

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen.

Dato

12.06.2023

Saksnummer

2022-02332

Tjenesteytere

Kiwi.com

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter hos Kiwi.com og skulle reise med Pegasus Airlines fra Antalya til København og med Flyr fra København til Oslo den 28. september 2022. Deretter fikk han melding fra Kiwi om at avgangen fra København med Flyr kl 19.50 var kansellert av flyselskapet. I påfølgende korrespondanse med Kiwi fikk han beskjed om at han allerede var booket om til å reise fra København den 29. september i stedet. Dette ville medført 24 timers ventetid. Dette kunne ikke klager akseptere og ba derfor om refusjon av i billetten med Flyr. Kiwi tilbø seg å avbestille billetten, men kunne ikke gi mer enn 10 euro i refusjon på billettprisen.

Kiwi har svart klager at siden det er en økonomibillett, så kan de ikke gjøre noe. De har videre påstått at klager har akseptert ruteendringen, noe som er ren løgn. Klager tok derfor selv kontakt med flyselskapene. Hos Pegasus Airlines fikk han omgjort billetten til en åpen billett og betalte 55 euro for dette. Flyr svarte at de kunne refundere billetten fra København til Oslo, men at refusjonen da ville gå til Kiwi som igjen må refundere klager.

Kiwi har bekreftet at det har kommet en refusjon fra Flyr, men de har ikke overført beløpet til klager. Kiwi har ikke gjort noe for å hjelpe klager.

Klager krever billettprisen refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Flyr har anført følgende:

Klager var booket med FS 1017 den 28. september 2022. Den 2 september 2022 sendte Flyr ut en endringsmelding til oppgitt e-post i bestillingen. Den viser seg å tilhøre

kiwi.com. Flyr kan se at e-posten er åpnet den 3. september 2022 klokken 12:39. Det er uklart for Flyr når kiwi.com har varslet klager om endringen, men det er tydelig at klager er klar over endringen den 9. september 2022. Flyr har automatisk ombooket passasjerer til FS 1017 den 29. september 2022, men gir også valget om full refusjon av reisen.

Flyr er ikke klar over at dette er en del av en lengre reise satt sammen av kiwi.com, da vi ikke har noen informasjon om det, og dette er således en separat billett i klagers reiserute. Flyr har på forespørsel fra klager refundert billetten fullt ut den 20. september 22 klokken 15.22. Refusjonen er ført tilbake til betalingskort brukt ved bestilling. Det er ingen tvil om at klager har blitt utsatt for en ruteendring fra Flyr. Dette er det varslet om, og klager har blitt omrutet til dagen etter, med tilbudt alternativ full refusjon. Flyr har refundert billetten fullt ut på klagers ønske.

Varslingen fra kiwi.com til klager virker å mangle i klagen, men korrespondansen i boks 5 i klagen, har en datering 9. september som tydeliggjør at klager var informert om ruteendringen mer enn to uker før avreisedato.

Flyr har derfor sannsynliggjort at klager er varslet mer enn 14 dager før avreise. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Videre er full refusjon gitt, og Flyr har derfor ikke ytterligere å tilføye i denne saken.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Kiwi har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager hadde bestilt billetter med to forskjellige flyselskap og to forskjellige bestillingsreferanser. Dette fremgår av fremlagte reisedokumenter. Klager hadde således ingen gjennomgående billett i en og samme reservasjon fra Antalya til Oslo. I slike tilfeller vil ikke flyselskapene være ansvarlig for å tilpasse en eventuell omruting dersom det oppstår en forsinkelse eller kansellering på en av reisestrekningene. Problemet i denne saken oppsto på strekningen fra København til Oslo som skulle flys av Flyr. Denne ble kansellert og klager ble omrutet av Flyr til å reise dagen etter og ankomme Oslo med en forsinkelse på 24 timer.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet har klager fremlagt korrespondansen han har hatt

med Kiwi etter at han fikk beskjed om at avgangen med Flyr var kansellert. Av denne fremgår at klager fikk beskjed 9. april, altså mer enn to uker før avgang. Nemnda legger derfor til grunn at klager fikk vite om kanselleringen mer enn 14 dager før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon fordi omrutingen han fikk medførte 24 timers ventetid i København. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Flyr plikter således å refundere prisen for billetten til klager.

Flyr har opplyst at refusjonen er overført til Kiwi og Kiwi har bekreftet til klager at de har mottatt beløpet, men klager har ikke mottatt refusjonen. I de tilfellene en reiseformidler ikke refunderer billettprisen til passasjerer, må flyselskapet refundere beløpet til passasjerer direkte og eventuelt søke regress hos reiseformidleren dersom denne har mottatt refusjonen. Flyr er imidlertid gått konkurs etter at saken kom inn til Transportklagenemnda. Nemnda anbefaler derfor at Kiwi refunderer beløpet de har mottatt fra Flyr til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Kiwi refunderer beløpet de har mottatt fra Flyr til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)