

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering under covid-19 pandemien.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02288

Tjenesteytere

eDreams

Lauda Air Luftfahrt AG

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en reise gjennom eDreams fra Oslo til Wien 1. mai 2020 med OE193 (Lauda Air) med retur den 3. mai 2020 med W62873 (Wizz Air). Flyvningene ble kansellert under covid-19 pandemien. Klager ble tilbudt voucher, noe klager ikke aksepterer.

Klager krever full refusjon av sin billett EUR 117,03.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eDreams har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Wizz Air anfører at de har refundert beløpet til den opprinnelige betalingsmetoden, og at klager må kontakte reisebyrået for å få dette.

Lauda Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

To av selskapene (eDreams og Lauda Air) har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe en beslutning basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

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

Nemnda legger til grunn at både OE193 med Lauda Air og W62873 med Wizz Air ble kansellert. Klager har lastet opp korrespondanse fra reisebyrået hvor dette nevnes, og flyselskapene har ikke imøtegått påstanden.

I klagen til eDreams har klager oppgitt at flyvningene ble kansellert grunnet covid-19. Sett i lys av datoene for klagers flyvninger og destinasjon finner nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, dette sannsynliggjort. Slik nemnda ser det må kansellering som følge av covid-19 anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning grunnet kanselleringene.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapene ikke har godtgjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringene skyldtes covid-19-pandemien. Det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell henvisning til covid-19 er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Ved kansellering har den reisende rett på full refusjon av billettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Slik nemnda forstår det har bookingen hos eDreams blitt satt sammen av to separate billetter. Det vises til at det er forskjellige PNR-nummer (reservasjonsnummer) for de to flyvningene. Flyvningene må med dette vurderes separat.

Når det gjelder billetten med Wizz Air, har dette flyselskapet dokumentert at billettene allerede er refundert til reisebyrået. Det er vist til at klager må kontakte reisebyrået for refusjonen. Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler med dette at Wizz Air refunderer summen som utgjør Wizz-Air billetten direkte til klager. Wizz Air anbefales eventuelt å søke regress hos eDreams i etterkant.

Når det gjelder billetten med Lauda Air er vurderingen den samme. Lauda Air anbefales å refundere summen for Lauda Air-billetten direkte til klager, og eventuelt søke regress hos eDreams i ettertid dersom det er grunnlag for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer sin del av totalsummen (Wizz Air-billetten) direkte til klager, og at Lauda Air gjør det samme for sin del (Lauda Air-billetten).

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)