

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter. Covid-19.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02453

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Novair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med fly fra Oslo til Chania den 31. juli 2020 (hjemreise 7. august 2020). Flyvningene (NVR231 og NVR232) skulle opereres av Novair og flybillettene ble kjøpt gjennom Apollo.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybilletten, da smittesituasjonen i Europa økte kort tid innen avgang. Det var siden rapportert om smitteutbrudd på reisemålet. Klager mener han hadde rett til å avbestille vederlagsfritt selv om Hellas på tidspunktet var grønt, ettersom det står i Apollo sine reisevilkår at om det er økt smitte eller krigshandlinger kan en få pengene igjen. Før avreise fløy Tyrkia jagerfly over gresk territorium, og litt for nært Kreta. Klager ønsker også å påpeke at land i nærheten ble røde like før klagers reise, og at Hellas slapp inn turister fra land som var røde. Dette gjorde Hellas utrygt som reisemål.

Klager har fått avslag begrunnet med at det ikke forelå reiseråd fra UD for reisemålet i den aktuelle perioden, og at ordinære avbestillingsregler da er gjeldende. Apollo har henvist klager til Pakkereisenemnda. Klager har registrert saken inn for Transportklagenemnda.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo har anført følgende:

Klager har bestilt en flyreise på 7 dager, fra Oslo Lufthavn til Chania/Kreta med avreise den 31. juli 2020. Fra den 15. juli 2020 ble det igjen tillatt internasjonale flyvninger til Hellas. Hellas ble fra denne datoen vurdert av UD som et grønt land, med tilstrekkelig lav smittespredning til at det ble unntatt fra det generelle reiserådet.

Hellas hadde for øvrig en liten nedgang i smitte i slutten av juli. Klager bestilte reisen til Hellas på Apollos nettside den 18. juli 2020, men avbestilte igjen den 28. juli 2020. Ved bestilling på nettsiden må man aktivt klikke for å bekrefte at man har lest og godtatt Apollos reisevilkår, før man kan bekrefte sin bestilling. Informasjon om avbestillingsreglene inngår i reisevilkårene.

Endring av norsk reiseråd til Hellas kom først den 19. august 2020. I og med at avbestillingen ble gjort på et tidspunkt da det ikke forelå reiseråd som frarådet reiser til Hellas, fastholdes at ordinære avbestillingsvilkår gjelder i dette tilfellet.

Apollo viser til vedlagt graf med oversikt over smittesituasjonen i Hellas i juli, samt kopi av ordinære avbestillingsvilkår. Utover dette har ikke Apollo ytterligere kommentarer.

Novair har anført følgende:

Novair mener det er feil at de skal være motpart i denne saken. Saken er også til behandling i Pakkereisenemnda med samme saksnummer og Apollo som innklaget selskap. Klagen går på om klager hadde rett til å avbestille sin reise ut fra koronasituasjonen, og dette er vilkår som Apollo som turoperatør setter. Novair er leid inn som flyselskap og har ingen påvirkning på turoperatørens vilkår. Novair ber derfor om at saken slettes for Novair, og at saken behandles av Apollo (der det allerede er levert inn tilsvar).

Nemnda bemerker

Nemnda ønsker innledningsvis å bemerke at det kun er registrert sak for Transportklagenemnda med gjeldende saksnummer, og at saken ble sendt for tilsvar til både reisebyrå (Apollo) og flyselskap (Novair).

Ut fra klagers fremlagte dokumentasjon var det kun flybilletter som var bestilt gjennom Apollo. Hotell var bestilt utenom Apollo. Klager har bekreftet dette. Slik nemnda ser det er det med dette korrekt at saken er registrert for behandling i Transportklagenemnda, da det ikke foreligger dokumentasjon som tilsier at det er tale om en pakkereise, jf. lov 15. juni 2018 nr. 32 om pakkereiser og reisegaranti mv (pakkereiseloven) § 6.

Nemnda ser det ikke omtvistet at reisen ble avbestilt av klager selv, slik at reglene i EU-forordning 261/2004 om passasjerrettigheter ikke kommer til anvendelse. Spørsmålet om klager har rett på refusjon av flybillettene vil med dette avhenge av vilkårene for det aktuelle kjøpet.

Vilkåret klager har påberopt (punkt 5.1 avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter) gjelder etter sin ordlyd for pakkereiser. Da klager ikke hadde en pakkereise kommer denne bestemmelsen etter nemndas syn ikke til anvendelse.

I henhold til Apollos fremlagte utdrag av avbestillingsregler punkt c) gis det ikke refusjon ut over eventuelle offentlige avgifter som ikke påløper, dersom avbestillingen foretas mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter. Klager avbestilte flybillettene mindre enn 15 dager før og har ifølge vilkårene ikke rett til refusjon.

Nemnda kan ikke se grunnlag for at manglende refusjon i dette tilfellet vil være i strid med avtaleloven § 36.

Nemnda anbefaler at Novair refunderer eventuelle offentlige avgifter som ikke påløp. Apollo har i dette tilfellet kun opptrådt som formidler av flyreise, og det er flyselskapet som er ansvarlig for å refundere ikke-påløpte skatter og avgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Novair refunderer eventuelle offentlige avgifter som ikke er påløpt. Utover dette anbefaler ikke nemnda at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)