

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering, jf. EU-forordning 261/2004

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02997

Tjenesteytere

Kidy Tour

Avion Express

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Vilnius den 16. mai 2020 med Avion Express sin flyvning X9602. Planlagt avgangstid var kl. 20.00, med ankomst i Vilnius kl. 22.50. Flybillettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Kidy Tour.

Flyvningen ble kansellert på avreisedatoen. Som årsak til kansellering har klager oppført at flyselskapet ikke fikk tillatelse til å ta av. Klager ble ikke tilbudt alternativ flyvning, og reisen ble ikke foretatt. Klager har opplyst at hun ikke har fått noe refusjon.

Klager har på bakgrunn av kanselleringen fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kidy Tour har anført følgende:

Kidy Tour har svart til nemnda at de ikke har virksomhet i Norge, men er et selskap basert i Litauen. Dersom det gjelder en klage kan denne sendes pr. e-post.

Sekretariatet for Transportklagenemnda har sendt en forklaring på Transportklagenemndas rolle til Kidy Tour, samt forklaring på hvordan en kan fremme tilsvaer. Kidy Tour har ikke fremmet tilsvaer for nemnda.

Avion Express har anført følgende:

Angående flyvning X9 602 fra Oslo (OSL) til Vilnius (VNO) (planlagt å finne sted 2020-05-16, lørdag), vil Avion Express gjøre oppmerksom på at i løpet av uken flyvningen skulle finne sted, søkte flyselskapet om tillatelse til å operere flyvningen. Den 14.

mai 2020 mottok flyselskapet bekreftelse fra Litauen Aviation Authority (LTSA) på at tillatelsen vil bli utstedt. På fredagen (kl 17.55) mottok de imidlertid en e-post om at de ikke fikk tillatelsen likevel. Det ble ikke gitt noen begrunnelse for avslaget. Etter tilleggsavklaring med myndighetene ble det tydelig at LTSA ensidig (ikke i henhold til forhåndsbestemt prosedyre) hadde henvendt seg til Helsedepartementet for å revurdere den epidemiologiske situasjonen i destinasjonslandet (OSL, Norge).

Revurdering og nedgradering av epidemiologisk situasjon i destinasjonslandet og respektive beslutninger fra offentlige myndigheter til hensikt å kontrollere den pågående Covid-19-pandemien er ifølge EU-kommisjonen (se Interpretative Retningslinjer for EUs passasjerrettighetsbestemmelser i sammenheng med utviklingssituasjonen med Covid-19, "Retningslinjene") av deres natur og opprinnelse ikke iboende i den normale utøvelsen av transportørenes aktivitet, og er utenfor deres faktiske kontroll (med hensyn til passasjerrettigheter i henhold til europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004 ("forordningen") av 11. februar 2004 om fastsettelse av felles regler om kompensasjon og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og avbestilling eller lang forsinkelse av flyreiser, og om opphevelse av forordning (EØF) nr. 295/91).

Retten til standarderstatning bortfaller i tilfeller hvor kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningens artikkel 5 (3). I henhold til retningslinjene bør denne tilstanden vurderes oppfylt i tilfeller hvor offentlige myndigheter enten direkte forbyr visse flyreiser eller forbyr bevegelse av mennesker, som utelukker de facto at den aktuelle flyvningen kan opereres. Vilkåret kan også anses oppfylt der kanselleringen skjer under omstendigheter hvor det er begrenset hvem som kan reise (f.eks. kun statsborgere eller beboere i det aktuelle landet). Dessuten vil det også anses som ekstraordinære omstendigheter i tilfeller hvor flyselskapet bestemmer å kansellere flyvningen, og dette er begrunnet i helsen til flybesetningen.

Ovennevnte hensyn er ikke og kan ikke være uttømmende. Andre spesifikke omstendigheter i relasjon til covid-19 kan også falle in under omfanget av artikkel 5 (3)

Når det gjelder refusjon av billetter har Avion Express ikke mottatt noen betaling fra passasjerer eller noen tredjepart. Beløpet er tilsynelatende betalt til Kidy Tour. Avion Express kan se at nemnda også har kontaktet Kidy Tour. Avion Express vet ikke om klager har kontaktet Kidy Tour eller mottatt noe refusjon av billettsummen. Avion Express har lagt til Kidy Tour i kopi i sin siste mail med oppfordring om å kontakte nemnda direkte.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Avion Express har opplyst at kanselleringen skyldtes manglende myndighetstillatelse til å foreta flyvningen grunnet situasjonen med covid-19. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner forklaringen godtgjort sett hen til situasjonen på det tidspunktet kanselleringen skjedde og flyvningen var planlagt. Etter flertallets syn må situasjonen som oppstod anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen 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 kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien og selv om forklaringen fra selskapet er plausibel, er det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon eller logg som dokumenterer påstandene. 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 forklaring fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Ved kansellering fra selskapets side vil klageren har rett på omruting eller full refusjon av ubenyttet billett, jf. EU-forordning 261/2004. Klager har blitt spurt direkte om refusjon av billetten er mottatt, og hun har uttalt at refusjon ikke er mottatt. I henhold til EU-forordning 261/2004 er det flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004. Som hovedregel er det med dette flyselskapet som er ansvarlig for refusjonen etter forordningen. Dette gjelder selv om billetten er kjøpt via et reisebyrå. I denne saken uttaler imidlertid flyselskapet Avion Express at de aldri har mottatt noen betaling for billettene, verken fra passasjeren eller en tredjepart. Flyselskapets plikt til refusjon forutsetter at de har mottatt betaling for billetten. Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Kidy Tour refunderer klagers fulle billettpris.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Kidy Tour refunderer klagers flybilletter. Utover dette gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)