

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet kansellering

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2020-03780

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Lufthansa German Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med fly fra Buenos Aires til Bergen via Frankfurt og Oslo den 17. mars 2020. Klager fikk ikke noe beskjed om at flyet var kansellert, men merket det da hun logget inn på flyselskapets nettside for å sjekke inn den 16. mars 2020. Flyvningen med Lufthansa sto da som kansellert. Skriftlig og formulert årsak til kanselleringen ble ikke gitt.

Klager ble strandet i Argentina frem til 5. mai 2020. Hun har fremmet krav om refusjon. Fra reisebyrået fikk klager beskjed om at de hadde sendt krav til flyselskapet for refusjon av halvparten av billetten, da det var hjemreiseflyvningen som ble kansellert. Det ville også bli trukket et gebyr på 395 NOK. Klager fikk aldri noe refusjon.

Klager krever refusjon av flybilletten/hjemreisebilletten fra Argentina til Norge.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisebyrået Flightfinder.no har tross oppfordring og påminnelse ikke fremmet tilsvar i saken. Det samme gjelder flyselskapet Lufthansa.

SAS har anført følgende:

SAS anser dette som en sak mellom klager og reisebyrået. Reisebyrået skriver at de har bedt om refusjon fra flyselskapet. Da klagers flybilletter er skrevet ut på Lufthansa-dokumenter er SAS av den oppfatning at det er Lufthansa det siktes til her. I tillegg anfører klager at reisebyrået ikke burde kunne trekke henne i tilbakebetalingen i form av et "service fee". Dette må være opp til reisebyrået å svare på.

Nemnda bemerker

To av tjenesteyterne (Flightfinder.no og Lufthansa) har ikke fremmet tilsvarende svar i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Basert på fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager hadde en gjennomgående flybillett. Klagen gjelder returflyvningen, som skulle gå som følgende:
Buenos Aires (EZE) - Frankfurt (FRA) - flynummer LH511
Frankfurt (FRA) - Oslo (OSL) - flynummer LH862
Oslo (OSL) - Bergen (BGO) - flynummer SK273

Ifølge klager var det flyvningen med Lufthansa fra Buenos Aires som ble kansellert. Ingen av de innklagede tjenesteyterne har imøtegått denne påstanden. Nemnda legger med dette klagers forklaring til grunn.

Kansellering kan gi rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Dette gjelder ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Sett hen til tidspunktet for klagers flyvning mener nemnda kanselleringen muligens kan skyldes covid-19-pandemien. Flyselskapet har imidlertid ikke forklart eller fremmet noen opplysninger om årsaken til verken klager eller nemnda. Nemnda mener klager har rett på standarderstatning på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 5.

Ved kansellering har en rett på full refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager fremmet krav om refusjon av billetten etter hun ble klar over at hjemreisen var kansellert. Nemnda mener klager har rett på full refusjon av hele returreisen. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda mener derfor Lufthansa er ansvarlig for å refundere returbilletten til klager. Lufthansa er imidlertid kun ansvarlig for å refundere selve billettprisen. Nemnda kan se at klager i bookingen også betalte for en forsikring (200 NOK), tjenestepakke (99 NOK), samt 107 NOK for betalingsmåten. Nemnda kan ikke se at dette er summen Lufthansa er ansvarlig for. Nemnda anbefaler med dette at Flightfinder.no refunderer disse dersom de er refunderbare i henhold til selskapets vilkår.

Vedrørende refusjonen av selve billettprisen, så kan Lufthansa eventuelt fremme regress fra Flightfinder.no i ettertid dersom dette er aktuelt. Dersom det skulle bli slik at Lufthansa likevel gjennomfører refusjonen via Flightfinder.no mener nemnda at Flightfinder.no ikke kan ta et håndteringsgebyr/administrasjonsgebyr for refusjonen. Uavhengig av hva som måtte stå i reisebyråets vilkår, mener nemnda at et slikt administrativt gebyr/håndteringsgebyr vil være urimelig når det er flyselskapet som har kansellert reisen, jf. avtaleloven § 36.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 600 euro i standarderstatning, samt refunderer klagers ubenyttede/kansellerte returbillett. Summene for forsikring, tjenestepakke og betalingsmåte anbefales refundert av Flightfinder.no dersom de er refunderbare i henhold til reisebyråets vilkår.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)