

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (31.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke selskapene fulgt opp nemndas vedtak (innen åtte uker).

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon grunnet kansellering.

Dato

02.11.2022

Saksnummer

2022-01024

Tjenesteytere

Ryanair

ITA (Italia Trasporto Aereo S.p.A)

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Sandefjord til Roma via Tirana den 13.-14. april 2022. Planlagt retur var via Krakow den 17. april 2022. Reisen ble kjøpt via Kiwi.com den 28. februar 2022 for 6663,96 NOK, og involverte følgende flyselskap: ITA Airways, Ryanair og Wizz Air.

Den 2. mars 2022 ble det gitt beskjed om kansellering. Klager fikk ikke noe beskjed om årsaken til dette. Det var ITA Airways som kansellerte.

Klager fikk tilbud om omruting eller refusjon. Dersom de valgte omruting måtte de både betale ekstra, samtidig som de måtte endre reisedato. Dette var ikke aktuelt for klager og reisefølge, og de valgte derfor refusjon.

Klager har hatt kontakt med Kiwi.com etter de fikk beskjed om kanselleringen. De kunne fortelle at de ville kontakte flyselskapene og refundere til klager dersom flyselskapene aksepterte dette. Klager har fått beskjed om at hverken Ryanair eller Wizz Air vil refundere billettene. Klager har heller ikke mottatt refusjon av ITA Airways-delen av billettene.

Det er fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter/erstatning/refusjon på annet grunnlag. Klager krever å få pengene sine tilbake.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken har blitt sendt for tilsvaer til Kiwi.com, Wizz Air, ITA Airways og Ryanair.

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvaer i saken. Til klager direkte har Kiwi.com skrevet at det var ITA Airways som kansellerte, og at dette var synlig på Kiwi.com sine sider "Manage My Booking" frem til klager søkte om refusjon. Deler av bookingen var ikke refunderbar. Refusjonsbeløpet avhenger av selskapets policy, og Kiwi.com har ikke kontroll over dette.

Wizz Air har anført følgende:

W6-6644 TRF-TIA den 13. april 2022 ble ikke betydelig forsinket eller kansellert. Det vises til skjerm bilde fra Wizz Air sine systemer som bevis, med bookinghistoriene til bookingene. Her kan en også se totalbeløpet betalt for hver Wizz Air-booking.

I slike situasjoner må Wizz Air følge sine befordringsvilkår, og det vises til punkt 6.5.2 "Dersom du kansellerer reservasjonen innenfor fjorten dager før planlagt avgangstid på flyvningen din, vil du få refusjon av totalbeløpet med fratrekk for avgift for andre servicer og Seat Protection Fee. Beregningen blir som følger:

Flight W6-6644 TRF-TIA 13 April 2022
Ticket price: 379.00 NOK
Administration fee: 80.00 NOK
Seat protection fee: - 910.00 NOK (83.00 EUR)

Amount due: 0.00 NOK refund for booking P9C*** , T9V*** and JYN***
Ticket price: 329.00 NOK
Administration fee: 80.00 NOK
Seat protection fee: - 910.00 NOK (83.00 EUR)

Amount due: 0.00 NOK refund for booking OKD***
Ticket price: 429.00 NOK
Administration fee: 80.00 NOK
Seat protection fee: - 910.00 NOK (83.00 EUR)

Amount due: 0.00 NOK refund for booking EFN***
(*** sensurert av nemnda).

Dessverre er det ingen gjenstående refusjon i denne saken. Dersom det skjer uregelmessigheter med et annet flyselskap som påvirker bookingene med Wizz Air, anbefales det å kontakte reisebyrået og det andre flyselskapet for å ordne saken. For

de andre forhåndsbetalte flyvningene med andre flyselskaper vises det til Wizz Air sine befordringsvilkår:

15.2.1 - Wizz Air opererer ikke sammenhengende flyvninger. Du bærer risikoen for å miste enhver annen flyvning.

17.1.6 - Dersom ikke bestemt i konvensjonen eller andre obligatoriske provisjoner i enhver gjeldende lov, er Wizz Air ikke ansvarlig for tapt fortjeneste, indirekte eller direkte skader.

ITA Airways har ikke fremmet tilsvare i saken.

Ryanair har anført følgende:

Klager hadde to bookinger med Ryanair gjort gjennom en formidler. Begge flyvningene opererte som normalt. Det vises til fremlagt bevis for dette. Ryanair kan derfor ikke tilby refusjon til klager.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager fikk vite om kanselleringen den 2. mars 2022, mer enn to uker før planlagt avgangstid. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

ITA Airways har ikke fremmet tilsvare i saken. Klager har søkt om refusjon av flybillettene. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at ITA Airways fullt ut refunderer summen som utgjorde billettene med ITA Airways i henhold til forordningens artikkel 8.

Nemnda har studert klagers booking. Bookingene med Wizz Air og Ryanair er separate bookinger som ikke var innstilt. Klager har med dette ikke rett på refusjon av disse i henhold til EU-forordning 261/2004, som forutsetter at flyvningene er innstilt eller forsinket mer enn fem timer før klager kan kreve refusjon av billettene. Refusjon må i disse tilfellene vurderes etter billettreglene til de aktuelle flyselskapene. Både Wizz Air og Ryanair har forklart at det ikke foreligger noen utestående beløp i forhold til klagers bookinger.

Passasjerene har alltid rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda anbefaler at Wizz Air og Ryanair refunderer refunderbare skatter og avgifter til klager på de ubenyttede billettene dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at ITA Airways refunderer summen som utgjorde flybillettene med ITA Airways. Wizz Air og Ryanair anbefales å refundere evt. gjenstående refunderbare skatter og avgifter.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)