

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

27.01.2022

Saksnummer

2021-01328

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

SAS

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt separate billetter for to personer hos Gotogate t/r Kristiansand - Svalbard. Utreisen var med Norwegian den 11. januar 2021 på referanse VOWPUG, og returen var med SAS den 14. januar på referanse VOXUKK. Pris USD 1 068,21.

Den 29. desember mottok klager epost fra Gotogate om at både utreisen og returen var kansellert, og at klager ville motta refusjon. Klager har til dags dato enda ikke mottatt refusjon fra verken reisebyrået eller flyselskapene.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken SAS eller Norwegian har avgitt uttalelse til nemnda.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår.

Gotogate har på vegne av klager sendt søknad om refusjon av flybillettene til hvert av selskapene, men har ikke mottatt noen betalingsretur.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde to separate bestillinger, en med Norwegian fra Kristiansand til Longyearbyen med avreise den 11. januar, og en med SAS fra Longyearbyen til Kristiansand med avreise den 14. januar.

SAS og Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Kristiansand til Longyearbyen med Norwegian ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien, og at klagers flyvninger mellom Longyearbyen til Kristiansand med SAS ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) med 400 euro per person fra Norwegian. Klager har imidlertid ikke krav på standarderstatning for returreisen med SAS, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapene er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at SAS og Norwegian må refundere klagers billetter direkte til klager.

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 Norwegian utbetaler 400 euro per person til klager, og at SAS og Norwegian refunderer klagers billetter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)