

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av merkostnader
grunnet kansellert fly. Administrasjonsgebyr. No-show på utreise.

Dato

15.09.2023

Saksnummer

2023-00323

Tjenesteytere

Flysmarter.no

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde den 18. februar 2022 booket flyreise gjennom www.flysmarter.no. Reisen var t/r med Lufthansa fra Oslo-Frankfurt-Pisa med utgående reise den 24. september 2022 og returreise 1. oktober 2022.

Ved oppmøte på Gardermoen lørdag den 24. september 2022 fikk klager beskjed i innsjekk at flyvningen LH861 Oslo – Frankfurt var kansellert. Klager fikk videre opplyst at de ikke hadde noen andre alternativer som kunne bringe dem til Frankfurt for å nå den videre reisen eller til endestinasjonen Pisa. Løsningen ble derfor, på eget initiativ, å booke en direkteflyvning fra Oslo til Pisa med Norwegian.

Ved spørsmål for å forsikre seg om at de ville komme seg hjem, fikk de bekreftet i skranken at returflyvningene lørdag den 1. oktober 2022 skulle gå som normalt. Ved oppmøte på flyplassen i Pisa lørdag 1. oktober 2022 fikk de beskjed i innsjekk om at reisen fra Pisa-Frankfurt-Oslo var kansellert. Først trodde klager at selve flyvningene var kansellert, men de gikk som normalt. Det var kun klagers reise som var kansellert. De ansatte ved innsjekkingen sjekket mulighetene for få klager med på flyvningen, men flyvningen fra Frankfurt til Oslo var overbooket med 9 personer og det var derfor umulig å kunne få klager med. Første løsning var først den 4. oktober 2022 som ikke på noen måte var aktuelt for klager. Løsningen var derfor på eget initiativ å booke en direkte flyvning fra Pisa til Oslo lørdag den 1. oktober 2022 med Norwegian.

Klager fikk videre vite at årsaken til kanselleringen av returreisen var at utreisen fra Oslo til Pisa ikke var benyttet og dermed ble returreisen kansellerert automatisk.

Klager sier at det er vanskelig å benytte en reise som er kansellert. Det er heller ikke mulig å benytte andre del av utreisen, der første del er kansellert og det ikke fantes alternativer som kunne bringe dem fra Oslo til Frankfurt for å benytte denne. Det burde være en selvfølge å få informasjon om kansellering.

Det bør samtidig gis nytt reisetidspunkt. Det er urimelig at retur kanselleres pga ubenyttet utreise, da selve flyvningen er kansellert slik at utreise faktisk ikke kunne gjennomføres. Det er i tillegg særdeles dårlig å ikke få informasjon om at returreisen kanselleres. Det er totalt urimelig å ta betalt for en reise som ikke kan gjennomføres og en reise som leverandøren velger å kansellere og ikke lar kunden få gjennomføre.

Opprinnelig reise booket med FlySmarter: 4 546 NOK

Utreise Norwegian: 3 814 NOK

Returreise Norwegian: 4 712 NOK

Klager har fått refundert 3 862 NOK av Flysmarter.no for den opprinnelige reisen. Dette tilsvarer original pris på 4 546 NOK minus administrasjonsgebyr på 395 NOK per person, altså $4\,546\text{ NOK} - 790\text{ NOK} = 3\,862\text{ NOK}$. Klager krever at Flysmarter.no skal refundere den fulle prisen på 4 546 NOK i tillegg til renter.

Klager krever også refusjon av merkostnader knyttet til den bestilte reisen med $3\,814\text{ NOK} + 4\,712\text{ NOK} = 8\,526\text{ NOK}$.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tilsvar fra Flysmarter.no:

Flysmarter.no skriver at flyvningen LH861 Oslo-Frankfurt ble fremskyndet med avgang flere timer tidligere enn opprinnelig planlagt, og derfor i praksis kansellert av Lufthansa 4. juli 2022. Klager fikk informasjon om dette den samme dagen. Klager fikk også alternative flyvninger foreslått av Flysmarter.no og viser til vedlegg om korrespondanse på e-post.

Flysmarter.no viser til vedlegget om at klager leste denne e-posten noen minutter etter at den ble sendt, men at klager aldri svarte Flysmarter.no. Siden klager ikke svarte, ble ikke klager omrutet til alternative flyvninger. Dette er grunnen til at klager ikke kunne bruke utgående reise.

Flysmarter.no viser til reisevilkårene sine:

"Du har selv ansvaret for å kontrollere flytidene for både ut- og hjemreise regelmessig. Du kan alltid kontrollere din booking via den lenken som er vedlagt på din e-billett. Det er også mulig å kontrollere flytidene direkte med flyselskapet. FlySmarter tar ikke ansvar for å informere deg om gjeldende endringer i avgangstider eller innstilte fly. På <https://www.tripcase.com/users/new> finner du en rutetabell (du kan kun bruke A-Z samt 0-9).

Vi anbefaler at du alltid tar kontakt med flyselskapet senest 72 timer før avreise for å bekrefte billetten din igjen. For sjekk-inn-tider, se respektive flyplass sin hjemmeside. Vi anbefaler at du er på plass i god tid før avreise."

For returreisen fikk klager "no show" av Lufthansa siden reisen ikke ble benyttet. I reisevilkårene til Flysmarter.no står det følgende:

"FlySmarter selger tur- og returreiser hvis ikke enkeltbilletter har blitt booket. Man kan ikke la være å reise på utreisen for så å gjennomføre returreisen. Flyselskapet avbestiller returreisen hvis ikke utreisen har blitt gjennomført. Hvis du ikke tar i bruk utreisen (s.k. "Noshow") blir hjemreisen automatisk avbestilt. Ingen tilbakebetaling eller ombooking er da mulig."

Lufthansa kansellerte automatisk returreisen siden den ikke ble benyttet av klager. Dette er noe som Flysmarter.no som reisebyrå ikke kan gjøre noe med, da dette blir gjort automatisk av flyselskapet. Flysmarter.no er ikke ansvarlige for at klager ikke benyttet seg av returreisen.

Som beskrevet i e-post med klager kan Flysmarter.no søke om refusjon av flybilletter kjøpt med Flysmarter.no. Men klager har ikke kommet med dette ønsket, derfor har ikke prosessen startet. Hvis klager ønsker at Flysmarter.no skal søke om refusjon for ubenyttede flybilletter fra Lufthansa, vil Flysmarter.no kunne gjøre dette.

Flysmarter.no er ikke ansvarlige for merkostnader. De sendte ut informasjon om endringen, men fikk ikke svar av klager. Lufthansa kansellerte returreisen grunnet "no show", noe som også er utenfor ansvarsområdet til Flysmarter.no.

Tilsvaret fra Lufthansa:

Lufthansa skriver at klager har fått refundert ubenyttede flybilletter.

Klager opprettet en booking den 18. februar 2022. Den 4. juli 2022 ble bookingen som skulle gå den 24. september 2022 endret av Lufthansa. Da bookingen ble endret mer enn 14 dager før avreise, vil ikke klager ha krav på erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager har fått refundert kostnadene for de opprinnelige flybillettene minus administrasjonsgebyret. Nemnda tar derfor kun stilling til spørsmålene om standarderstatning, refusjon av administrasjonsgebyret og refusjon av utgifter til nye flybilletter.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at flyvningen LH861 Oslo-Frankfurt ble fremskyndet med mer enn 1 time. Dette fikk klager beskjed om på den adressen han hadde oppgitt ved bestilling mer enn to uker før flyvningen, men han bekreftet ikke at han ville ha den endrede billetten. Klagers billetter ble derfor kansellert

av Lufthansa 4. juli 2022. Klager møtte opp på flyplassen i tide til den opprinnelige avgangstiden for utreisen, men da hadde flyet allerede gått.

Nemnda mener at Flysmarter.no og Lufthansa har dokumentert at meldingen om kansellering ble sendt til klager den 4. juli 2022. Det vises til dokumentasjon mottatt fra både Flysmarter.no og Lufthansa hvor det kommer frem at e-posten om endringer har blitt sendt til klagers adresse. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning for denne kanselleringen da klager ble informert om endringen mer enn 2 uker før avreise.

Det neste spørsmålet er om Flysmarter.no og/eller Lufthansa kan kjennes ansvarlig for klagers tap knyttet til returreisen fra Pisa. Dette tapet oppsto som følge av klager ikke benyttet utreisen med Lufthansa, noe som førte til at flyselskapet kansellerte returreisen. Klager måtte derfor kjøpe ny returbillett.

Flertallet - leder og forbrukerrepresentantene - viser til at klager hadde tur/retur-billetter. Ved manglende ombordstigning (no show) er det mange flyselskapers praksis at også returbilletter kanselleres automatisk. Flertallet mener at dette ofte vil være en praksis som er urimelig, jf. f eks FLYKN-2022-3011, og særlig i et tilfelle som dette hvor selskapet har kansellert klagers returbilletter uten å gi klager varsel eller mulighet til å uttale seg om dette.

Klager ønsket i denne saken ikke å kansellere returbillettene, men å finne en annen måte å komme seg til Pisa på. Flyselskapet kansellerte imidlertid også returreisen før klager fikk anledning til å kjøpe nye utreisebilletter, og mot klagers uttrykte ønske. Flertallet mener, i tråd med nevnte praksis, at det er urimelig overfor forbruker at han ikke får benyttet returbilletten i et tilfelle som dette. I denne situasjonen, når flyselskapet kansellerer returen mot klagers ønske, mener flertallet at selskapet er ansvarlig for å refundere klager det han har betalt for hjemreisen. Flertallet anbefaler derfor at Lufthansa erstatter klagers utgifter til hjemreisen på 4 712 NOK. Utgiftene til den opprinnelige billetten som allerede er refundert kommer til fradrag. Klager skal ikke reise gratis.

Mindretallet – bransjerepresentantene - mener det ikke foreligger grunnlag for rimelighetssensur av flyselskapets/reiseformidlers vilkår. Det klare utgangspunktet i norsk avtalerett er at avtaler skal holdes. Avtaleloven § 36 er en unntaksregel som åpner for å justere avtaler som virker åpenbart urimelige eller være i strid med god forretningsskikk.

I herværende tilfelle har passasjerer inngått en klar og tydelig avtale om befordring med flyselskapet. Avtalens innhold besto av en tur/retur billett, hvor det i avtalen ble opplyst om at dersom passasjerer er «no show» på ett segment, så vil resten av reisen slettes. Vilkåret i avtalen springer ut av flyselskapets godt innarbeidede forretningsmodell og langvarige praksis. Det bemerkes at det er til passasjerens gunst at flyselskapet har en slik policy da dette gjør det rimeligere for passasjerer å kjøpe en gjennomgående reise.

Passasjerer har alltid mulighet til å kjøpe en enveisbillett og dermed forsikre seg om at en eventuell returreise ikke slettes.

Mindretallet har forståelse for at dette kan virke formalistisk og uheldig for passasjerene i enkelte tilfeller. Det er imidlertid vilkår som passasjerer har godtatt ved inngåelse av befordringsavtalen med flyselskapet. Vilkåret kan ikke anses å være så graverende og urimelig at det foreligger hjemmel for rimelighetssensur.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

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

Vedtak

Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa erstatter klagers utgifter til hjemreisen på 4 712 NOK. Utgiftene til den opprinnelige billetten som allerede er refundert kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)