

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering. Covid-19.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03029

### Tjenesteytere

Mytrip

SAS

TAP Air Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Trondheim til Oslo den 28. mai 2020 med SK351. Fra Oslo skulle klager reise videre til Lisboa med TP761, booking ref. TM8SVN. Planlagt returreise var den 01. juni med TP764 fra Lisboa til Oslo, og fra Oslo til Trondheim med SK380, bookingref. TMHYDB.

Billettene var bestilt gjennom reisebyrået Mytrip.

Klager avbestilte sin reise den 29. april da de ikke kunne reise som følge av covid-19 pandemien. Klager kontaktet Mytrip og fikk beskjed om at reiseselskapet skulle ordne med refusjon mot et lite mellomlegg. Imidlertid har ikke Mytrip utbetalt refusjon og har vist til at de venter på et svar fra flyselskapene.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 9 091.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på deres nettsider og i selskapets reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Mytrip gjør oppmerksom på at de:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester
- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- kun kan formidle tilbakebetalinger som de har fått fra det aktuelle flyselskapet

Klagers flyreise ble kansellert på grunn av den ekstraordinære situasjonen Covid-19 medførte.

Mytrip har på vegne av klager søkt om full refusjon fra flyselskapet for klagers billetter. Mytrip informerer om at de ikke kan garantere at flyselskapet vil godkjenne refusjonssøknaden eller at de vil utbetale full refusjon.

Mytrip avslår klagers krav på full refusjon.

Ved bookingen har klagers betaling omgående blitt videreformidlet til flyselskapet, og Mytrip har fremdeles ikke mottatt refusjon. Dersom Mytrip mottar en refusjon, vil de utbetale denne til klager.

Mytrip viser til at flyselskapets avgjørelse er utenfor deres kontroll og at de vil bli påført store økonomiske tap dersom de må refundere kunden. Reisebyrået understreker at de ikke kan bli holdt ansvarlig for avtalen mellom kunden og flyselskapet.

TAP Air Portugal har anført:

Flyselskapet har vist til at klager må kontakte reisebyrået for å få refusjon for flybillettene. TAP Air Portugal har avtaler med flere reisebyråer som er autorisert til å utstede billetter på vegne av TAP. Når et reisebyrå utsteder en TAP billett, er billetten i sin helhet betalt av reisebyrået. Dette innebærer at det inngås en avtale mellom TAP Air Portugal og det aktuelle reisebyrået. Passasjerer er ikke en del av denne avtalen.

Kommersielle relasjoner mellom TAP og reisebyråene håndteres gjennom BSP link og GDS. Dette er plattformer IATA tilbyr. Når et reisebyrå sender inn en refusjonsforespørsel, gjøres dette gjennom nevnte plattformer. TAP refunderer billettene til den som har betalt for billetten, altså reisebyrået.

På bakgrunn av det ovennevnte, har ikke klager et refusjonskrav mot flyselskapet, da det ikke er klager som har betalt for billetten. TAP vil refundere billetten til reisebyrået, så fort de mottar en refusjonssøknad.

I denne saken må klager rette refusjonskravet sitt mot reisebyrået, og ikke mot TAP Air Portugal.

SAS har anført:

SAS er ikke eier av billettene og er derfor ikke ansvarlig for refusjon i denne saken.

Klager har ikke krav på standarderstatning da SAS ikke har en innstilt avgang i bookingen, og fordi tidendringen skjedde mer enn to uker før avreise.

**Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt billetter gjennom MyTrip med følgende reiserute:

Utreisen med booking nr. TM8SVN

a) Trondheim- Oslo med SK351 (utført av SAS)

b) Oslo - Lisboa med TP761 (utført av TAP)

og

Returen med bookingnr. TMHYDB

c) Lisboa - Oslo med TP764 (utført av TAP)

d) Oslo - Trondheim med SK380 (utført av SAS)

Reise a) og b) var gjennomgående billetter. Reise c) og d) var gjennomgående. Ellers var utreisen og returen separate billetter.

Flyvningene med SAS, flyvningene a) og d), opererte som normalt. Flyvningene med TAP, flyvningene b) og c), ble kansellert.

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 ble reisen kansellert av flyselskapet den 7. mai, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom flyselskapet kansellerer reisen og klager velger refusjon fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Klager hevder han ga beskjed til reisebyrået den 29. april om at han ikke kom til å gjennomføre reisen og at han krevde full refusjon.

I de tilfeller hvor passasjerer selv avbestiller reisen, før flyselskapet kansellerer flyvningen, har passasjerer ikke krav på refusjon: Etter det tidspunktet passasjerer selv avbestiller reisen foreligger det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Passasjerer ville derfor ikke hatt noen krav etter EU-forordningen selv om flyselskapet senere kansellerte reisen.

I denne saken ble imidlertid ikke reisen avbestilt av reisebyrået før den 27. mai, som er etter at TAP Air Portugal kansellerte flyvningen den 7. mai. Dette kommer frem av fremlagt PNR historie.

I realiteten kansellerte TAP Air Portugal reisen før klager kansellerte, og klager har derfor krav på refusjon av billettprisen. Klagers billetter var gjennomgående og da

TAP kansellerte flyvning b) og c) hadde ikke flyvning a) og d) lenger noe formål for passasjeren jf. artikkel 8 nr. 1 a). TAP må derfor refundere den hele billettprisen.

Når det gjelder hvem som er ansvarlige for refusjonen bemerker nemnda at 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 billetter. Nemnda mener derfor at TAP Air Portugal må refundere klagers billetter.

TAP Air Portugal må eventuelt kreve regress fra reisebyrået dersom de mener det er grunnlag for det.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers billettutgifter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)