

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede returbilletter grunnet kansellering.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-01921

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt flybilletter fra Oslo til London med British Airways for avreise den 24. februar 2022 kl 11.30 med BA763, pris kroner 1 888, og retur med Norwegian på separat billett den 27. februar, pris kroner 4 428.

Den 23. november mottok klager e-post fra British Airways med informasjon om at flyvningen fra Oslo til London var kansellert og at klager var booket om til ny avgang kl 07.10 samme dag.

Den 13. januar mottok klager en ny e-post fra flyselskapet med informasjon om at flyvningen fra Oslo til London var kansellert og at klager var booket om til ny avgang kl 16.45 samme dag.

Den nye tiden var så sent på dagen at klager ikke lenger så noen hensikt med å reise. Klager har mottatt refusjon av flybillettene med British Airways, men klager krever også refusjon av de ubenyttede flybillettene med Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvninger ble begge kansellert mer enn to uker før avreise, og klager fikk ved begge tilfeller tilbud om ombooking samme dag. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da klager ble informert mer enn to uker før.

Klager har mottatt full refusjon på de ubenyttede flybillettene med British Airways.

British Airways kan ikke se at klager har krav på refusjon av flybilletter med annet selskap, da disse var på en separat billett.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og London ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av ubenyttede returbilletter med annet flyselskap.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager har mottatt refusjon av strekningen som ble kansellert, men krever også full refusjon av strekningen London - Oslo på separate billetter. Dette kan klager ikke gis medhold i.

Det var kun strekningen flyvningen Oslo - London som det ble foretatt ruteendring (kansellering) på, og derfor er det kun denne reisen klager har krav på refusjon etter artikkel 8. Reisen London - Oslo var kjøpt på separat billett, klager har derfor ikke krav på refusjon for denne.

Nemnda anbefaler klager å på nytt ta saken med sitt forsikringsselskap og vise til vedtaket fra nemnda.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)