

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert reise bestilt gjennom reisebyrå.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2021-00120

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Alitalia

Binter Canarias

### Klager har i det vesentlige anført

Den 25. mars 2019 bestilte klager flybilletter gjennom Kiwi.com. Reisen skulle gå fra Roma til Las Palmas via Tenerife den 3. november 2019 med Alitalia på første leg (AZ46) og Binter Canarias på andre leg (NT166). Den 2. oktober 2019 mottok klager en e-post fra Kiwi.com hvor det sto at flyvningen var innstilt. Klager ble tilbudt dyre og svært lange alternative reiseruter. Klager fant en annen reiserute som hun kjøpte, og søkte refusjon fra Kiwi.com. Klager fikk beskjed om at de kunne refundere reisen minus en avgift på 20 EUR. Klager forsøkte dette i flere dager uten hell. Kiwi har vært svært vanskelig å få kontakt med. Kiwi har ikke nevnt siste del av reisen fra Tenerife til Las Palmas.

De opprinnelige billettene med Kiwi.com kostet totalt 2306 NOK. Dette er beløpet klager krever dekket.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til Kiwi.com, Alitalia og Binter Canarias.

Alitalia har ikke fremmet tilsvarende svar til Transportklagenemnda.

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvarende svar til Transportklagenemnda.

Binter Canarias har anført følgende:

Binter Canarias S.A er et flyselskap basert i Spania. Det opererer ikke/markedsfører ikke flyvninger i tilknytning til andre selskaper med opprinnelse/destinasjon i Norge.

Som en konsekvens av dette, og i den grad Binter Canarias billett korresponderer til en selvstendig ikke-tilkoblet flyvning med opprinnelse eller destinasjon i Spania, må passasjerer ha rett til spanske myndigheter og domstoler.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til til grunn at klagers booking med Kiwi.com den 3. november 2019 består av to separate bookinger med flyselskapene. Det vises til reisedokumentet hvor det er to forskjellige PNR-nummer (referansenummer).

Basert på fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at det var flyvningen mellom Roma og Tenerife som ble kansellert. Klager ble informert om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid, og har derfor ikke krav på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Ved kansellering har passasjerer imidlertid valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Slik nemnda ser det skulle klager egentlig ha vært tilbudt kostnadsfri omruting etter EU-forordning 261/2004. Etter det nemnda kan se fikk klager imidlertid kun tilbud om nye flyvninger mot ekstra betaling. Klager valgte å ikke akseptere dette, og kjøpte billetter på egenhånd.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Ettersom flyvningene Roma til Tenerife med Alitalia ble kansellert, må Alitalia refundere klagers billettutgifter på denne strekningen.

Når det gjelder strekningen Tenerife- Las Palmas legger nemnda til grunn at det var klager selv som kansellerte denne. Ettersom det var separate billetter kanselleres ikke del 2 av reisen selv om del 1 kanselleres. Billetten i del 2 kan likevel benyttes. I og med at det var klager selv som kansellerte del 2 av reisen har hun ikke krav på refusjon av billettutgiftene for strekningen Tenerife- Las Palmas.

Klager skulle ha vært tilbudt kostnadsfri omruting av strekningen Roma- Tenerife grunnet kanselleringen til Alitalia. Nemnda finner det ikke godtgjort at flyselskapet opptrådte i henhold til kravene i forordningen, ref. opplastet mail fra Kiwi.com. Det er imidlertid ikke mulig for nemnda å ta stilling til klagers krav i forbindelse med mangelfull omruting på bakgrunn av sakens dokumenter. Et eventuelt krav må derfor rettes direkte mot Alitalia.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Alitalia refunderer billetten utstedt av Alitalia fra Roma til Tenerife.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)