

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av ubenyttede flybilletter grunnet kansellering som følge av Covid-19 pandemien.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01632

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Ryanair

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Kiwi.com fra Torp til Liverpool via henholdsvis Gdansk og Krakow for reise 23. - 27. april 2020. Reisen var med tre forskjellige flyselskap; Norwegian, Ryanair og Wizz Air.

Den 19. mars mottok klager informasjon om at flyene var kansellerte grunnet Covid-19 pandemien.

Kiwi.com hevder klager har akseptert refusjon i form av Kiwi.com Credit, dette stemmer ikke. Klager har hele tiden krevd full refusjon i form av penger tilbake på konto.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av flybillettene, tilsammen kroner 3 470,50.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har nettreisebyrået i det vesentlige anført:

Klagers flyvninger ble kansellerte som følge av Covid-19 pandemien. Da klager har valgt refusjon i form av Kiwi.com Credit, kan Kiwi.com ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Da klager har bestilt sin reise hos Kiwi.com, bes han henvende seg til reisebyrået for refusjon. Til informasjon har Wizz Air refundert beløpet tilbake til det kredittkortet reisen ble betalt med.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Da klager har bestilt sin reise hos Kiwi.com, bes han henvende seg til reisebyrået for refusjon.

I saksdokumentene vises det til et brev til klager fra Kiwi.com der reisebyrået hevder klager har akseptert Kiwi.com Credit, Norwegian kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 19. mars og altså mer enn to uker før avgang. Han har derfor ikke rett på standarderstatning.

Klager krever refusjon av flybillettene, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapene vist til at klager må kontakte reisebyrået, mens reisebyrået Kiwi.com har valgt å ikke svare på nemndas henvendelser.

Det er uklart for nemnda om en aksept av vouchere/credit faktisk har skjedd eller om dette må bero på en misforståelse. Det er imidlertid ikke avgjørende ettersom nemnda mener at klager uansett vil ha krav på refusjon i form av penger, også selv om det allerede er utstedt vouchere.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veiledning hva gjelder flyselskapenes utstedelse av vouchere/credit som refusjon av billetter (dansk oversettelse):

«KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien, punkt 4:

Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at

gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom.»

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon flybilletter.

Nemnda mener etter dette at Ryanair, Norwegian og Wizz Air må refundere klagers billettutgifter direkte til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair, Norwegian og Wizz Air refunderer klagers flybilletter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)