

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2020-03080

Tjenesteytere

Oliven Reiser AS

KLM

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en pakkereise for to personer fra Olivenreiser og skulle på sykkelferie i Italia. Flybillettene ble også bestilt av Oliven Reiser, men var ikke en del av pakkereisen. De skulle reise den 1. august 2020 fra Bergen via Amsterdam og Roma til Bari og hadde retur 8. august. Billettene kostet kr. 13800 og var ikke-refunderbare billetter med KLM og Alitalia.

Da koronakrisen slo til i mars 2020 valgte klager og hans medreisende å avbestille selve sykkelturen. Flybillettene ble ikke avbestilt. Da begge er helsearbeidere og ble frarådet utenlandsreise i juli/august, valgte de å holde seg hjemme. Først den 4. august fikk de en melding fra Oliven Reiser som bekreftet avbestilling av sykkelturen og ikke før 31. august fikk de, etter å ha purret, melding om at KLM hadde kansellert flyvningen fra Bergen til Amsterdam og at dette ble gjort den 4. juni. Oliven Reiser har sendt krav til KLM og Alitalia, men ikke fått svar eller refusjon fra flyselskapene.

Klager krever billettprisen refundert med kr 13 800.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Oliven Reiser har anført følgende:

Klager og hans reisefølge hadde bestilt en pakkereise, men i dette programmet inngikk ikke flyreisen fra Norge til Italia. Flyreisen ble bestilt som en tilleggstjeneste via Grenland reisebyrå og fakturert av Oliven Reiser. I henhold til kontrakten var billettene av typen ikke-refunderbare. Situasjonen som har oppstått som følge av covid-19 har medført et refusjonsansvar fra flyselskapet da det var de som kansellerte flyreisen, Oliven Reiser har

gjort sitt ytterste for å få billettene refundert fra flyselskapet. Dersom de mottar refusjon vil denne selvsagt utbetales klager uten avkortning.

Situasjonen som har oppstått som følge av covid-19 er dessverre slik at refusjoner tar lang tid, og det finnes ingen garanti for at utenlandske flyselskaper gir refusjon. I og med at billettene er bestilt og betalt under de forutsetninger som fremgår av fakturaen, kan ikke Oliven Reiser refundere disse uten først å ha mottatt refusjon fra flyselskapet.

KLM har anført følgende:

Billettene er kjøpt via et reisebyrå og er booket som Alitalia flyvninger og med Alitalias billettnummer. KLM kan derfor ikke se status på billettene eller refundere disse gjennom sine systemer. Et krav om refusjon må rettes til Alitalia som er det flyselskapet som har mottatt betaling for billettene.

KLM var såkalt "operating carrier" på strekningen fra Bergen til Amsterdam. Denne flyvningen ble kansellert som følge av covid-19. Mange grenser ble stengt og passasjerer ble anbefalt å ikke reise. Kanselleringer som følge av covid-19 er en ekstraordinær omstendighet og gir derfor ikke grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Flyselskapet Alitalia har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Alitalia har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Flyvningen Bergen-Amsterdam med KLM ble kansellert den 4. juni, altså mer enn to uker før avreise. Klager fikk imidlertid ikke beskjed om kanselleringen den 31. august. KLM har forklart at kanselleringen skyldes covid-19 pandemien, men dette er ikke redegjort nærmere for.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at KLM ikke har godtgjort at akkurat denne flyvningen ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener derfor at KLM må utbetale 400 euro i standarderstatning til klager.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener det i tilstrekkelig grad er sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes den pågående Covid-19 pandemien. En slik kansellering må anses for å være en ekstraordinær omstendighet, og klager har således ikke rett til erstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.3.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon. I henhold til EU-forordningen er det det opererende flyselskapet som er ansvarssubjekt.

KLM er det utførende flyselskapet på strekningen mellom Bergen og Amsterdam. For strekningen Amsterdam- Roma - Bari er det Alitalia som er det utførende flyselskapet.

Nemnda derfor at KLM refunderer klagers billetter for strekningen Bergen-Amsterdam, og at Alitalia refunderer strekningen Amsterdam - Roma - Bari.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

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 KLM refunderer klagers billetter for strekningen Bergen-Amsterdam, og at Alitalia refunderer strekningen Amsterdam-Roma-Bari. Videre anbefaler Transportklagenemnda at KLM betaler 400 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)