

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter eller mulighet til å ombooke reisen.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03341

Tjenesteytere

Sembo

Brussels Airlines

Tunisair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Tunis via Brussel den 14. juli 2020 (SN2288 og TU789), med hjemreise den 5. august 2020 (TU788 og SN2283). Billettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Sembo og kostet 12 975 kroner. Flyvningene var med Brussels Airlines og Tunisair.

Pga. pandemien ble alt kansellert. Klager har ikke mottatt noe dokument som viser at flyet var kansellert, men begge flyvningene var kansellert (både Oslo-Brussel og Brussel til Tunis).

Klager fikk først beskjed om at de skulle ta kontakt noen dager før avreise for å få avklaring. Siden tidlig juli 2020 tok klager kontakt med Sembo uttalige ganger både per telefon og mail. Intenting har skjedd, og Sembo har forklart at problemet ligger hos Tunisair. Tunisair har på sin side vist til at det er Sembo som skulle stå for refusjonen.

Klager krever enten full refusjon av bookingen eller mulighet til å ombooke reisen. I klagers siste kommentar til nemnda fremheves det at det ønskes at pengene blir refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har anført følgende:

Sembo har gjennomgått mailkorrespondanse med klager og PNR-historien.

Klager sendte først en e-post til Sembo den 13. april 2020 med ønske om å kansellere bookingen grunnet covid-19. Presset på Sembo sin kundeservice var på dette tidspunktet

ekstrem, og Sembo håndterte kun bookinger med avgang de neste ti dagene. Klager ble informert om dette den 14. april. Han ble rådet til å ta kontakt med Sembo igjen nærmere avgang den 14. juli.

Klager sendte igjen en e-post den 19. mai. På dette tidspunktet var flyvningene fortsatt ikke kansellert (se PNR-historie) og refusjonsforespørsel kunne dermed fortsatt ikke gjennomføres. Flyvningen fra Oslo til Brussel den 14. juli ble kansellert den 27. mai. Klager ble rådet til å komme tilbake med nye datoer for ombooking eller å vente noen få uker til. Sembo kan se at flyselskapet informerte klager og tilbudte et alternativ den 27. mai, men at kunden avslo dette.

Neste gang kunden sendte e-post var den 3. juli. Den 5. juli fikk han svar om at Tunisair tilbyr en voucher med gyldighet på ett år eller ombooking. Han fikk også en link til deres hjemmesider hvor en kunne søke om voucher. Klager aksepterte ikke dette, men ringte den 11. juli. Under samtalen ba de Sembo om å kansellere billetten og søke om en voucher.

Klager ringte så den 25. september og den 5. oktober for å be om hjelp til å fylle inn skjemaet. Han ringte igjen den 21. oktober da han hadde lyktes med sending av skjemaet. Sembo sendte da en e-post til flyselskapet om en forespørsel om refusjon. De fikk svar den 26. oktober om at de ikke kunne gi noe svar, men at de kunne prøve via BSP-link. Sembo utførte refusjonsforespørsler den 30. oktober. Disse er fortsatt på vent.

Sembo må som formidler følge flyselskapets regler, som har vært veldig komplekse under pandemien. Flyselskapene har endret sin policy flere ganger. Dersom flyselskapet har sagt at det kun er mulig med voucher vil en refusjonsforespørsel normalt være forgiaves. I denne saken forsøkte Sembo å få en full refusjon av flyselskapet. Sembo kan imidlertid ikke refundere noe før de har fått penger fra flyselskapet. Betalingen for billettene ble umiddelbart overført til flyselskapet via BSP, og må komme tilbake på samme måte. Dette er opp til flyselskapet, og ikke Sembo.

Sembo har informert kunden om at en refusjon kan ta mellom 6-12 måneder, og at det ikke er noe Sembo kan gjøre for å fremskynde prosessen. Refusjon er ikke garantert, men dersom den aksepteres vil Sembo refundere klager minus en avgift på 495 NOK per billett i henhold til Sembos vilkår.

Bookingen er kansellert i Sembo sine systemer og klar til automatisk refusjon når flyselskapet godkjenner. Sembo har redusert avgiften til 2x495 NOK.

Sembo mener at de har gjort det de kan i situasjonen og de vil håndtere det videre dersom de får refusjonen fra flyselskapet.

Ettersom billetten er utstedt på Tunisair kan nemnda kontakte disse for å be om godkjenning av refusjonsforespørslene.

Brussels Airlines har anført følgende:

Basert på sakens informasjon kan Brussels Airlines kun finne en booking på klager: OL**** (sensurert av nemnda). Denne bookingen ble opprettet den 17. februar, men kansellert samme dag av reisebyrået. Det ble ikke utstedt noen billett for denne bookingen. Brussels Airlines kan ikke tilby noen refusjon til klager, da han ikke hadde en gyldig booking på Brussels Airlines sine flyvninger.

Den 27. januar 2021 sendte sekretariatet for Transportklagenemnda en e-post til Brussels Airlines med beskjed om at Sembo hadde fremmet tilsvaer i saken som inneholdt informasjon om bookingen. Brussels Airlines ble gitt en ekstra mulighet til å fremme tilsvaer. Brussels Airlines svarte at Brussels Airlines ikke hadde noen ytterligere kommentarer, ettersom refusjonsspørsmålet kun gjelder reisebyrået og Tunisair.

Tunisair har tross oppfordring og påminnelse ikke fremmet tilsvaer for nemnda.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter i tilfeller av forsinkelser, kanselleringer og nektet ombordstigning.

Nemnda legger til grunn at klager den 13. april 2020 sendte en henvendelse til Sembo med ønske om å kansellere reisen. Klagers bestilling ble imidlertid ikke kansellert, og klager ble rådet til å kontakte Sembo igjen nærmere avreisedatoen. Det samme skjedde da klager igjen tok kontakt den 19. mai.

Sembo har anført at flyreisen fra Oslo til Brussel med planlagt avgang den 14. juli 2020 ble kansellert 27. mai. Sembo har fremlagt kopi av PNR-historie for klagers booking. Brussels Airlines har ikke imøtegått denne påstanden.

Slik nemnda ser det hadde klager fortsatt en gyldig booking med Tunisair og en gjennomgående billett fra Oslo til Tunis på tidspunktet da reisen ble kansellert. Nemnda mener med dette at refusjonsreglene i EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse. I henhold forordningen skal klager ved kansellering imidlertid tilbys full refusjon av billetten eller omruting, jf. artikkel 8 jf. artikkel 5. Slik nemnda ser det ble klager kun tilbudt voucher eller ombooking. Klager skulle hatt en reell oversikt over sine valgmuligheter etter EU-forordning 261/2004, også muligheten for refusjon.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Dette gjelder selv om billettene er kjøpt via et reisebyrå. Nemnda mener Tunisair pliktet å tilby klager full refusjon av billetten da flyvningen ble kansellert i mai. Dette i henhold til klagers ønske. Slik nemnda ser det var det en gjennomgående tur/returreise. Nemnda anbefaler med dette at Tunisair refunderer billettbeløpet pålydende 12 975 kroner. Nemnda finner

det uklart om billettene ble kjøpt i NOK eller SEK-valuta. Refusjonen anbefales refundert i valutaen reisen ble betalt med.

Kansellering medfører ikke rett til standarderstatning idet den ble informert om mer enn to uker før planlagt avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Tunisair refunderer 12 975 kroner til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)