

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av billetter grunnet forsinkelse.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-02818

Tjenesteytere

Croatia Airlines

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to voksne og et spedbarn) skulle reise fra Oslo til Mostar via Zagreb den 2. august 2018 kl. 18:45 med flight OU489 og OU328.

Flyet fra Oslo til Zagreb ble mer enn fem timer forsinket slik at klager valgte å avbryte reisen i Oslo.

Det er fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for alle tre i reisefølget, samt refusjon av de ubenyttede billettene.

Klager har mottatt standardkompensasjon på 400 euro for to passasjerer, men har ikke mottatt kompensasjon for spedbarnet i reisefølget. Klager har heller ikke mottatt refusjon av flybillettene, kroner 5483.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Croatia Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Croatia Airlines beklager ulempene forsinkelsen på OU489 medførte. Kompensasjon på 400 euro per person vil bli utbetalt. Croatia Airlines skriver videre at billettrefusjon allerede er gjennomført.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Billettformidleren, Tripmonster, ble kontaktet av klager to dager etter opprinnelig avreisedato. Klager fremmet da krav om refusjon av de ubrukte flybillettene.

Tripmonster informerte klager om at de måtte kontakte flyselskapet. Ytterligere

informasjon, samt eventuell kompensasjon for endringer i tidtabellen er utenfor Tripmonster sin kontroll, og noe de som billettformidler ikke kan påvirke.

Tripmonster skriver videre at det i bookingssystemet er flyselskapene selv som legger inn tider og priser. Under bookingen var det ingen informasjon om forsinkelser eller innstillinger på de valgte flyvningene.

Når en endring i tidtabellen eller forsinkelse skjer mindre enn 24 timer før innsjekk og avreise, er det flyselskapet som er ansvarlig for å informere reisebyrået og passasjerene. Det er også flyselskapet sitt ansvar å fremskaffe alternative flyvninger, og legge dette frem for billettformidleren. Billettformidleren vil deretter videreformidle informasjonen til passasjerene. Skjer endringen i tidtabell etter innsjekk er det flyselskapet som har ansvar for å gi assistanse til passasjerene. Ingen informasjon gis til reisebyråene som formidlere.

Ettersom Tripmonster ikke fikk noen indikasjon på endringer, betyr det at forsinkelsen har oppstått etter innsjekk. Ut fra klager sine opplastede bilder endret Croatia Airlines avgangstid flere ganger utover kvelden. Ansvarlig flyselskap skal omrute passasjerene, enten på neste avgang eller med et annet flyselskap. Dersom de ikke kan finne noe passende alternativ pleier de å tilby refusjon av billettene.

Tripmonster har ikke ansvar for selve forsinkelsen, men i de tilfellene flyselskapet tilbyr refusjon av billetten, skjer refusjonsprosessen gjennom Tripmonster. I dette tilfellet har ikke flyselskapet refundert noe for de ubenyttede billettene. Klager må derfor henvende seg til flyselskapet. Tripmonster viser til sine reisevilkår.

Tripmonster kan imidlertid sende en søknad om refusjon av skatter og avgifter. Den del av flyskatter som flyselskapet refunderer jf. sine regler i dette tilfellet er 920 NOK per billett for de to voksne passasjerene, dog tar Tripmonster en administrativ avgift på 350 NOK per billett som spesifisert i deres reisevilkår. Dette innebærer at en refusjon av 570 NOK per billett kan skje for de to voksne i reisefølget.

Det vil ikke kunne refunderes skatter og avgifter for barnet, da det ikke har blitt betalt noen skatter og avgifter her, men kun et lite beløp for selve flybilletten.

Refusjon av skatter og avgifter vil skje så snart Tripmonster har mottatt beløpet fra Croatia Airlines.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-

domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Croatia Airlines har utbetalt 400 euro per voksen i reisefølget. Det er også krevet standarderstatning for spedbarnet. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. I dette tilfellet var det utstedt egen billett til barnet, og det var betalt kr 130 til flyselskapet for billetten. Nemnda anbefaler etter dette at Croatia Airlines utbetaler en standarderstatning på 400 euro til barnet.

Dersom en flyvning blir forsinket mer enn fem timer kan passasjerer velge å avbryte reisen. Han har da krav på full refusjon av de ubenyttede flybillettene jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr 1 a). Croatia Airlines anfører at billettene allerede er refundert. Nemnda anbefaler at Tripmonster som billettutsteder og formidler refunderer klagers ubenyttede billetter uten fradrag av reisebyråets refusjonsgebyr på kroner 350 per person som etter nemndas syn ikke kan kreves i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Croatia Airlines utbetaler standarderstatning på 400 euro til spedbarnet. Nemnda anbefaler videre at Tripmonster refunderer klagers ubenyttede billetter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)