

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2020-03741

Tjenesteytere

Brussels Airlines

SAS

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett hos reisebyrået Flightfinder og skulle reise den 14. juli 2020 fra Stavanger til Oslo med SAS og videre fra Oslo via Brüssel til Kinshasa i Kongo med Brussels Airlines. Returreisen skulle være 5. august 2020. Billetten kostet NOK 12926 inkludert avbestillingsforsikring, skatter og avgifter og PLUS-tjenestenivå. Da covid-19 pandemien brøt ut ble klagers reise kansellert av flyselskapene. Klager valgte refusjon av billettprisen og fikk til svar at dette skulle skje innen 14. oktober. Det er umulig å komme i kontakt med reisebyrået da de ikke tar telefonen eller svarer på e-post. Klager fikk tilslutt en kort melding fra Flightfinder om at de vil refundere billetten når de mottar pengene fra flyselskapene, men klager har ennå ikke mottatt noen refusjon.

Klager krever billettprisen refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Brussels Airlines har anført følgende:

Klagers flyvninger ble kansellert som en følge av utbruddet av covid-19 pandemien. De dramatiske konsekvensene av dette, så vel som den globale innvirkningen på flytrafikken, medførte at en reduksjon i ruteprogrammet var helt uunngåelig både for Brussels Airlines og SAS. Ruteendringene ble kommunisert til reisebyrået og til klager. Den 30. juni 2020 ble klager informert om at hennes reise var kansellert. Siden klager ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før avreise, vil ikke Brussels Airlines tilby standarderstatning for kanselleringen.

Reisebyrået kansellerte klagers reservasjon den 4. juli 2020. Brussels Airlines har refundert billett-kostnaden til reisebyrået og klager må kontakte Flightfinder for å få refusjonen utbetalt.

SAS har anført følgende:

Klager hadde kjøpt billetten via reisebyrået Flightfinder og billetten er utstedt på Brussels Airlines dokument. Brussels Airlines bekrefter at de har refundert billetten og at pengene nå ligger hos byrået. SAS opererte en strekning (SK4024) på utreisen 14 juli 2020 mellom Stavanger og Oslo. Denne avgangen ble innstilt grunnet covid-19 den 25. juni 2020, mer enn 2 uker før avreise.

Nemnda bemerkar

Flightfinder har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir passasjerer 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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 30. juni 2020, altså mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. En omruting av klagers reise viste seg ikke mulig og klager ba om refusjon av billettprisen hos sitt reisebyrå Flightfinder.

I henhold til EU-forordningen er det transporterende flyselskapet som er ansvarssubjekt. Dette er også lagt til grunn av nemnda i en rekke saker, blant annet 2020-01613 og 2020-01549.

Flyselskapene plikter således å refundere prisen for billetten til klager.

I dette tilfellet ble både flyvningene med Brussel Airlines og SAS kansellert. Nemnda mener at SAS må refundere klagers utgifter til billetter på flyvningene der de var transporterende flyselskap.

Videre mener nemnda at Brussel Airlines må refundere klagers utgifter til billetter på flyvningene der de var transporterende flyselskap.

Brussels Airlines har anført at de har refundert hele billettprisen til Flightfinder. Nemnda forstår at dette er i tråd med gjeldende praksis i bransjen. Nemnda må likevel forholde seg til at flyselskapene etter forordningen er ansvarlig overfor klager og mener derfor at SAS og Brussels Airlines må refundere billettprisen til klager. Nemnda oppfordrer flyselskapene til å kreve regress fra Flightfinder.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS og Brussels Airlines refunderer billettprisen til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)