

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter som følge av pandemien covid-19.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02146

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Alitalia

Easyjet

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Kiwi.com fra Oslo til Bari t/r 4. - 14. april 2020. Reisen var med tre forskjellige flyselskap på separate billetter:

4. april 2020:

DY1856 Oslo - Venezia med Norwegian Air Shuttle PNR: M6E5LL

U2 3305 Venezia - Bari med Easyjet PNR: K1DSF1W

14. april 2020:

AZ1616 Bari - Roma med Alitalia PNR: YLUSAT

DY1875 Roma - Oslo med Norwegian Air Shuttle PNR: M6O29F

Pris kroner 16 119.

Kiwi.com har forklart at kroner 7 450 er satt på en konto hos reisebyrået for fremtidige reiser, det resterende beløpet har reisebyrået ikke gjort rede for.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene kroner 16 119, samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager bes henvende seg til reisebyrået Kiwi.com, hvor han bestilte billettene.

Kiwi.com, Easyjet og Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerkar

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.

I dette tilfellet ble mottok klager informasjon om de kansellerte flyvningene mer enn to uker før planlagt avgangstid. Klager har derfor ikke rett på standardkompensasjon jf. EU-forordningen artikkel 5.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet vist til at klager må kontakte reisebyrået, mens reisebyrået anfører at de ikke kan utbetale til klager.

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Norwegian Air Shuttle, Easyjet og Alitalia må refundere klagers billettutgifter.

Flyselskapene er ikke forhindret fra å kreve regress fra Kiwi.com.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian Air Shuttle, Easyjet og Alitalia refunderer klagers flybilletter direkte til klagers konto. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)