

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon med forsinkelsesrenter

### Dato

20.09.2021

### Saksnummer

2020-03598

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Ural Airlines

LOT Polish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Beijing til Bergen tur/retur med diverse mellomlandinger høsten 2020. Billettene var kjøpt gjennom Kiwi.com. Planlagt utreisedato var den 23. august 2020 med følgende reiserute: Beijing-Yekaterinburg-Praha-Oslo-Bergen. Returen var planlagt den 9. september 2020 med følgende reiserute: Bergen-Oslo-Warszawa-Beijing.

Den 27. juli 2020 fikk klager beskjed om at rutetiden var endret til noe svært ugunstig som innebar mellomlanding med overnatting. Klager fikk også tilbud om å kansellere bestillingen og få full refusjon. Klager valgte refusjon. I etterkant har kundeservice nektet klager refusjon. Klager sin sak er ikke ferdigbehandlet. Klager har opplyst at han i tillegg har fått vite at hans flyvninger ble kansellert etter at han ba om refusjon.

Klager har bedt om full refusjon og forsinkelsesrenter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke levert tilsvarende svar til nemnda.

LOT Polish Airlines har anført følgende:

Når det gjelder LO89 den 9. september 2020 har denne billetten blitt refundert til opprinnelig betalingsmetode den 4. november 2020.

Ural Airlines har ikke levert tilsvarende svar til nemnda.

### Nemnda bemerker

Klager har bedt om refusjon av bookingen sin med Kiwi.com, etter han den 27. juli 2020 ble informert om en ruteendring på sin reise.

Klager har blitt forespurt om informasjon om hvilken/hvilke flyvning(er) som ble endret. Til dette har klager svart at han ikke kunne se endringen lenger etter han hadde bedt om refusjon. Han har imidlertid anført at Ural Airlines (U6876 og U6701)sine flyvninger, samt LOT484 med LOT Polish Airlines ble endret.

Saken er behandlet med Kiwi.com, Ural Airlines og LOT Polish Airlines som tjenesteytere. Nemnda kan ikke se at SAS eller Norwegian er aktuelle parter i saken, da det i saken ikke foreligger grunnlag for å stadfeste at noen av disse kansellerte eller endret sine flyvninger.

Verken Kiwi.com eller Ural Airlines har levert tilsvaret til nemnda. Nemnda har derfor begrenset dokumentasjon til å fatte et rådgivende vedtak. Nemnda kan imidlertid treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3). Nemnda legger med dette til grunn at klager fikk beskjed om en ruteendring den 27. juli 2020. Det legges også til grunn at flyvningene nevnt ovenfor var kansellert da klager sendte inn krav om refusjon. I tillegg har har LOT Polish Airlines slik nemnda forstår det antydning at LO89 ble kansellert.

Klager har én samlet booking hos Kiwi.com. I henhold til bookingdokumentet er reisen imidlertid satt sammen av flere ulike reservasjoner. Det vises til de ulike PNR-numrene (referansene). Referansene må med dette behandles separat når det gjelder spørsmålet om retten til erstatning og refusjon.

Kansellering kan gi rett på standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Forordningen får kun anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel 2 bokstav b) definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren». Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort når det gjelder kanselleringene/endringene til Ural airlines, fordi kanselleringene oppsto på flyvninger fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Ural Airlines.

For flyvningene med LOT Polish Airlines kommer EU-forordningen til anvendelse. Retten til standarderstatning faller imidlertid bort i tilfeller hvor passasjeren har blitt opplyst om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i) . Retten til standarderstatning faller med dette bort også for kanselleringene/endringene med LOT Polish Airlines.

Spørsmålet i denne saken er om klager har rett på refusjon av billettene.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a). Nemnda bemerker at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004.

Da flyvningene med LOT Polish Airlines ble endret/kansellert har klager rett på refusjon av billetten med LOT Polish Airlines. LOT Polish Airlines har anført at refusjon er gjennomført for denne billetten. Klager anfører imidlertid at ingen refusjon er mottatt. Nemnda anbefaler med dette at LOT Polish Airlines legger frem kvittering til klager på at beløpet er refundert til hans kort. Dersom refusjonen har skjedd til Kiwi.com anbefaler nemnda at LOT Polish Airlines refunderer summen direkte til klager, og eventuelt søker regress hos Kiwi.com i etterkant.

Som nevnt tidligere kommer ikke EU-forordning 261/2004 til anvendelse på klagers flyvninger med Ural Airlines. Montrealkonvensjonen kommer imidlertid til anvendelse. Etter Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktøren, Ural Airlines, ansvarlig for skader (herunder økonomisk tap) som følge av forsinkelse eller kansellering. Unntaket er dersom det foreligger en force majeure-begivenhet som verken kunne vært unngått eller overvunnet. Ural Airlines har ikke godtgjort at kanselleringen/endringen ble forårsaket av force majeure. Nemnda er derfor av den oppfatning at Ural Airlines bør refundere billettene som utgjør strekningen med Ural Airlines til klager.

Når det gjelder PNR-numrene med SAS og Norwegian anbefaler nemnda at Kiwi.com refunderer til klager det som eventuelt var refunderbart på disse billettene etter kontakt med de respektive flyselskapene.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjerer rett til refusjon innen syv dager. I dette tilfellet har passasjerer bedt om refusjon den 27. juli 2020. Nemnda mener at vilkårene for å tilkjenne forsinkelsesrente etter forsinkelsesloven § 2 første ledd er til stede. Nemnda mener derfor at klager har krav på lovens forsinkelsesrente på refusjonsbeløpet, regnet fra 7 dager etter at klager krevde refusjon den 27. juli 2020.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Ural Airlines refunderer billetten med Ural Airlines, LOT Polish Airlines billetten med LOT Polish Airlines, og at Kiwi.com refunderer det som eventuelt måtte være refunderbart på billettene med Norwegian og SAS.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)