

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig bestilling og mellomlegg for nye flybilletter.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00451

Tjenesteytere

Mytrip

Lufthansa German Airlines

Air Canada

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Honolulu via Frankfurt og San Francisco den 14. oktober 2019, med hjemreise den 28. oktober med reiserute Honolulu-Vancouver-Frankfurt-Oslo. På utreisen ble de to første segmentene operert av Lufthansa, og det siste av United Airlines. På hjemreisen ble første segment operert av Air Canada, og de to siste av Lufthansa. Billettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Mytrip for 7 300 NOK.

Ti dager før avreise fikk klager beskjed om at hele bestillingen hans var kansellert. Han fikk videre beskjed om at Mytrip hadde vært i kontakt med flyselskapet, men at de dessverre ikke hadde noen alternativer å tilby. Derfor måtte hele avbestillingen kanselleres, og klager ville få full refusjon av bookingen (inkludert de bekreftede flyvningene i bookingen).

Klager ble nødt til å kjøpe helt nye flybilletter gjennom et annet selskap, noe som ble dyrere enn den opprinnelige bestillingen. I tillegg ble klager nødt til å flytte hele reisen en dag frem. Klager har fremsatt krav om refusjon av den opprinnelige bestillingen, samt mellomlegget for de nye dyrere flybillettene som kostet 10 005 NOK. Klager har ventet lenge, men kun fått beskjed om at Mytrip avventer autorisasjon fra flyselskapene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til Mytrip, Lufthansa og Air Canada.

Mytrip har anført følgende:

Den 26. august 2019 booket klager en tur- og returreise mellom Oslo og Honolulu på Mytrips hjemmesider. Mytrip kan bekrefte at flyselskapet foretok endringer som påvirket returreisen den 28. oktober.

Mytrip er en formidler av flyselskapets billetter og kan ikke holdes ansvarlige for tidtabellendringer, forsinkede eller kansellerte fly. Dette ansvaret ligger på flyselskapet. Ved tidtabellsendringer som leder til at flyet avbookes, kan Mytrip kun refundere billettene dersom flyselskapet autoriserer dette og Mytrip har mottatt pengene på sin konto. Mytrip har ikke mottatt beløpet for klagers billetter og har således ikke utført noen refusjon.

En utredning viser likevel at Mytrip har vært utydelige i den informasjonen som ble sendt til klager. Mytrip vil derfor refundere billettens pris til klagers konto. Mytrip avslår kompensasjonskravet, da EU-forordning 261/2004 gjelder direkte for flyselskapene. En refusjon på 7 299,76 NOK er refundert til klagers konto. Mytrip mener basert på dette at klagers sak bør avsluttes.

Mytrip avviser også klagers krav om refusjon av nye billetter, og viser til at de kun er en formidler av tjenestene til flyselskapene. Klager aksepterte vilkårene ved kjøp av billettene.

Air Canada har anført følgende:

Det er uklart hvorfor reisebyrået informerte passasjerer om at flyvningene var kansellert, da det ser ut til at dette ikke stemmer. Passasjerer hadde en bekreftet booking og står som «NO SHOW». Den eneste endringen som ble gjort i bookingen fra Air Canadas side, var at den opprinnelige flyvningen AC1744 ble endret til AC2410, noe som var en wetlease-operasjon. Denne endringen var nødvendig grunnet grounding av B737 MAX-flyene. Flyvningen hadde avgangstid kun ti minutter tidligere, med avgang fra Honolulu 28. oktober 2019 kl. 22.20. Det ser ut til at det har blitt gjort en feil av hans reisebyrå. Som en «goodwill» vil Air Canada sende inn deres billett for refusjon.

Lufthansa har anført følgende:

Lufthansa vil ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetten og kostnadene for ny flybillet. Ifølge Lufthansas systemer ble bestillingen kansellert da klager var «no show» på LH865 fra Oslo til Frankfurt den 14. oktober 2019. Når en passasjer trer ut av kontrakten med flyselskapet, er de berettiget refusjon av ubenyttede segmenter i bestillingen. Ettersom klager booket billetten gjennom et reisebyrå, er det reisebyrået som må sette i gang prosessen gjennom IATAs BSP-system. I tillegg bemerkes det at billetten ikke er utstedt gjennom Lufthansa. Lufthansa kan derfor ikke informere om refusjonen er utstedt eller ikke.

Nemnda bemerker

Klager har fått refundert sine opprinnelige flybilletter kjøpt gjennom Mytrip. Spørsmålet for nemnda er om klager kan være berettiget erstatning for nye flybilletter som måtte kjøpes, da billettene ble kansellert.

I denne saken skjedde det en liten tidtabellendring på AC1722, som ble endret til AC2410 med avgang ti minutter tidligere. Air Canada har uttalt at klager fortsatt hadde en gyldig booking og at det ikke er klart hvorfor reisebyrået har informert klager om at reisen ble kansellert. Mytrip har i sitt tilsvaret skrevet at flyselskapene foretok endringer som påvirket klagers booking. Dette er imidlertid ikke dokumentert eller forklart nærmere. Nemnda legger med dette til grunn at det skjedde en liten ruteendring på første segmentet på hjemreisen (AC-1722-AC2410), men at dette ikke hadde noen påvirkning på klagers booking som sådan.

Det fremgår av EU-forordningen 261/2004 artikkel 3 om forordningens virkeområde at forordningen kommer til anvendelse dersom «passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat til en lufthavn som ligger på territoriet til en medlemsstat der traktaten får anvendelse, og det transporterende luftfartsselskap for flygingen er et EF-luftfartsselskap». I dette tilfellet skjedde endringen i rutetid på flyvningen fra Honolulu til Vancouver med Air Canada. EU-forordningen kommer med dette ikke til anvendelse for denne hendelsen.

Spørsmålet er imidlertid om noen kan stilles til ansvar for klagers utgifter til nye flybilletter.

Slik nemnda ser det, har Mytrip i denne saken gitt villedende informasjon til klager. Ifølge flyselskapene gikk klagers flyvninger. Air Canada valgte likevel å refundere flybillettene som et unntakstilfelle. Nemnda mener at dersom klager ikke hadde fått feilinformasjon om at hans booking ikke lenger var gjennomførbar, ville han ikke hatt noe tap i form av kjøp av nye flybilletter. Nemnda anbefaler derfor at Mytrip refunderer mellomlegget mellom allerede refunderte flybilletter og de nye flybillettene klager måtte kjøpe. Dette utgjør 2705 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Mytrip erstatter klager med NOK 2 705 for nye flybilletter.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)