

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

05.11.2021

Saksnummer

2021-00087

Tjenesteytere

Kiwi.com

Qatar Airways

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter fra Oslo til Brisbane via Doha, Singapore og Sydney den 26. mars 2020. Flyvningen fra Oslo til Singapore var med Qatar Airways og fra Singapore til Brisbane var med Emirates. Klager mottok beskjed om kansellering den 26. mars 2020. Det ble søkt om refusjon på Kiwi.com sin hjemmeside og klager har ikke hørt eller mottatt noen refusjon.

Klager krever full refusjon av billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Kiwi.com har søkt flyselskapene om refusjon av billetten i forbindelse med kansellering av flyvningene.

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Emirates anfører at reisen med Qatar Airways fra Oslo til Singapore via Doha ikke er en del av Emirates billetten. Klagers billett med Emirates ble utstedt for enveis reise fra Singapore til Sydney og videre til Brisbane og da henholdsvis 27. og 28. mars 2020. Disse flyvningene skulle etter planen bli operert av codeshare-partner, Qantas.

Strekningene Singapore – Sydney og Sydney – Brisbane ble kansellert 24. mars 2020 grunnet covid-19 pandemiens restriksjoner. Emirates viser til at de har refundert strekningen Singapore – Sydney – Brisbane. Dette er gjort til reisebyrået hvor klager har bestilt reisen.

Nemnda bemerkjer

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Kiwi.com og Qatar Airways har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda. Selv om partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger 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.

Nemnda legger til grunn at klager hadde bestilt billetter hos Kiwi.com for en enveis-reise mellom Oslo og Brisbane med utreise den 26. mars 2020. Flyvningene skulle utføres av Qatar Airways og Emirates og det var utstedt separate billetter for hver av flyselskapene og ikke en sammenhengende billett for hele reisen. På avreisedagen fikk klager beskjed fra Kiwi.com at flyvningene var kansellert. Det er oppgitt at årsaken var covid-19 pandemien der blant annet Singapore hadde stengt sine grenser. Nemnda mener at kansellerte flyavganger i mars 2020 som følge av begynnelsen på utbruddet av covid-19 pandemien er å anse som ekstraordinære omstendigheter som medfører at flyselskapet ikke er forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda er derfor av den oppfatning at det ikke er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet. Klager har heller ikke krevd dette.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har fremsatt krav om refusjon av hele det innbetalte beløpet for reisen han bestilte hos Kiwi.com.

Flyselskapet Emirates har oppgitt at de har refundert billetten for reisen fra Singapore via Sydney til Brisbane til reisebyrået som utstedte billetten. Dette ble gjort i september 2020.

I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. EU-forordningen får virkning for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i EU/EØS-området. Den får også anvendelse for passasjerer som reiser fra en lufthavn utenfor EU/EØS-området og til en lufthavn innen EU/EØS dersom flyselskapet er et EU/EØS-flyselskap. Forordningen gjelder derfor ikke for reisen med Emirates fra Singapore via Sydney til Brisbane fordi billetten for denne reisen ikke var utstedt som en del av en sammenhengende billett for hele reisen fra Oslo til Brisbane. Nemnda legger til grunn at Kiwi.com har mottatt refusjon for billettene og anbefaler derfor at de refunderer billettprisen for Emirates-billetten til klager.

Klagers billett med Qatar Airways fra Oslo via Doha til Singapore er omfattet av EU-forordning 261/2004 og nemnda legger således til grunn at Qatar Airways plikter å refundere prisen for denne billetten til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer billetten for reisen fra Oslo via Doha til Singapore og at Kiwi.com refunderer Emirates-billetten for reisen fra Singapore via Sydney til Brisbane.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)