

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter etter kansellering som følge av covid-19-pandemien. Reisen var bestilt fra et reisebyrå.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01064

Tjenesteytere

Flysmarter.no

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt en tur-retur-reise mellom Oslo og Valencia, med mellomlanding i Frankfurt. Utreisen var den 2. april 2020, mens hjemreisen var den 15. april. Lufthansa skulle utføre flyvningene, og reisen var kjøpt fra Flysmarter.no. Samme dag som utreisen fikk de beskjed om at flyvningene var kansellert.

Klager krever refusjon av flybillettene pålydende 4112 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flysmarter.no har anført følgende:

Flysmarter.no har sendt inn en refusjonsforespørsel til Lufthansa. Så snart Flysmarter.no har mottatt pengene, vil kunden få refusjon, med fratrekk for et administrasjonsgebyr på 395 kroner, i henhold til vilkårene. Flysmarter.no er et reisebyrå og opptrer som et mellomledd. Flysmarter.no er ikke flyselskapet og er nødt til å følge flyselskapets regler.

Lufthansa har anført følgende:

Klagers flyvninger ble kansellert som følge av covid-19-pandemien, som påvirker flyselskapets daglige drift i større og større grad, særlig som følge av reiserestriksjoner og andre tiltak for å forhindre ytterligere spredning av viruset i de ulike landene. Disse forholdene gjør det stadig mer vanskelig å sikre en stabil og trygg drift.

I lys av disse omstendighetene ble det satt opp en spesiell ruteplan i begynnelsen av mars, som senere er blitt justert (ved at den er blitt ytterligere redusert) i tråd med

kommende og oppdaterte restriksjoner. Lufthansa oppdaterer ruteplanen jevnlig og reaktiverer flåten.

Den 16. mars 2020 kom det tyske utenriksdepartementet med en advarsel mot å reise. Grensene er blitt stengt, og turistopphold er blitt begrenset eller strengt forbudt i Tyskland. I andre land er lignende eller strengere tiltak blitt iverksatt. Globale reise- og karanteneregler har kommet på plass, i visse tilfeller uten forvarsel. Et enormt antall reisende verden over i ulike land er blitt berørt av reglene og er blitt forhindret i å gjennomføre reiser eller å komme seg hjem.

Lufthansa er godt klar over regelverket og informerer om at det fremdeles er mulig å få refusjon. Det er imidlertid umulig å gi refusjon i tråd med det som er standarden, og det er heller ikke mulig å oppgi eksakt når refusjonene vil bli gitt.

Når en passasjer vil ha refusjon av billetten, må vedkommende kontakte selgeren. Dersom billetten er blitt kjøpt fra Lufthansa direkte, er det flyselskapet som er ansvarlig for å behandle refusjonsforespørselen. I dette tilfellet kjøpte imidlertid klager billetten fra et reisebyrå. Klager må derfor kontakte Flysmarter.no for å be dem om å sette i gang prosessen med å få tilbakebetalt pengene gjennom IATAs BSP-system.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

I dette tilfellet har Lufthansa opplyst at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien med påfølgende restriksjoner og omlegging av ruteprogrammet. Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener at omstendighetene må anses som ekstraordinære i henhold til forordningen og at kanselleringen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Forklaringen fra selskapet er imidlertid generell, og det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell forklaring fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybillettene pålydende 4112 kroner. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, og i henhold til forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjeren rett på full refusjon av billettene når flyvningene kanselleres.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at Lufthansa refunderer 4112 kroner til klager.

Nemnda bemerker for øvrig at Flysmarter.no har opplyst at vilkårene gir hjemmel for å ta et administrasjonsgebyr på 395 kroner per person. Nemnda kan ikke se at vilkårene til Flysmarter.no gir hjemmel for gebyr i et tilfelle der det er flyselskapet som kansellerer reisen. Vilårene regulerer gebyr i de tilfeller der det er passasjeren selv som avbestiller - det er ikke tilfellet her.

Nemnda mener derfor at Flysmarter.no må refundere hele beløpet til klager dersom refusjonen av beløpet skjer via reisebyrået.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa refunderer 4112 kroner til klager, og at Flysmarter.no refunderer hele beløpet til klager dersom refusjonen skjer gjennom reisebyrået.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)