

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon grunnet kansellering.

Dato

29.06.2021

Saksnummer

2020-03049

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Avianca

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Lima via Madrid og Bogota den 30-31. mars 2020. Billettene var kjøpt gjennom Kiwi.com. Klager hadde også en booking med Kiwi.com for hjemreisen hvor reiseruten var Brasilia - Lisboa - Hamburg - Oslo den 12-13. april 2020.

Den 26. mars 2020 fikk klager beskjed om kansellering grunnet Covid-19. Det kom opp som en mail med at flyruten var endret og man måtte logge inn for å se hva endringen var. Det kom også en mail med alternativer for refusjon. Klager mottok ikke noe respons på mailen hun sendte til Kiwi.com.

Klager har fått refundert 583,81 NOK for bookingen til Lima. Hun har fått refundert 1 001 NOK for hjemreisebookingen. Klager har fremsatt krav om full refusjon av det hun betalte for bookingene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvare i saken.

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvare i saken.

Avianca har ikke fremmet tilsvare i saken.

TAP Air Portugal har anført følgende:

Klager kjøpte flybilletter med TAP Air Portugal gjennom et reisebyrå, med følgende flyvninger: TP58 12. april og TP562 den 13. april. Flyvningene ble kansellert henholdsvis 11. og 20. mars, jf. vedlagt dokument. Klager er derfor ikke berettiget

noe standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Billetten er allerede refundert av reisebyrået.

Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det hadde klager to bookingnummer med Kiwi.com, ett for utreisen og ett for hjemreisen. Vurderingen av retten til refusjon må med dette foretas separat for de to bookingene.

Klager har opplyst at hun den 26. mars 2020 fikk beskjed om endring/kansellering. Det fremkommer av skjermbildet fra denne beskjeden at det gjaldt booking nummer 107 093 228, som var hjemreisen. Klager har ikke opplyst om noen andre endringer eller kanselleringer, og nemnda har således ikke holdepunkter for at utreisen helt eller delvis ble kansellert. Klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avreise, og kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c) i).

Klager har fremsatt krav om full refusjon av alle flybillettene. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, og i henhold til forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjeren rett på full refusjon av billettene når flyvningene kanselleres.

TAP Air Portugal er den eneste tjenesteyteren som har svart nemnda. Etter transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken også for de øvrige tjenesteyterne.

Slik nemnda ser det er klagers utreisebooking med Kiwi.com satt sammen av to enkeltreiser med selskapet Norwegian og Avianca, da det er to ulike PNR (reservasjonsnummer). Klager har opplyst at hun har fått refundert 583,81 NOK i denne bookingen fra Kiwi.com. Etter nemndas syn tyder dette på at det var kanselleringer også på utreisebookingen, men refusjonen kan også knytte seg til refunderbare skatter og avgifter. Dersom flyvningene med Avianca og/eller Norwegian ble kansellert, har hver av de to flyselskapene plikt til å refundere billettprisen for sin flyvning til klager, jf. EU-forordningen artikkel 8 jf. artikkel 5. Nemnda anbefaler i så fall at dette gjøres. Det kan i tilfelle gjøres fratrekk for eventuelt allerede utbetalt beløp klager har mottatt fra det aktuelle flyselskapet.

Slik nemnda ser det er også bookingen for returreisen satt sammen av separate reservasjoner, her med TAP Air Portugal og Norwegian.

TAP Air Portugal har erkjent at flyvningene deres ble kansellert. Ved kanselleringer har den reisende som nevnt overfor rett på refusjon av billettene. Klager har informert om at hun har fått refundert 1 001 NOK på denne bookingen. Nemnda kan ikke se om dette knytter seg til flyvningene med TAP Air Portugal eller Norwegian, eller om det kun er refunderbare skatter og avgifter for noen av eller alle flyvningene.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. TAP Air Portugal har informert om at billettene allerede er refundert av reisebyrået. At flyselskapet er ansvarlig for refusjonen av billettprisen, medfører at de også må ta risikoen for at reisebyrået refunderer videre til passasjerer når flyselskapet refunderer til reisebyrået. Dersom beløpet klager har mottatt fra Kiwi.com ikke utgjør refusjon for den fulle billettprisen for billettene med TAP Air Portugal, anbefaler nemnda at TAP Air Portugal refunderer beløpet som utgjør billettprisen for TAP Air Portugal sin strekning direkte til klager. TAP Air Portugal kan eventuelt kreve regress hos Kiwi.com dersom det er grunnlag for det.

Nemnda har som for utreisebookingen ikke kjennskap til hva som skjedde med Norwegian-flyvningen på hjemreisen. Dersom denne ble kansellert fra Norwegians side har klager rett på refusjon av den fulle billettprisen, jf. EU-forordningen artikkel 8 jf. artikkel 5. Dersom slik refusjon i tilfelle ikke er foretatt anbefaler nemnda at dette gjøres.

Forbrukerrepresentant Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer den fulle billettprisen for klagers to flyvninger med selskapet direkte til klager, med eventuelt fradrag for den refusjonen klager har mottatt.

Dersom en eller begge av Aviancas flyvninger som klager hadde billetter til ble kansellert, anbefaler transportklagenemnda at Avianca refunderer den fulle billettprisen for disse flyvningene direkte til klager, med eventuelt fradrag for den refusjonen klager har mottatt for disse flyvningene.

Dersom en eller begge av Norwegians flyvninger som klager hadde billetter til ble kansellert, anbefaler transportklagenemnda at Norwegian refunderer den fulle billettprisen for den eller de flyvningene som ble kansellert direkte til klager, med eventuelt fradrag for den refusjonen klager har mottatt for disse flyvningene.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)