

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01184

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

SAS

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Kristiansund til Dakar via Oslo og Barcelona den 11. april 2020, med retur til Kristiansund via Lisboa og Oslo den 23. april 2020. Billettene var kjøpt gjennom Kiwi.com og besto av følgende flyselskap: SAS, Vueling Airlines og TAP Air Portugal. De planlagte flyvningene ble kansellert. Klager har fremlagt krav om refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har i det vesentlige anført:

Kiwi.com er et tsjekkisk selskap og aksepterer ikke at Transportklagenemnda er riktig klageorgan for denne klagen i Norge. Kiwi.com viser til deres vilkår artikkel 16 der det fremgår at det er EU's ODR (Online Dispute Resolution)-plattform som skal benyttes eller en klage til Czech Trade Association. Et alternativ er også å klage til Forbruker Europa i Norge.

Før klager fullførte sin bestilling på Kiwi.com krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er passasjerens eget ansvar å lese og sette seg inn i flyselskapenes regler og vilkår samt Kiwi.coms regler og vilkår.

Kiwi.com tilbyr sine kunder å kombinere flyvninger med ikke-samarbeidende flyselskap; virtual interlining. Dette innebærer en risiko dersom det oppstår uregelmessigheter. Kiwi.com tilbyr imidlertid kundene sine å kjøpe en garanti, The Kiwi.com Guarantee, som skal beskytte kjøperne mot kanselleringer, forsinkelser og ruteendringer og gir kunden mulighet til en fri omruting eller refusjon av ubrukte billetter. Det vises til vilkårenes artikkel 4 og 5.

TAP Air Portugal har anført følgende:

Vedrørende uregelmessighetene på TP1480 fra Dakar til Lisboa og TP762 fra Lisboa til Oslo. Flyvningene ble kansellert grunnet Covid-19. TAP Air Portugal kan informere om at de allerede har svart klager vedrørende retningslinjene for endringer, ombooking og refusjon av reiser som var planlagt å finne sted frem til 31. august 2020. Klager må kontakte billettutsteder (Kiwi.com) for refusjon.

Vueling Airlines har ikke fremmet tilsvaer for nemnda, forklart med at de ikke har anledning til å bruke Transportklagenemnda sin online klageportal. Sekretariatet har sendt selskapet instruksjoner, men ikke mottatt tilsvaer.

SAS har ikke fremmet tilsvaer for nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda vil innledningsvis bemerke at Transportklagenemnda er hjemlet i forskrift gitt av Samferdselsdepartementet og er utpekt som klageorgan for passasjerrettigheter i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 16. Nemnda består av en nøytral juridisk leder, samt representanter for både tjenesteytere og passasjerinteresser. I henhold til Transportklagenemndforskriften § 1-7 er ethvert flyselskap som flyr i, til eller fra Norge, samt reisebyråer og andre som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser innen for luftfartslovgivningens område, underlagt klagenemndas kompetanse. Kiwi.com har solgt en reise fra Norge til en norsk forbruker og er således underlagt klagenemndas kompetanse.

Slik nemnda ser det er klagers booking satt sammen med fire ulike PNR/reservasjonsnumre, altså i realiteten fire separate bookinger:

Nr. 1) KSU-OSL den 11. april og KSU-OSL den 23. april (med SAS)

Nr. 2) OSL-BCN den 11. april én booking (med SAS)

Nr. 3) BCN-DSS 11. april én booking (med Vueling)

Nr. 4) DSS-LIS 23. april (med TAP Portugal) og LIS-OSL 23. april (med TAP Portugal)

Ved spørsmål om rettigheter etter EU-forordning 261/2004 må bookingene behandles separat. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten faller også bort dersom passasjerer informeres om kanselleringen over to uker før avreise, jf. samme artikkel punkt 1 bokstav c) i). Kansellering gir i tillegg rett på full refusjon av billetten, jf. artikkel 8.

Når det gjelder reise nr. 1 er det SAS som er ansvarlig for denne reisen etter EU-forordningen. Klager har ikke påstått at denne reisen ble kansellert. SAS har ikke svart nemnda. Nemnda legger til grunn at reisen ikke ble kansellert og klager har derfor ikke krav på refusjon av billettene sine eller standarderstatning.

Når det gjelder reise nr. 2 er det også SAS som er ansvarlig for denne reisen etter EU-forordningen. Klager har påstått at denne flyvningen ble kansellert. SAS har ikke svart nemnda. Nemnda legger klagers anførsel til grunn, og forutsetter derfor at reisen ble kansellert. SAS har ikke dokumentet at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. SAS har heller ikke dokumentert at klager ble informert om kanselleringen minst to uker før avreise. Klager har derfor krav på standarderstatning på 400 euro, samt full refusjon av flybillettene.

Når det gjelder reise nr. 3 er det Vueling som er ansvarlig etter EU-forordningen. Klager har anført at reisen ble kansellert. Vueling har ikke svart nemnda. Nemnda legger klagers anførsel til grunn og forutsetter at reisen ble kansellert. Vueling har ikke dokumentet at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Vueling har heller ikke dokumentert at klager ble informert om kanselleringen minst to uker før avreise. Klager har derfor krav på standarderstatning på 600 euro, samt full refusjon av flybillettene.

Når det gjelder reise nr. 4 er det TAP Portugal som er ansvarlig etter EU-forordningen. TAP Portugal har svart nemnda at årsaken til kanselleringen var covid-19. Dette er ikke dokumentert ytterligere, men sett i sammenheng med avreisetidspunktet mener nemnda det er sannsynliggjort at årsaken til kanselleringen var covid-19. Nemnda mener dette er en ekstraordinær omstendighet og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning for denne flyvningen. Klager har imidlertid krav på full refusjon av flybillettene sine. Ettersom det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter forordningen, er det TAP Portugal som må refundere klagers billetter.

Dersom flyselskapene mener å ha et regresskrav mot Kiwi.com, er de ikke forhindre fra å fremme dette.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billetter for reise nr. 2, at Vueling refunderer klagers billetter for reise nr. 3 og at TAP Air Portugal refunderer klagers billetter for reise nr. 4. Videre anbefaler nemnda at SAS betaler 400 euro til klager i standarderstatning, og at Vueling utbetaler 600 euro i standarderstatning til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at henholdsvis TAP Air Portugal, Vueling Airlines og SAS refunderer klagers billetter som nevnt i vedtaket. Videre anbefaler nemnda at

SAS utbetaler 400 euro til klager i standarderstatning og at Vueling utbetaler 600 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)