

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av booking grunnet kansellering. Reise kjøpt via reisebyrå.

### Dato

21.06.2022

### Saksnummer

2022-00104

### Tjenesteytere

Ryanair

Kiwi.com

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise via Kiwi.com for å fly fra Trondheim til Lisboa (via Oslo og London) den 17. januar 2022. Flyvningen fra Trondheim til Oslo skulle opereres av flyselskapet Flyr (FS205), mens flyvningene fra Oslo til London (RK1393) og London til Lisboa (FR1882) skulle opereres av Ryanair. På returreisen den 27. januar 2022 skulle han fly via Alicante og Oslo. Flyvningen fra Lisboa til Alicante skulle opereres av Ryanair (FR3266), mens flyvningene fra Alicante til Oslo og Oslo til Trondheim skulle opereres av Flyr (FS1227 og FS218).

Litt før nyåret 2022 sjekket klager flystatus på Kiwi.com sine hjemmesider. Han registrerte da at ett av segmentene i bookingen var kansellert. Klager søkte om refusjon, men har ikke mottatt dette pr. dags dato. Klager ble bedt om å forespørre refusjon direkte fra Ryanair. Beløpet Ryanair kunne refundere korresponderer ikke med beløpet klager betalte.

Det er fremsatt krav om refusjon av bookingen grunnet kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair og Kiwi.com har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Flyr har anført følgende:

Flyr bemerker at klager ikke har vært i kontakt med Flyr. Flyr har blitt gjort til part i saken mot Ryanair av Transportklagenemnda.

Den 24. januar 2022 forespurte Kiwi.com refusjon av to bookinger med Flyr. Den ene bookingen gjaldt sektorene Trondheim-Oslo den 17. januar, og den andre sektoren Alicante-Oslo-Trondheim. Begge forespørslene ble behandlet av Flyr den 25. januar 2022. Refusjon ble gjort samme dag til opprinnelig betalingsmetode (to forskjellige Masterkort hos Kiwi.com).

Bakgrunnen for klagen til Transportklagenemnda er den manglende refusjonen av den kansellerte flyvningen med Ryanair. Kiwi.com har solgt passasjerer en videreforbindelse ved å blande forskjellige flyselskap og referansenummer (PNRer). Kiwi.com må derfor håndtere denne forespørselen. Ettersom Flyr har refundert sin del til Kiwi.com er det ikke flere kommentarer i saken enn å foreslå at Kiwi.com refunderer dette videre til den aktuelle passasjerer. Flyr forstår det som at Kiwi.com har intensjon om dette, ettersom de forespurte beløpet fra Flyr.

På forespørsel fra sekretariatet til Transportklagenemnda har Flyr fremmet en ytterligere kommentar. Flyr har her anført følgende:

Flyr har kun refundert skatter og avgifter til Kiwi, fordi det var dette Kiwi.com spurte om.

Flyvning FS205 fra Trondheim til Oslo kl. 08:00 den 17. januar 2022 ble kansellert. Passasjerene ble ombooket til FS209 samme dag og destinasjon kl. 11:00. Passasjerene ble med dette tilbudt omruting eller mulighet til full refusjon. Ettersom passasjerene ble informert mer enn to uker før avreise har ikke klager rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Kiwi.com og Ryanair har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen 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. Passasjerer har imidlertid ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende ble informert om kanselleringen minst to uker før avgang.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004.

Klager har én samlet booking hos Kiwi.com. I henhold til bookingdokumentet er reisen imidlertid satt sammen av flere ulike reservasjoner. Det vises til de ulike PNR-numrene (referansene). Referansene må med dette behandles separat når det gjelder spørsmålet om retten til erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Basert på fremlagt bookingbekreftelse bestod klagers booking av fem separate reservasjoner: To separate reservasjoner med Flyn, og tre separate reservasjoner med Ryanair. Den første reservasjonen med Flyn utgjorde reisen fra Trondheim til Oslo, mens den andre reservasjonen utgjorde reisen fra Alicante til Trondheim (via Oslo). Når det gjelder Ryanair var det én booking fra Oslo til London, en annen booking fra London til Lisboa, og en ytterligere booking fra Lisboa til Alicante.

I denne saken legger nemnda til grunn at klagers flyvning med Ryanair fra Oslo til London den 17. januar var (RK1393) kansellert. Det samme gjelder flyvningen fra Trondheim til Oslo med Flyn.

Når det gjelder reisen med Ryanair fra Oslo til London har klager anført at han oppdaget varsel om kanselleringen på Kiwi.com sine hjemmesider i slutten av desember 2021. "Assisted refund" ble forespurt 1. januar 2022. Nemnda finner det godtgjort at klager ble gjort oppmerksom på denne kanselleringen minst to uker før avgangstid, og at han ikke har rett på standarderstatning for kanselleringen. Klager har imidlertid rett på full refusjon av segmentet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Når det gjelder reisen med Flyn fra Trondheim til Oslo den 17. januar 2022 har klager lastet opp et skjermbilde fra Kiwi.com hjemmeside hvor det står at flyvningen er rammet. Slik nemnda forstår det ble klager imidlertid ikke klar over denne kanselleringen før senere. Flyn har i sitt tilsva skrevet at klager ble varslet mer enn to uker før avgangstid. Fremlagt dokumentasjon viser imidlertid at Flyn hadde kontaktinformasjonen til Kiwi.com, og ikke klager direkte. Nemnda mener derfor at det ikke er sannsynliggjort at klager ble varslet om denne kanselleringen mer enn to uker før avreise. Flyn har heller ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Klager har med dette rett på standarderstatning på 250 euro for denne kanselleringen. Klager har også rett på full refusjon av billetten for dette segmentet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Nemnda kan ikke stadfeste at klager har rett på refusjon av tre resterende referansenumrene (London-Lisboa 17. januar (Ryanair), Lisboa-Alicante den 27. januar (Ryanair) og Alicante-Oslo-Trondheim den 27. januar (Flyn), ettersom det ikke er noe dokumentasjon i saken som tyder på at disse var kansellert fra flyselskapenes side på tidspunktet klager søkte om refusjon. Klager hadde her separate flybilletter, og ikke en gjennomgående reise. Kansellering av én flyvning i et slikt sett av separate billetter utløser ikke rett til refusjon av de andre separate flyvningene (i motsetning til som ved gjennomgående reiser). Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer billetten for flyvningen fra Oslo til London den 17. januar 2022 (RK1393). Det anbefales videre at Flyn utbetaler

standarderstatning for kanselleringen av flyvningen fra Trondheim til Oslo den 17. januar 2022 (FS205).

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Gøran Jenssen (Widerøe)