

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering.

### Dato

11.11.2021

### Saksnummer

2021-00334

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen 2 personer) bestilte flyreise gjennom Flightfinder og skulle reise ut fra Oslo via Doha til New Dehli den 6. juli 2020 og retur den 6. september med Qatar Airways. Disse flyvningene ble kansellert på grunn av covid-19 pandemien og reisen ble endret fra Flightfinder hvor de da krevde kr1780 (kr 890 pr person) for endringen. På Qatar sin side har klager sett at flyselskapet gjorde endringer gratis. Klager fikk ny reiseplass med utreise den 6. november 2020 og hjemreise den 1. januar 2021. Igjen fikk klager sine billetter kansellert, men de mottok ingen informasjon fra Flightfinder om dette.

Klager har prøvd å få kontakt med Flightfinder, men uten hell. Klager tok kontakt med Qatar den 5. november 2020 på WhatsApp hvor de fikk bekreftet at flyvningen var kansellert.

Klager krever refusjon av sine billetter pålydende kr 11 833, samt refusjon av gebyret han har betalt for omruting.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse nemnda.

Flightfinder har svart klager etter at det ble opprettet en sak hos Transportklagenemnda. Der fremgår det at «Ettersom flyet ble kansellert, kan du ha krav på refusjon minus administrasjonsgebyret, 395 kr/billett. Vær oppmerksom på at refusjonen til deg vil skje når flyselskapet har betalt oss. På grunn av den høye etterspørselen vil behandling av refusjoner ta opptil 20 uker eller mer. Vi foretar betaling til det samme kortet/kontoen som du opprinnelig har betalt med. Vi har nå sendt søknad om refusjon til flyselskapet».

Qatar har anført at endringen av flyvningene ble gjort mer enn 14 dager før avreise, samt at det er reisebyrået som er ansvarlig for å informere sine kunder.

### **Nemnda bemerker**

Flightfinder har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda. 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.

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Både den opprinnelige reisen, og reisen klager ble booket om til, ble kansellert.

Når det gjelder den opprinnelige reisen med utreise 6. juli 2020 fikk klager beskjed av Flightfinder den 1. juli 2020 at reisen var kansellert som følge av covid-19 pandemien. Flyselskapet har anført at reisen ble kansellert mer enn to uker før planlagt avgangstid, og at det er Flightfinder som ikke har formidlet beskjed til klager. Nemnda mener at Qatar ikke har sannsynliggjort at de kansellerte flyvningen mer enn 14 dager før avgang, og viser til at selskapet sendte epost til klager 29. juni med oppdatert informasjon om flyreisen som skulle finne sted 6. juli (dok 3, 1).

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Flyselskapet har oppgitt at kanselleringen av klagers reise skyldtes covid-19, men har ikke dokumentert dette noe nærmere. Kanselleringer i starten av pandemien er det naturlig å se på som utslag av en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Etterhvert som pandemien skred frem kreves det mer konkret dokumentasjon.

Flertallet, nemndas leder og forbrukerrepresentantene, mener at Qatar Airlines ikke har godtgjort at kanselleringen av flygningen 6. juli skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Selskapet har oppgitt at kanselleringen skyldtes covid-19, men forklaringen vedrørende kanselleringsårsaken er generell, og det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon for årsaken til kansellering. Flertallet kan derfor ikke se at en generell forklaring er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og anbefaler at selskapet utbetaler standarderstatning.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Når den gjelder reisen klager ble booket om til, med avreise 6. november 2020, fikk klager beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning for kanselleringen av denne reisen.

Ved kansellering har passasjerer 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 ba klager i første omgang om omruting av reisen. Dette ble gjort av Flightfinder, og klager betalte kr 890 per person for dette. Da også den nye reisen ble kansellert ba klager om refusjon av billettprisen inklusive gebyret han betalte for omrutingen. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Qatar Airways plikter å tilby omruting eller å refundere prisen for billettene til klager. Nemnda anbefaler derfor at flyselskapet refunderer klager billettprisen på kr 11833.

Klager har rett på omruting ved kansellering. Flightfinder, som formidler av billettene, har tatt et gebyr for å gi klager en tjeneste han ellers har krav på. Uavhengig av om et slikt gebyr er hjemlet i selskapets vilkår eller ikke, mener nemnda at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608. Nemnda anbefaler at Flightfinder refunderer gebyret med kr 890 pr person.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler standarderstatning til klager, samt refunderer klager billettprisen med kr. 11833. Nemnda anbefaler at Flightfinder refunderer gebyret de har tatt for omruting med totalt kr 1780.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)