

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2021-00007

### Tjenesteytere

Travellink

SAS

Royal Jordanian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt reise hos Travellink med SAS og Royal Jordanian for reise fra Oslo til Sulaymaniyah via København og Amman t/r den 7. - 30. juli 2020. Pris kroner 17 684,93 inkludert en avbestillingsgaranti som sikrer full refusjon uansett årsak ved kansellering av flyvning (kroner 882).

Da klager ringte Travellink i midten av juni, fikk han beskjed om at flyvningene var kansellerte. Klager ble tilbudt tilgodelapp noe han avsto. han ble da lovet at pengene skulle komme på hans konto innen fire måneder. Klager har enda ikke mottatt refusjon.

Klager krever full refusjon av flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Billettene ble utstedt på Royal Jordanian dokument, og bestilt hos reisebyrået Travellink. Travellink må sende en refusjonssøknad til eier av billetten, Royal Jordanian.

Travellink har i det vesentlige anført:

Klagers flyvninger RJ116 (København - Amman) og RJ115 (Amman - København) ble kansellert av Royal Jordanian den 10. juni. Den 18. juni ringte klager til Travellink, han ble da informert om at flyvningene var kansellerte. Det vises til fremlagt kopi av klagers PNR-historie.

Travellink har sendt refusjonssøknad til Royal Jordanian, men flyselskapet har avslått søknaden. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Travellink anbefaler klager å ta direkte kontakt med Royal Jordanian for å søke refusjon.

Royal Jordanian har i det vesentlige anført:

Royal Jordanian kan se at Travellink allerede har utstedt voucher til klager for disse billettene som er gyldig i to år fra og med 31. august 2020.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 18. juni, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Klager krever full refusjon av sine billetter.

Flyselskapet Royal Jordanian har avslått refusjonssøknaden fra Travellink.

Etter forordningens artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon av billettprisen eller omruting under sammenlignbare betingelser ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens valg. Dersom passasjerer har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere er akseptabelt dersom passasjerer har valgt dette.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte.

Nemnda mener at det er Royal Jordanian som må refundere klagers billetter direkte til klager. Jordanian Airlines er kun ansvarlig for å refundere "hele billettprisen" og ikke tillegg som klager eventuelt har bestilt fra Travellink.

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 Royal Jordanian refunderer klagers flybilletter direkte til klager.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)