

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen som følge av kansellerte flyvninger på grunn av covid-19.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2020-03020

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

KLM

Aeromar

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett for en reise fra Oslo via Amsterdam og Mexico City til Puerto Escondido i Mexico med utreise den 24. mars 2020 og retur den 7. april 2020. Flyvningene skulle være med KLM og Aeromexico, samt Transportes Aeromar for innenriksflyvningen tur/retur Mexico City - Puerto Escondido. Den 20. mars fikk klager beskjed om at flyvningene tur/retur fra Oslo via Amsterdam til Mexico City var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager krever billettprisen på NOK 9438,15 refundert. Hun har vært i kontakt med Gotogate skriftlig og per telefon og de tre flyselskapene per telefon, men alle de involverte henviser til hverandre. Subsidiært krever klager den delen av billetten som gjaldt Oslo - Amsterdam - Mexico City tur/retur refundert, da det var disse flyvningene som ble kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate (Marco Polo Travel AS) har anført:

Gotogate er kun formidler av reisen og etter reisevilkårene, som kunden har bekreftet å ha lest og akseptert ved bestilling av reisen, fremgår det at Gotogate ikke påtar seg ansvar for reisetjenesten som skal leveres fra flyselskapene. Reisen ble kansellert som følge av covid-19 pandemien og Gotogate har sendt refusjonssøknad til flyselskapet Transportes Aeromar siden billetten var utstedt på dette selskapets billettdokumenter. Ved bestilling og betaling av billetten ble pengene videresendt til flyselskapet med en gang i tråd med reisebyråets vilkår. Gotogate kan derfor ikke refundere billetten før de

selv mottar pengene fra Transportes Aeromar. Refusjonssøknaden er for tiden fremdeles under behandling hos flyselskapet og vil bli refundert så snart Gotogate mottar pengene.

KLM har anført:

Billetten er utstedt på Transportes Aeromar-dokumenter og klager må derfor kontakte dette flyselskapet for å få refusjon av billetten.

Transportklagenemnda har ikke kommet i kontakt med Transportes Aeromar.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringen av klagers reise skjedde mars 2020, kort tid etter covid-19 utbruddet og kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi. Flyvningen var internasjonal, og på et tidspunkt der det var omfattende reiserestriksjoner internasjonalt. Klager har også opplyst at flyvningene ble kansellert på grunn av covid-19. Nemnda mener det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Nemnda er kjent med at praksis i bransjen er at det er det flyselskapet som "eier" billetten som utfører refusjonen. Nemnda er av den oppfatning at dette i utgangspunktet er en god ordning for passasjerene og at denne ordningen bør fortsette. Når saken likevel har havnet i nemnda, må nemnda imidlertid forholde seg til forordningens ordlyd om at det er det "utførende luftfartsselskap" som er ansvarlig for å utbetale refusjonen til passasjerer jf. artikkel 5 nr. 1 a jf. artikkel 8.

Nemnda anbefaler derfor at:

- KLM refunderer strekningene Oslo - Amsterdam, Mexico City - Amsterdam og Amsterdam - Oslo.
- Aeromexico refunderer strekningene Amsterdam - Mexico City
- Aeromar refunderer strekningene Mexico City - Puerto Escondido og Puerto Escondido - Mexico City

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM, Aeromar og Aeromexico refunderer klagers flybilletter.

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)