemndas syn kan dette tyde på at Norwegian ikke var kjent med gebyret fra Travellink. Ingen av partene har omtalt forholdet i sitt svar til nemnda. Nemnda finner på denne bakgrunn at det er mest sannsynlig at gebyret fra Travellink er fastsatt uten at flyselskapet var kjent med det. Gebyret var dermed ikke et "uunngåelig" element i prisen passasjeren måtte betale for billettene, jf. C-601/17, og er dermed ikke omfattet av billettprisen flyselskapet er forpliktet til å refundere.

Travellink har i sitt tilsvarende svar til nemnda ikke forklart hvorfor den resterende summen, deres gebyr, ikke skal utbetales til klager, og har derfor heller ikke godtgjort at de har grunnlag for å holde pengene tilbake når reisen ble kansellert. Nemnda anbefaler på dette grunnlag at Travellink refunderer den resterende summen på 594,72 NOK til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Travellink refunderer den resterende summen på 594,72 NOK til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)