

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon/erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02251

Tjenesteytere

Bravofly

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Oslo til Salzburg via Wien den 16. juni 2020 (retur 19. juni 2020) med Austrian Airlines. Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Bravofly. Klager hadde telefonisk henvendelse med reisebyrået den 25. mai og den 16. juni, men fikk ikke svar. Det er ikke mulig å komme i kontakt med Bravofly skriftlig. Etter kontakt med Austrian Airlines i ettertid har klager fått bekreftet at flyene var kansellert grunnet korona. Klager antar at Austrian Airlines har refundert til Bravofly som ikke refunderer videre.

Klager har fremsatt krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke fremmet tilsvarende svar for Transportklagenemnda.

Austrian Airlines har anført følgende:

Austrian Airlines tilbyr en utvidet mulighet for passasjerer til å ombooke sine reiser. Dette gjøres på "goodwill basis".

Å sette billetten på vent er mulig inntil slutten av januar 2021. Passasjerer har frem til 31. januar 2021 til å kunngjøre en ny reisedato (ny reise må være påstartet senest 31. desember 2021). Frem til dette vil billetten holdes på vent og billettverdien forblir den samme. For kansellerte flyvninger kan ombookingen også gjøres etter den opprinnelige avgangsdatoen. For stående forbindelser må passasjerer kunngjøre endringene før reisedatoen.

Reguleringen gjelder for hele Austrian Airlines sitt rutenettverk for billetter med opprinnelig bekreftet reisedato frem til og med 30. april 2021; destinasjonen kan endres under særlige vilkår.

Passasjerer med billetter booket frem til og med 15. mai vil motta en ekstra billettverdi på 50 euro dersom de booker om til en ny reisedato frem til og med 31. desember 2020. For å nyttiggjøre seg at voucheren må ombookingen kunngjøres innen 31. august 2020.

Så snart passasjerer har bestemt seg for ny reisedato bes han kontakte sitt reisebyrå for ombookingen. Dersom de fortsatt ønsker å kansellere bookingen bes refusjon arrangeres via reisebyrået.

I henhold til flyselskapets systemer ble informasjon om flykanselleringene lagt inn i klagers booking den 28 mai 2020. Ettersom passasjerene kjøpte billetten gjennom et reisebyrå er det reisebyrået sin plikt å informere passasjerene om enhver endring i planlagt tidtabell. Austrian Airlines hadde ikke passasjerens kontaktinformasjon.

Kanselleringen ble kunngjort mer enn 14 dager før avreise. I tillegg skyldtes den situasjonen med spredningen av koronaviruset. De dramatiske konsekvensene av dette, samt påvirkningen på flytrafikken på verdensbasis gjorde at kanselleringer var uunngåelig. I lys av disse eksepsjonelle omstendighetene kan ikke Austrian Airlines tilby kompensasjon.

Nemnda bemerkter

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet godtgjør at den skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til erstatning faller også bort dersom passasjerer blir informert over to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten reisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Nemnda kan ta opp retten til standarderstatning på eget initiativ. Flyselskapet er informert om dette.

Austrian Airlines har anført at kanselleringene skjedde over to uker før avgangstid og at reisebyrået ble informert. Austrian anfører videre at det er reisebyråets oppgave å videreformidle informasjonen til passasjerer.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Jf. EU-dom vist til overfor er det flyselskapet som har bevisbyrden for at passasjerer ble informert om kanselleringen. Dersom selskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert over to uker før avreise, må flyselskapet utbetale standarderstatningen, og eventuelt søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert.

Nemnda finner det i denne saken ikke bevist at klager ble informert om kanselleringen over to uker før avreise slik Austrian Airlines anfører. Klager har dermed rett på

standarderstatning på 250 euro pr reisende etter forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c, i, jf. artikkel 7 nr. bokstav a.

Uavhengig av årsaken til kanselleringen har passasjerer rett til å velge mellom omruting eller refusjon av billettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager ønsker refusjon av billettene, og nemnda anbefaler at Austrian Airlines refunderer billettene direkte til klager. Austrian Airlines kan eventuelt søke regress hos Bravofly i etterkant dersom det er grunnlag for det.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Austrian Airlines refunderer klagers billetter på 6 433,34 NOK samt betaler standarderstatning med 250 euro pr reisende.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)