

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

21.06.2023

Saksnummer

2022-02573

Tjenesteytere

Bravofly

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medreisende hadde kjøpt billetter gjennom Bravofly og med Malaysia Airlines. Reisen var fra Penang via Kuala Lumpur og Doha til Oslo den 14. august 2022. De mottok e-post 20. juli 2022 fra Bravofly om at Malaysia Airlines hadde kansellert flyvningen. Klager valgte å få refusjon av billettene for så å kjøpe nye billetter for hjemreisen. Etter to uker får klager vite at flyvningen har blitt gjeninnsatt.

Klager ringte til Bravofly for å bekrefte kanselleringen og ble fortalt at billettkanselleringen ble bekreftet og refusjonen ble sendt inn og skulle få tilbakebetaling snart. Det ble så kjøpt inn nye billetter for turen hjem, dette var omtrent to uker etter den første kanselleringen av billetten og kjøp av nye billetter hvor det ble mottatt en nye e-post om at flyet som ble kansellert var satt opp igjen. Kontaktet begge selskapene og begge nekter ansvar for denne uheldige omstendigheten.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly og Malaysia Airlines har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Bravofly og Malaysia Airlines har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at flyet fra Penang via Kuala Lumpur og Doha til Oslo den 14. august 2022 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Eventuelle krav etter EU-forordningen faller bort, fordi hendelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Malaysia Airlines.

Klager krever refusjon av utgiftene til flybillettene da billettene ikke ble benyttet grunnet kanselleringen.

I henhold til Montrealkonvensjonen art 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Malaysia Airlines har ikke svart nemnda og dermed ikke utdypet årsaken til kanselleringen. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen. Nemnda anbefaler derfor at Malaysia Airlines refunderer merutgiftene klager har hatt for hjemreisebilletter.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Malaysia Airlines refunderer klagers merutgifter til hjemreisebilletter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
Maricor Maglasang (American Express Travel)
Lydia Johansson (SAS)