

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettkostnader ved kansellering. Standarderstatning. Covid-19.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01684

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

SAS

Air India

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise tur/retur fra Oslo til Delhi via Stockholm den 3. april 2020 med retur 19. april 2020. Reisen ble kjøpt fra Gotogate.no (Marco Polo Travel AS) med SK488 fra Oslo til Stockholm og AI1689 fra Stockholm til Delhi. Klager fant ut at flyvningene var kansellert ved å gå til hjemmesidene til flyplassene den 2. og 3. april 2020. Klager krever refusjon av billettkostnadene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate anfører at de kun er formidler av reisen og at de etter reisevilkårene ikke påtar seg ansvar for reisetjenesten som skal leveres fra flyselskapet. Gotogate opplyser at reisen ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Reisebyrået har derfor sendt en refusjonssøknad til Air India, da kundens betaling ved bestilling er overført til Air India, slik det følger av vilkårene til reisebyrået.

SAS anfører at billettene er utstedt på et Air India-dokument og at SAS dermed ikke skal refunderer billettene. SAS opplyser at dette bekreftes av at Gotogate i sitt tilsvaer skriver at en refusjonssøknad er sendt til Air India. Når det gjelder spørsmålet om standarderstatning viser SAS til kanselleringen skyldes covid-19. Det er fremlagt en skriftlig erklæring fra Vice Preseident for Network der årsaken til 99 % av alle flyvninger forklares. SAS viser til at flyvningene i denne saken er inntatt på listen over korona-innstillinger.

Air India har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda.

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 skjedde i starten av april 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. Nemnda legger på bakgrunn av forklaringene fra partene til grunn at kanselleringen skyldes covid-19 pandemien. 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 krever refusjon av billettene, noe de har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom de velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differansen mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter.

I dette tilfellet ble samtlige av klagers flyvninger kansellert. Nemnda mener at SAS, som det transporterende flyselskapet, må refundere klagers utgifter til billetter tur/retur Oslo-Stockholm. Videre mener nemnda at Air India, som det transporterende flyselskap, må refundere klagers utgifter til billetter på strekningen tur/retur Stockholm - Delhi.

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 overfor passasjerene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS og Air India refunderer billettprisen for reisen til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)