

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (09.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager vil ikke Latam Airlines følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

31.08.2022

Saksnummer

2022-00729

Tjenesteytere

Ticket

LATAM Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 15. januar 2020 bestilte klager (to personer) flybilletter hos Ticket med flyselskapet Latam Airlines for reise fra Santiago de Chile til Påskeøya (Easter Island) t/r 9. - 14. november 2020. Pris kroner 7 964.

Den 22. oktober ble klager informert om at flyvningen var kansellert. Klager ønsket ikke å endre reisen, men å motta full refusjon.

Ticket ville i utgangspunktet ha kroner 1023 for å endre/refundere, da sendte klager et skriv til Forbrukerrådet, etter svar fra de så ble gebyret satt til kroner 395. Klager ber nemnda vurdere om Ticket har rett til å ta et slikt gebyr.

Klager krever full refusjon av flybillettene kroner 7 964 uten fratrekk av gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket er kun en formidler av flybilletter, og er dermed ikke en del av avtalen mellom passasjeren og flyselskapet.

Den 15. januar 2020 bestilte klager to flybilletter med Latam Airlines for reise t/r Santiago de Chile - Påskeøya 9. - 14. november 2020.

Den 19. august 2020 ble flyvningene kansellert av flyselskapet.

Den 24. august endret klager til nye flyvninger samme datoer, men andre avgangstider.

Den 18. oktober ble også de nye flyvningene kansellert. Klager fikk tilbud om å endre billettene, men avslo.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billettene, da reisebyrået ikke har mottatt refusjon fra flyselskapet.

Latam har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til Ticket har flyselskapet i det vesentlige anført:

Latam Airlines har utvidet fristen til å endre flybillettene til den 30. juni 2022.

Dessverre er klagers billetter ikke refunderbare. Klager kan imidlertid søke om refusjon av skatter og avgifter.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med flight LA841 og LA842 t/r Santiago de Chile - Påskeøya ble kansellert.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Eventuelle krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi hendelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat (Chile) med det ikke-europeiske flyselskapet Latam Airlines.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Latam Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av kanselleringen.

Nemnda anbefaler etter dette at Latam Airlines refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

Klager ber nemnda vurdere om Ticket har rett til å ta et administrasjonsgebyr på kroner 395 per person ved refusjon av flybillettene.

Nemnda kan ikke se at Ticket har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Ticket hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett 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.

Dersom refusjonen går via Ticket, anbefaler nemnda at Ticket refunderer hele billettbeløpet til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Latam Airlines refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)