

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

### Dato

21.03.2023

### Saksnummer

2022-01819

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Nouvelair

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen tre personer) kjøpte reise hos Kiwi.com i mai med avreise den 15. juli 2022 fra Tunis til Brussel med Nouvelair og fra Brussel til Oslo med Flyr. Flyvningen fra Tunis til Brussel ble kansellert.

De eneste alternativene klager fikk var fullt betalende alternativer. Det vil si betale reisen helt på nytt.

Det ble mottatt to alternativer. 1) Kjøpe helt ny reise via KIWI.com og søke om tilbakebetaling av allerede betalt reise. 2) Kun søke om refusjon av betalte billetter. Klager valgte alternativ to, dette da klager ikke ønsket å kjøpe en ny reise via Kiwi.com.

Nye billetter for hjemreisen ble booket med Lufthansa 15. juli 2022.

Klager krever refusjon av billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nouvelair har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Flyr har anført at klager har fått satt sammen to separate billetter gjennom Kiwi.com. Flyrs del av reisen FS1645 den 15. juli 2022 fra Brussel til Oslo opererte som normalt.

Flyr fikk en forespørsel fra Kiwi.com den 19. august 2022 om refusjon. Det ble den 23. august 2022 refundert i henhold til billettregler, som da tilser skatter og avgifter, ettersom dette er etter avgangstidspunkt, og ingen av Flyr sine billettyper gir rett på full

refusjon på dette tidspunktet. Skatter og avgifter utgjør 1000 NOK. Dette er overført tilbake til betalingskortet brukt til å betale reisen hos Flyr

.

Ettersom Flyrs flyvning opererte med kun en kort forsinkelse, tar Flyr ikke ytterligere stilling til EU 261/2004 annet enn å vise til trafikkloggen for den aktuelle flygningen. Flyr anser videre dette som en sak mellom klager og Kiwi.com samt Nouvelair.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom 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. Nouvelair og Kiwi.com har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende svar i saken.

Kansellering fra flyselskapet sin side kan gi rett på standarderstatning samt forpleining i påvente av omruting, jf. EU-forordning 261/2004. Flyvningen som ble kansellert var fra en lufthavn i en tredjestat (Tunisia) til en lufthavn på en medlemstats territorium (Belgia), med Nouvelair, som ikke er et EF-luftfartsselskap. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3.

Spørsmålet er om klager har rett på erstatning for sine utgifter på annet rettslig grunnlag.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda er av den oppfatning at bestemmelsen også kan anvendes ved kanselleringer. Det må imidlertid foreligge påregnelig årsakssammenheng mellom kanselleringen og tapet.

Slik nemnda ser det foreligger det påregnelig årsakssammenheng mellom Nouvelair sin kansellering og klagers tap i form av kostnader til omruting.

Hadde det ikke vært for kanselleringen hadde klager ikke hatt behov for omruting. Nouvelair har ikke svart nemnda, og har således ikke godtgjort at det og dets folk har tatt alle forholdsregler for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda anbefaler med dette at Nouvelair erstatter klagers utgifter til nye billetter med Lufthansa fra Tunisia via Frankfurt til Oslo med fratrekk for allerede utbetalte skatter og avgifter fra Flyr.

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

standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Nouvelair erstatter klagers utgifter til nye flybilletter fra Tunisia via Frankfurt til Oslo med fratrekk fra allerede utbetalte skatter og avgifter.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)