

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hele billettprisen etter kansellert flyavgang.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01497

Tjenesteytere

Kiwi.com

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for 5 personer gjennom Kiwi.com og skulle reise den 15. juli 2022 fra Sandefjord Torp lufthavn til Wien med Ryanair og videre fra Wien til Heraklion på Kreta med Wizz Air. Flyvningen fra Wien ble kansellert av flyselskapet den 4. mars 2022. I meldingen fra Kiwi.com om kanselleringen sto det videre at de måtte bestille ny billett og betale et mellomlegg eller motta en refusjon av opprinnelige billetter. En refusjon kunne være et svært lavt beløp eller ingenting. Klager sendte en henvendelse til Kiwi.com og forklarte at hun syntes dette var helt uforståelig. De svarte med at ruteendringer fra flyselskapenes side ikke var noe Kiwi hadde kontroll på og at i dette tilfellet hadde ikke Wizz Air oppgitt noen årsak til kanselleringen. Kiwi viste til at de kunne tilby andre reisealternativer, men at dette måtte det betales for og alternativet som var aktuelt ville koste klager kr. 10000. En eventuell refusjon av billettene ville ta tid og de kunne ikke garantere at dette ble gitt da en refusjon ville gjøres i henhold til flyselskapets vilkår.

Klager sendte så en refusjonsforespørsel til Wizz Air og anførte at det Kiwi hadde tilbudt i forbindelse med den kansellerte avgangen med Wizz Air ikke var lovlig. Klager fremsatte krav om full refusjon av opprinnelige billetter eller gratis ombooking til ny reise.

Klager måtte selv betale for omruting og reiste via Gdansk for kr. 6316 siden Wizz ikke tilbød noen alternativ reise. Omrutingen var et mye dårligere alternativ i forhold til reisetiden og de måtte tilbringe natten på flyplassen i Gdansk..

Klager krever refusjon av opprinnelige billetter med kr. 9294.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Wizz Air bekrefter at W62905 fra Wien til Heraklion den 15. juli 2022 ble kansellert av kommersielle årsaker. Klager ble informert om dette den 4. mars 2022, altså mer enn to uker før avreise, og vil dermed ikke ha krav på standarderstatning for den kansellerte avgangen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, nr. 1 c) i). Klager fikk videre informasjon om at hun kunne velge ombooking eller refusjon av flyvningene med Wizz Air. Da det ble bedt om refusjon ble denne gjennomført den 29. juni 2022 og beløpet på 467,95 euro ble tilbakebetalt til den originale betalingmetoden. Wizz Air selger ikke gjennomgående billetter med andre selskap og har dermed ikke ansvar for andre flyvninger i klagers reise.

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. Kiwi.com har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn at Wizz Air kansellerte sin flyvning mellom Wien og Heraklion med W62905 den 15. juli 2022. Flyvningene med Ryanair mellom Sandefjord Torp lufthavn og Wien tur/retur var ikke kansellert.

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. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager ønsket i utgangspunktet en omruting, men fikk ikke hjelp til dette av Kiwi.com annet enn at hun kunne kjøpe nye billetter og at de kunne søke om refusjon av opprinnelig billett. Wizz Air ga klager informasjon om at hun kunne velge omruting, men flyselskapet har ikke fremlagt dokumentasjon som viser at klager og hennes medreisende fikk et konkret tilbud om dette.

Klager kjøpte nye og rimeligere billetter for kr 6316, men med lengre reisetid og ugunstig overnatting underveis. Klager fremsatte deretter krav om refusjon av hele billettprisen på kr 9294 for den opprinnelige reisen. Av disse har Wizz Air anført at de har refundert 467,95 euro for reisestrekningene Wien - Heraklion - Wien som skulle flys av dem og at de ikke er ansvarlig for øvrige flyvninger med andre flyselskap da de ikke selger billetter med såkalte «connecting flights» med andre flyselskap.

Klager hadde en billett for seg og sin familie, totalt 5 personer, utstedt av Kiwi.com der reisestrekningene med Ryanair og Wizz Air fremstår som en gjennomgående billett og med ett reservasjonsnummer.

Det følger av EU-domstolens praksis i sakene C-537/17 Wegener og C-502/18 Ceske aerolinie at to eller flere flyvninger, som er gjenstand for en samlet reservasjon – som en flyvning med tilsluttede flyforbindelser – skal betraktes som en helhet med tanke på kompensasjonsrettighetene i EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet her blir om klagers billett utgjorde en samlet reservasjon slik at klager kan kreve hele billettprisen refundert av Wizz Air.

EU-domstolen har i sin dom i saken C-436/21 Flightright vs American Airlines av 6. oktober 2022 tatt stilling til om det er tilstrekkelig for fastslå at det er tale om en samlet reservasjon at et reisebyrå kombinerer flyvninger, som utføres av forskjellige flyselskaper, i ett og samme transportforløp, har fakturert passasjerene en samlet pris og har utstedt en samlet elektronisk billett og om det i dette henseende kreves at det er et juridisk bindende samarbeid mellom disse flyselskapene.

Domstolen konkluderte som følger (dansk oversettelse):

«Artikel 2, litra h), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om compensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 skal fortolkes således, at:

"begrebet »direkte tilsluttede flyforbindelser« omfatter et transportforløb bestående af flere flyvninger, der varetages af forskellige transporterende luftfartsselskaber, som ikke er forbundet med hinanden ved et særligt retligt forhold, når disse flyvninger er blevet kombineret af et rejsebureau, der har faktureret en samlet pris og udstedt en samlet billet for denne transport, således at en passager ved afgang fra en lufthavn beliggende på en medlemsstats område, der udsættes for en lang forsinkelse ved ankomsten til den sidste flyvnings bestemmelsessted, kan påberåbe sig kompensationsretten i henhold til forordningens artikel 7.»

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - konkluderer derfor med at klager hadde en samlet reservasjon i forordningens forstand og kan kreve hele billettprisen refundert som følge av den kansellerte flystrekningen i sin billett.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener domstolen kun har tatt for seg retten til standardkompensasjon etter artikkel 7, ikke om flyselskapene er solidarisk ansvarlige for refusjon av billettene. Mindretallet mener derfor at Wizz Air ikke er ansvarlig for å refundere Ryanair-billetten.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderert hele billettprisen til klager, eventuelt med fratrekk av beløpet på 467,95 euro dersom denne refusjonen er utbetalt til klager av enten flyselskapet eller Kiwi.com.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)