

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00554

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt reise hos Flightfinder t/r Stavanger - Bordeaux 5. - 12. april 2020 med KLM.

Den 27. mars mottok klager epost fra KLM om at flyvningene var kansellerte.

Klager krever full refusjon av billettene, kroner 14 604.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

KLM har mottatt klagers forespørsel om full refusjon av billettene hans etter kansellering av fly KL1198 fra Stavanger til Amsterdam 5. april 2020.

Ifølge KLMs opptegnelser har billettene blitt refundert fullt ut til reisebyrået. Vi vil derfor råde klager til å kontakte Flightfinder direkte hvis han fortsatt ikke har mottatt refusjon.

Til klager har KLM opplyst at kanselleringen skyldes covid-19 og at lokale myndigheter har innført innreiserestriksjoner.

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene 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 27. mars, mindre enn to uker før avreise.

I dette tilfellet mener nemnda flyselskapet har godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak for truffet. Det vises til at KLM til klager har redegjort for at kanselleringen skyldes innreiserestriksjoner på klagers destinasjon. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning

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

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det. Dette gjelder selv om flyselskapet har utbetalt refusjonsbeløpet til reisebyrået.

Nemnda mener derfor at KLM må refundere klagers billettutgifter direkte til klager.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer billettutgiftene på kroner 14 604 direkte til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)