

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av booking bestilt via reisebyrå.

### Dato

23.06.2022

### Saksnummer

2022-00185

### Tjenesteytere

Travellink

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Qatar Airways fra Oslo til Islamabad via Doha den 21. juni 2021. Reisen ble bestilt via reisebyrået Travellink. Den 13. juni fikk klager e-post fra Qatar Airways om at QR 176 fra Oslo til Doha og QR614 fra Doha til Islamabad (utreisen), samt QR633 fra Islamabad til Doha og QR175 fra Doha til Oslo (returen) var kansellert. Klager ble ombooket til 30. juni 2021. Den 28. juni kl. 23:44 fikk klager beskjed om at også denne reisen var kansellert (både tur/retur).

Klager har forsøkt å få refusjon av bookingen mange ganger, både via Travellink og Qatar Airways. Pr. dags dato har klager ikke mottatt noen refusjon av bookingen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink kan se at det var en total-kansellering av bookingen grunnet regler i Pakistan. Opprinnelig billett ble utstedt av Travellink, og re-utstedt av Qatar Airways. Travellink kan ikke refundere den re-utstedte billetten i sine systemer, da de ikke har kontroll over billetten. Travellink kan heller ikke forespørre refusjon gjennom BSP-link, ettersom flyselskapet ikke tillater dette. Travellink ber om at Qatar Airways enten krediterer Travellink med en "ACM" slik at Travellink kan refundere klageren, eller at Qatar Airways refunderer klager direkte.

Qatar Airways har anført at flyvninger til Pakistan ble kansellert/reduisert grunnet reiserestriksjoner innført av lokale myndigheter (utenfor Qatar Airways sin kontroll. Ettersom kanselleringen av QR614 skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor Qatar Airways sin kontroll, har klager ikke rett på kompensasjon.

Bookingen ble utstedt av et reisebyrå. En refunderbare voucher ble utstedt av Qatar Airways slik at reisebyrået kunne prosessere refusjonen. Til nå har den status som åpen.

Qatar Airways har instruert sin salgsavdeling til å kontakte reisebyrået og assistere refusjonsprosessen. Grunnet høy arbeidsmengde kan det ta lenger tid enn normalt.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse på klagers utreise fra Oslo til Islamabad, da avreisen var fra en EU/EØS-flyplass. Klager fikk beskjed om kanselleringen under to uker før planlagt avreise. Nemnda mener Qatar Airways ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon på at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og mener klager derfor har rett på standarderstatning på 600 EUR.

Klager ble booket om til en ny reise. Denne ble også kansellert, kun få dager før avreise. Slik nemnda ser det er årsaken til denne kanselleringen heller ikke godtgjort tilstrekkelig sett i lys av kravene fastsatt i EU-forordning 261/2004. Klager har dermed rett på ytterligere 600 euro i standarderstatning, jf. C-832/18.

Ved kansellering har passasjerer også rett på omruting eller full refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er det transporterende luftfartsselskapet som skal refundere billetten. Nemnda er av den oppfatning at Qatar Airways, som det transporterende flyselskapet, må refundere klagers flybilletter og eventuelt søke regress av Travellink.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler to stk. standarderstatning (totalt 1200 EUR) og i tillegg refunderer klagers flybilletter fullt ut.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)