

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring/kansellering.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03710

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 20. februar 2020 bestilt klager en billett hos Mytrip fra Oslo til Lakselv via Tromsø for reise den 3. april 2020 med Norwegian fra Oslo til Tromsø, og med Widerøe fra Tromsø til Lakselv. Da det på tidspunktet var "søringkarantene" i Finnmark, ønsket klager å endre billettene. Både Norwegian og Widerøe opplyste på sine hjemmesider at de tillot endringer av billetter i forbindelse med den ekstraordinære situasjonen. Begge selskapene opplyste imidlertid at endringer måtte gjøres gjennom turoperatøren som billetten var bestilt gjennom. Klager kontaktet Mytrip flere ganger uten å få svar. Da hun endelig kom gjennom til reisebyrået under et døgn før avreise, ble hun informert om at det ikke var mulig å endre billetten.

På grunn av Mytrips uvitenhet og utilgjengelighet fikk ikke klager endret sin billett. Hun har kun mottatt kr 94,28 av totalt kr 2 555 fra billettutsteder Widerøe for den ubenyttede flybilletten.

Klager viser også til en e-post fra Mytrip den 16. mars om en ruteendring. Klager fikk tilbudet om å endre eller kansellere. Klager svarte på e-posten via en link at den nye tiden ikke passet og at hun derfor ønsket full refusjon. Klager mottok aldri svar på denne henvendelsen. Endringen var som følger:

Opprinnelig reiserute:

DY370 OSL-TOS 08.30 - 10.25

WF954 TOS-LKL 12.35 - 13.25

Ble endret til:

DY370 OSL-TOS 07.30 – 09.30

Klager krever det resterende beløpet refundert med kr 2 460,72.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår.

Fri ombooking av flybilletter som følge av covid-19 pandemien kan kun gjøres dersom billetten er bestilt direkte hos flyselskapet, og dersom billetten er bestilt etter 12. mars 2020. Klagers billett ble bestilt den 20. februar.

Da flyvningene med både Widerøe og Norwegian gikk som normalt, er det ikke mulig å refundere billettene.

Klager kontaktet Mytrip den 17. april, og ba reisebyrået søke flyselskapet om full refusjon. Denne søknaden ble avslått av Widerøe med begrunnelse av at flyene gikk som normalt. Klager har mottatt refusjon av refunderbare skatter og avgifter med kroner 94,28 som var gjenstående beløp etter at Mytrips serviceavgift på kroner 375 var trukket fra.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe har ikke tilgang til å administrere bestillinger som er utført via reisebyrå. Passasjerene må forholde seg til sitt utsalgssted for alle typer henvendelser i forbindelse med sin reise.

Vedrørende regler angående fri ombooking av reiser som følge av covid-19 pandemien, gjaldt dette kun reiser som var bestilt mellom 12. - 31. mars 2020:

"Change fee waived!

FOR WF 701 TICKETS ISSUED 12MAR20 - 31MAR21 WIDERØE WILL WAIVE THE CHANGE FEE. READ MORE....

Terms and conditions on rebooking with no change fee. Price difference must be collected".

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før planlagt avgangstid, og har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Dette er heller ikke krevet.

Klager har anført at hun svarte på reisebyråets informasjon om ruteendring at hun ikke ønsket å endre, men motta full refusjon. Verken formidleren Mytrip, billettutsteder Widerøe eller opererende flyselskap Norwegian har svart på eller kommentert klagers anførsler angående ruteendring. Nemnda legger etter dette klager anførsler til grunn.

Slik nemnda ser det har Mytrip handlet uaktsomt ved ikke å foreta seg noe og etterkomme hennes ønske om refusjon. Denne uaktsomheten har medført at klager ikke har mottatt refusjonen hun i utgangspunktet hadde krav på. Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Mytrip dekker klagers tap ved å refundere flybillettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Mytrip refunderer klagers billett til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)