

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03641

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

KLM

Korean Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) hadde bestilt billetter hos Tripmonster for reise t/r Oslo - Seoul den 4. - 12. april 2020. Den 30 mars ble klager informert om at reisen var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billettene, kroner 40 490.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Korean Air, KLM eller Tripmonster har avgitt uttalelse til nemnda angående kanselleringen.

KLM har uttalt at de ikke kan finne reservasjonen da det ikke kan fremlegges et KLM-billettnummer.

Nemnda bemerker

Verken Korean Air, KLM eller Tripmonster har fremmet tilsvare i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager hadde bestilt følgende reiserute hos Tripmonster, billetten var gjennomgående og utstedt på Korean Air billettnummer (180-...):

4. april 2020:

KE6434 Oslo-Amsterdam (operert av KLM)

KE926 Amsterdam-Seoul (Korean Air)

12. april 2020:

KE923 Seoul-Moskva (Korean Air)

SU2534 Moskva-Oslo (Aeroflot)

Nemnda legger til grunn at klagers billett ble kansellert under to uker før avgang.

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. Da klager ble informert om kanselleringen ble det opplyst at dette skyldtes covid-19-pandemien. Denne opplysningen styrkes av planlagt reiserute og dato for flyvningene. Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndas leder, finner det på denne bakgrunn sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Dette er en omstendighet som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak, og klager har da ikke rett på standarderstatning.

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. Forklaringen vedrørende kanselleringsårsaken er imidlertid generell, og det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. 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 generell forklaring er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Etter EU-forordningen artikkel 8 har den reisende rett på omruting eller refusjon etter eget valg ved kansellering. Det er det transporterende luftfartsselskapet som er ansvarlig etter forordningen. Klager har bedt om refusjon. Billettene er utstedt av Korean Air, og nemnda er av den oppfatning at Korean Air da må anses som transporterende luftfartsselskap etter forordningen. Klager har dermed krav på refusjon av hele billettprisen fra Korean Air.

Nemnda anbefaler etter dette at eier av billetten, Korean Air, refunderer klagers billetter pålydende kr 40 490.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Korean Air refunderer klagers billetter med kr 40 490.

Nemndas representanter

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