

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2020-03690

Tjenesteytere

Kiwi.com

SAS

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter hos Kiwi.com med SAS fra Bodø til København via Oslo den 20. juni 2020, og videre samme dag med Ryanair fra København til Budapest. Separate billetter. Pris SAS billett kroner 1 662,66 SAS + DKK 260,08 for Ryanair-billetten.

Rundt den 17. mai ble klager informert om at flyvningene var kansellerte.

Klager krever full refusjon i form av penger, men mottar kun tilbud om voucher fra Kiwi.com.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

Reiselivsbransjen har møtt på store utfordringer som følge av covid-19 pandemien. Kiwi.com har besluttet å gi passasjerer refusjon i form av vouchere som er gyldige i 24 måneder. Det er dessverre ikke mulig å omgjøre vouchere som allerede er utstedt til refusjon i form av penger. Dersom klager ønsker refusjon i form av penger, må han gå direkte til flyselskapene.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS har refundert klagers billett til Kiwi.com den 5. november 2020. Det er reisebyrået som er ansvarlig i å refundere passasjerene.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair har refundert klagers billett til Kiwi.com den 4. februar 2021.

Nemnda bemerker

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 i midten av mai, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever full refusjon av sine billetter.

Flyselskapene hevder at de har refundert klagers flybilletter via reisebyrå. Kiwi.com tilbyr kun klager refusjon i form av vouchere.

Etter forordningens artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon av billettprisen eller omruting under sammenlignbare betingelser ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens valg. Dersom passasjerer har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere er akseptabelt dersom passasjerer har valgt dette. I dette tilfellet har klager ikke akseptert voucher, og klager har derfor krav på refusjon av hele billettprisen i penger.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapene er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte.

Nemnda mener at det er SAS og Ryanair som må refundere klagers billettutgifter direkte til klager. Dette gjelder selv om flyselskapene har refundert til reisebyrået. Flyselskapene er ikke forhindret fra å kreve regress fra Kiwi.com.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS og Ryanair refunderer de ubenyttede flybillettene direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)