

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

03.02.2023

Saksnummer

2022-01499

Tjenesteytere

Kiwi.com

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Tromsø til München via Oslo den 3. januar 2022 på følgende reiserute:

03 JAN TOS-OSL 07.20 - 09.20 Flyr rutenummer FS401,
03 JAN OSL-MUC 11.50 - 14.14 Lufthansa rutenummer LH2453

Da klager skulle sjekke inn dagen i forveien ble hun gjort oppmerksom på at avreisen fra Tromsø til Oslo var fremskyndet til 2. januar kl 21.05 med rutenummer FS415. Klager hadde forhåndsbestilt rom på hotell i Tromsø som hun ikke fikk kansellert (kroner 985,5), og hun måtte bestille ny overnatting på Gardermoen fra 2. - 3. januar (kroner 1 535).

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til hotell.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Flyr har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en reise på separate billetter satt sammen av Kiwi.com. Flyr skulle fly klager fra Tromsø til Oslo den 03.01.22. På grunn av utbruddet av Corona omikronvirus ble samfunnet på nytt stengt ned, og dette resulterte i en kraftig nedskalering av reisevirksomhet. Flyr så seg derfor nødt til å kansellere noen flyvninger, deriblant FS 401 fra Tromsø til Oslo den 03.01.22.

Varsling om den innstilte flyvningen ble sendt Kiwi.com den 16.12.21, altså mer enn 14 dager før avreise. Kunden ble her tilbudt en ny flyvning, samt mulighet til full refusjon eller annen ombooking. Kunden tok aldri kontakt før avreisetidspunktet.

Videre reiser saken spørsmålet om hvem som er Flyrs kunde og som mottar varsel om endringer. Flyr solgte på dette tidspunkt kun reiser gjennom egen nettside. Flyr har ikke vært tilgjengelige i noen GDS systemer (Global distribution system) slik andre flyselskaper er. Alle salg gjøres gjennom Flyrs nettside. Kiwi.com er ikke en godkjent agent som kan selge produkt og tjenester fra Flyr. Flyr har ingen avtale med Kiwi.com, og de kjøper reiser på Flyrs nettside slik vanlige forbrukere gjør. De bruker sine egne kredittkort og oppgir sin egen e-post adresse i bestillingene. Dette er en praksis Flyr ikke kan stoppe, da nettsiden ligger ute til åpent salg for allmenheten. At Flyr da skal gjøres til ansvarssubjekt for en tredjepart henger derfor ikke sammen med flyselskapets salg- og distribusjonskanal som utelukkende er Flyr.com, og Kiwi.com må således regnes som Flyrs kunde. Hovedforskjellen er at Flyr ikke er tilgjengelig for salg i andre kanaler enn på Flyrs hjemmeside og ved kontakt med Flyrs kundesenter. Dette skiller Flyr klart fra andre flyselskaper og problematikk med nettbaserte reisebyrå som Kiwi.com.

Kiwi.com regnes som kunde av Flyr, og kunden er blitt varslet mer enn 14 dager før, og således har de ikke krav på standardkompensasjon i henhold til artikkel 7 EU261/2004.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er ikke bestridt at Flyr gav beskjed til Kiwi.com om ruteendringen i tide, uten at Kiwi.com videreformidlet informasjonen til klager.

Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Etter dette er det nemndas syn at Flyr er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på 250 euro per person.

Klager har videre krevet refusjon av forhåndsbetalt hotell i Tromsø, og utgift til hotell i Oslo som følge av kanselleringen.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til forhåndsbetalt hotell (985,50 NOK). Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjeren blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjeren rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiften klager pådro seg til hotell i Oslo er et slikt tap, og nemnda anbefaler derfor at Flyr betaler 1 535 NOK til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr utbetaler 250 euro per person til klager, samt refunderer hennes utgift til hotell i Oslo med kroner 1 535.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)