

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av billetter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03542

Tjenesteytere

KLM

GoXplore

Copa Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle delta på kulturstudier på Costa Rica fra 24. august 2019 til 20. mai 2020. Hun hadde bestilt billetter med Lufthansa hos reiseselskapet GoXplore, til kr 9 747.

Da covid-19 pandemien inntraff befant klager seg i Ecuador, og hun ble informert om at grensene til landet ville stenge om to dager. Klager kom seg tilbake til Costa Rica og ble sittende i karantene der hos sin vertsfamilie. Hun fikk deretter tak i billetter med KLM gjennom GoXplore til Norge for reise 1. april 2020. Billettene kostet kr 23 000. Klager var i kontakt med GoXplore for ombooking av den opprinnelige billetten, men fikk beskjed om at den ikke var mulig å endre. Det var kaotiske tilstander og kun dyre billetter tilgjengelig, klager kjøpte ny billett med KLM til kroner 23 000.

Da klager skulle sjekke inn avreisedagen ble hun informert om at billetten med KLM var kansellert. Det var kun et tysk nødfly som skulle gå den dagen. Klager fikk være med nødflyet til Frankfurt. Det ble kjøpt nye billetter fra Frankfurt til Oslo via København. Hun måtte ta inn på hotell på Gardermoen før hun kunne reise hjem til Bodø. Klager har fått disse utgiftene dekket av sitt forsikringsselskap (kr 15 379).

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/004, samt full refusjon av ubenyttet billett med KLM kroner 23 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

GoXplore har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har reisebyrået uttalt at KLM kun vil gi klager en voucher på det utestående beløpet.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt følgende reise:

01APR20 KL3006 San Jose - Panama City (operert av Copa Airlines CM145)

01APR20 KL758 Panama City - Amsterdam

02APR20 KL1175 Amsterdam - Trondheim

KL1175 fra Amsterdam til Trondheim ble kansellert den 25. mars, og KL3006 og KL758 ble kansellert den 28. mars. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

KLM har refundert klagers billett i sin helhet til reisebyrået.

Årsaken til at det står et annet billettnummer på refusjonsbekreftelsen enn på billetten, er at original billett ble utstedt på billettnummer 074-3852611409. Verdien på denne billetten ble senere endret til en voucher med billettnummer 074-1862840729. Denne voucheren er nå refundert til klager.

Copa Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Klagers billett var som følger:

KL3006 San Jose - Panama City (operert av Copa Airlines CM145)

KL758 Panama City - Amsterdam

KL1175 Amsterdam - Trondheim

Flyvningen ble kansellert henholdsvis 25. og 28. mars 2020. Kanselleringene gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Kanselleringene er opplyst å skyldes Covid-19-pandemien. Slik nemnda ser det er Covid-19 er en slik ekstraordinær omstendighet som kan fritta fra ansvar for standarderstatning. Hensett til reiserute og dato for flyvningene finner nemnda det tilstrekkelig sannsynliggjort at kanselleringene skyldes Covid-19-pandemien, og klager har dermed ikke rett på standarderstatning.

Klager har krevd full refusjon av billettprisen på den kansellerte flyvningen, kr 23 000, som hun bestilte hos reisebyrået GoXplore.

Nemnda forstår KLM slik at de har refundert kr 16 325. I tillegg har Widerøe refundert kr 2 259. Når det gjelder refusjonen fra KLM finner nemnda det mest sannsynlig at dette har skjedd direkte til klager fordi det i dokumentasjonen fra KLM står "Cash Payment" og fordi denne refusjonen har skjedd etter at GoXplore gikk konkurs.

Det er uklart for nemnda hva de resterende kr 4 416 av beløpet på kr 23 000 knytter seg til. Dette kan blant annet være gebyr hos GoXplore. Det er slik nemnda ser det ikke holdepunkter for at dette er del av billettprisen som skulle vært refundert fra KLM.

Etter nemndas oppfatning tyder dette på at klager i hvert fall har fått den refusjonen hun har krav på, idet det vesentlige hun betalte til GoXplore er refundert i tillegg til at hun har fått alle ekstraavgifter dekket av forsikringsselskapet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)