

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00539

Tjenesteytere

Opodo

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett hos Opodo for reise Oslo - Barcelona med Norwegian den 3. april 2020, og retur fra Alicante til Oslo den 12. april 2020 med KLM via Amsterdam. Billettene var separate.

Reisen ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Klager har mottatt refusjon for reisen fra Oslo til Barcelona med Norwegian.

Returbilletten med KLM kostet kroner 1 441. Klager ønsket å endre denne billetten og kontaktet KLM direkte. Hun fikk endret billetten til å reise fra Oslo til Valencia via Paris den 8. oktober 2021.

Den 17. september mottok klager informasjon om at også denne flyvningen var kansellert. Klager ba KLM om refusjon, og ble fortalt at billettene allerede var refundert til reisebyrået.

Klager krever full refusjon av flybilletten med KLM.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

KLM har refundert klagers ubenyttede flybilletter til reisebyrået. Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om

endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Klager ble informert om ruteendringen den 17. september, mer enn to uker før avreise. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at KLM må refundere klagers billettutgifter direkte til klager. Nemnda oppfordrer KLM til å kreve regress fra Travellink.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer klagers billett direkte til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)