

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01194

Tjenesteytere

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt følgende separate flybilletter:

SAS: Oslo - Reykjavik 23. aug, pris NOK 1 429. Ref: UL62LB
Icelandair: Reykjavik - Ilulissat 24. aug, pris NOK 5 544. Ref: 3WAN3O. *
air greenland: Ilulissat - Upernavik 24. aug, pris DKK 2 990. Ref: 28JSZD

Formålet med reisen var å delta på en ekspedisjon/seiltur 24. august - 17. september, pris kroner 39 961.

* Den 12. juli mottok klager epost om at flyvningen med Icelandair fra Reykjavik til Ilulissat (FI121) var kansellert.

Flybillettene og seilturen var forhåndsbetalt, og det var ingen refusjon på noen av billettene. Klager har mottatt refusjon for billetten med Icelandair som ble kansellert.

Klager fikk ingen hjelp av Icelandair til å book om billettene, og klager selv fant ingen andre flyvninger på strekningen mellom Reykjavik og Ilulissat på dette tidspunktet, da det viste seg at Icelandair hadde kansellert alle flygninger til Grønland i juli og august.

Klager måtte booke nye billetter fra Oslo til bestemmelsesstedet, og bestilte følgende separate billetter:

SAS: Oslo - København 30. aug, pris NOK 699. Ref: LACC8F
air greenland: København - Ilulissat 31. aug, pris DKK 5 796. Ref: 3FQ7DQ
air greenland: Ilulissat - Upernavik 2. sept, pris DKK 2 593. Ref: 3FUBR6

Klager krever utgiftene hun pådro seg refundert:

Ny billett SAS Oslo - København SK1465 kroner 699
Hotell København 1 natt 30. - 31. august DKK 449.
Ny billett air greenland København - Ilulissat DKK 5 796
Hotell Ilulissat 2 netter 31. aug - 2. sept DKK1 900
Ny billett air greenland Ilulissat - Upernavik DKK 2 593

Klager stiller seg kritisk til Icelandairs påstand om at flyvningen ble kansellert som følge av endringer i covid-19-smitten. Dette stemmer ikke. Det var på det tidspunktet de kansellerte ingen økt smitte verken i Norge, på Island eller på Grønland som ga grunnlag for kanselleringen.

Klager mistet 10 dager av seilturen.

Klager krever at Iceandair betaler tilbake for opprinnelige flybilletter som hun ikke fikk benyttet, nye flybilletter, samt kompensasjon på avkortet ferie på Grønland.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av covid-19-pandemien og forskjellige restriksjoner implementert av enten regjeringen på Island eller Danmark/Grønland, ble Icelandair tvunget til å kansellere flyreisen med FI121. Icelandair hadde bare lisens til å operere en enkelt flytur med ikke mer enn 30 passasjerer til vestkysten av Grønland på den tiden.

Icelandair undersøkte alle måter å gi passasjerer en alternativ flytur, men dessverre på grunn av strenge reisetiltak fra myndighetene på Grønland, var det ingen flyvninger tilgjengelige som ville få klageren til sin endelige destinasjon i tide.

Icelandair har refundert den ubenyttede billetten med FI121 til klager.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Icelandairs kontroll.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt separate billetter, og Icelandair svarer derfor kun for reisen fra Reykjavik til Ilulissat.

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi hun fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Etter forordningens artikkel 8 nr. 1 skal passasjerer ha valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på en senere dato etter eget valg.

I dette tilfellet har ikke Icelandair dokumentert at de har tilbudt klager omruting på en senere dato jf. bokstav c, og Icelandair har derfor ikke oppfylt plikten til omruting

etter forordningen. Når Icelandair ensidig har valgt å refundere klager, uten å tilby omruting, plikter Icelandair å dekke prisdifferansen mellom sine egne billetter og de nye billetter klager kjøpte. Det vises til EU-kommisjonens tolkningsveileder punkt 4.2. Nemnda mener imidlertid at Icelandair kun plikter å dekke merutgiftene på reisen fra København til Ilulissat. Dette fordi Icelandair kunne omrutet klager etter bokstav c fra Reykjavik til Ilulissat via København. Reisen mellom Oslo og København holdes utenfor fordi opprinnelig reise gikk fra Reykjavik til Ilulissat, og klager hadde kjøpt separate billetter.

I tråd med EU-fordringen artikkel 9 bokstav b har klager også rett på hotellinnkvartering der en ekstra overnatting er nødvendig. Omruting av klager via København hadde nødvendiggjort en overnatting i København, og nemnda anbefaler derfor at Icelandair refunderer klagers utgifter til hotell i København på 449 DKK.

Klager har også krevd dekket nye billetter fra Ilulissat til Upernavik, to overnattinger i Upernavik og kompensasjon for at de mistet ti dager av seilturen.

Etter luftfartsloven § 10-20 er Icelandair ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Selv om bestemmelsens ordlyd gjelder forsinkelse, følger det av teori og praksis at bestemmelsen også gjelder kanselleringer.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at Icelandair ikke har godtgjort at vilkårene for å anvende unntaket i luftfartsloven § 10-20 er til stede. Det vises til at selskapet bl.a. ikke tilbød klager omruting til endelig bestemmelsessted selv om dette var mulig via København, og selskapet hadde plikt til å omrute klager snarest mulig. Det er ikke godtgjort at det ikke gikk an å omrute klager raskere. Selskapet har heller ikke dokumentert nærmere hvorfor den påståtte årsaken til kanselleringen ikke var mulig å overkomme følgene av med rimelige tiltak eller at det har tatt alle rimelige forholdsregler i den forbindelse. Etter flertallets syn har selskapet ikke oppfylt sin bevisbyrde og må derfor holdes ansvarlig etter luftfartsloven § 10-20.

I den utstrekning klager har hatt direkte økonomisk tap som følge av kanselleringen (for eksempel utgifter til ny flyvning fra Ilulissat til Upernavik, hotellutgifter på Grønland og en forholdsmessig andel av utgifter til ekspedisjonsseilasen som ikke kunne benyttes) anbefaler flertallet at Icelandair dekker dette. Tapet må dokumenteres eller sannsynliggjøres.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at unntaket i luftfartsloven § 10-20 er oppfylt. Det vises til at flyselskapet har opplyst at årsaken til kanselleringen var covid-19-

pandemien og forskjellige restriksjoner implementert av enten regjeringen på Island eller Danmark/Grønland.

I tråd med flertallet syn anbefaler Transportklagenemnda at Icelandair utbetaler til klager:

- differansen mellom klagers opprinnelige billetter fra Reykjavik til Ilulissat, og klagers nye billetter fra København til Ilulissat.
- klagers utgifter til hotell i København på 449 DKK.
- andre direkte økonomisk tap som følge av kanselleringen som klager kan dokumentere.

Vedtaket er fattet med den dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Icelandair utbetaler til klager:

- differansen mellom klagers opprinnelige billetter fra Reykjavik til Ilulissat, og klagers nye billetter fra København til Ilulissat.
- klagers utgifter til hotell i København på 449 DKK.
- andre direkte økonomisk tap som følge av kanselleringen som klager kan dokumentere.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)