

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og triatlon-gebyr som følge av at returflyvning ble kansellert. Ikke-gjennomgående reise.

### Dato

14.02.2022

### Saksnummer

2021-01042

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Finnair

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter fra Kiwi.com for å reise fra Bergen til Helsinki den 21. august 2020 og returnere til Bergen den 23. august 2020. På utreisen skulle klager fly med DY631 fra Bergen til Oslo og deretter med BT154 fra Oslo til Riga og med BT325 fra Riga til Helsinki. Returen var med AY941.

Den 20. august 2020 fikk klager en SMS med beskjed om at Finnairs flyvning AY941 var kansellert. Klager valgte da å ikke reise og ba Kiwi.com om refusjon av billettene. Klager anfører at hun aldri fikk beskjed om at noen av de andre flyvningene i bestillingen var kansellert.

Klager krever full refusjon av billettene pålydende 3092,73 kroner og refusjon av gebyret på 80 euro som hun betalte for en triatlon i Helsinki som hun grunnet kanselleringen ikke fikk vært med på.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Norwegian eller Kiwi.com har, på tross av anmodning, inngitt tilsvaret i saken.

Air Baltic har i det vesentlige anført følgende:

Air Baltic har ikke mottatt noe krav fra klager i forbindelse med flyvningene mellom Oslo og Riga og Riga og Helsinki den 21. august 2020. Disse flyvningene gikk som normalt og ble ikke kansellert. Klager har derfor ikke rett på refusjon av disse billettene. Air Baltic påpeker at flyvningen fra Helsinki til Bergen den 23. august 2020 var en separat bestilling og utstedt på en egen billett. Det er således snakk om to ulike billetter og ulike

transportavtaler. Air Baltic kan ikke ta ansvar for uregelmessigheter som har oppstått på Finnairs flyvning.

Finnair har i det vesentlige anført følgende:

Tirsdag 22. juni 2021 informerte Finnair klager om at hun måtte be om refusjon fra Kiwi.com, da Finnair har gitt Kiwi.com informasjon om at de kan gi full refusjon. Finnair kontaktet Kiwi.com på nytt den 23. august 2021 og fikk et automatisk svar fra Kiwi.com.

Vedrørende spørsmålet om Finnair kansellerte flyvningen mellom Helsinki og Bergen mer enn 14 dager før avgang, vises det til fremlagt informasjon.

### **Nemnda bemerker**

Verken Kiwi.com eller Norwegian har inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av fremlagt bestillingsbekreftelse fra Kiwi.com og Air Baltics kommentarer legger nemnda til grunn at klager ikke hadde gjennomgående billetter. Utreisen besto av én flyvning med Norwegian og to flyvninger med Air Baltic, mens returreisen var med Finnair. Disse må således behandles separat, i tråd med nemndspraksis.

Klager har forklart at det kun var Finnairs flyvning som ble kansellert. Da det ikke foreligger opplysninger i saken som tilsier noe annet, legger nemnda klagers opplysninger og Air Baltics tilsvaret til grunn og at verken Norwegian flyvning eller Air Baltics flyvninger ble kansellert. Klager har således kun rett på refusjon i henhold til de aktuelle vilkårene for disse billettene. I tilfeller der billettene er ikke-refunderbare, har passasjerer i alle fall rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på de ubrukte billettene.

Hva gjelder flyvningen med Finnair, er det på det rene at denne ble kansellert av flyselskapet.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Passasjerer har imidlertid ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før avgang.

Nemnda kan ikke se at Finnair har dokumentert at klager ble informert mer enn 14 dager før avgang. Videre fremgår det av fremlagt informasjon at flyvningen ble kansellert på grunn av covid-19, men dette er ikke forklart eller dokumentert nærmere. Nemnda mener etter dette at det ikke er godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter eller at klager fikk beskjed mer enn 14 dager før avgang. Nemnda

viser også til at klager har fremlagt skjermbilde som viser at hun mottok beskjed om kanselleringen på SMS tre dager før avgang.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager har rett på 400 euro i standarderstatning for kanselleringen.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av et triatlon-gebyr på 80 euro. Slike følgeskader omfattes ikke av EU-forordningen, og nemnda kan heller ikke se andre grunnlag for dekning av dette tapet.

Ved kansellering har passasjerer videre valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har bedt om refusjon. Nemnda forstår det slik at Finnair har godkjent at Kiwi.com gir full refusjon av Finnair-billetten til klager. Det er imidlertid flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, også i tilfeller der billettene er kjøpt via et reisebyrå. Nemnda anbefaler derfor at Finnair refunderer Finnair-billetten direkte til klager og eventuelt søker regress hos Kiwi.com dersom det er grunnlag for det.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Finnair utbetaler 400 euro i standarderstatning og refunderer Finnair-billetten direkte til klager. Videre anbefales Norwegian og Air Baltic å refundere i henhold til billettvilkårene eller å refundere refunderbare skatter og avgifter dersom billettene ikke er refunderbare.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)