

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01098

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Opprinnelig hadde klager og medreisende (to personer) reise fra Paris til Oslo den 4. januar 2022, men grunnet koronasykdom fikk klager ikke reist og utsatte reisen til mars. Air France tilbød gratis ombooking hvor bare mellomlegget ble betalt. Reisen med Air France ble flyttet og ble slik: Paris med AF1274 kl. 20:45 med ankomst Oslo kl. 23:10 den 13. mars 2022. Reise ble bekreftet og billetter mottatt på e-post, samt betalingen ble trukket i banken.

Før avreise den ser klager at de ikke har fått innsjekningsinfo per SMS og logger seg derfor inn på Air France sin side med reservasjon nummer. Her fremkommer det at klager har brukt en voucher og billettene er ikke lenger tilgjengelig. De tar så kontakt med Air France for en oppklaring, men de kunne ikke hjelpe. Klager måtte så kjøpe nye og dyrere billetter hjem samme kveld.

Ny billett med SAS ble kjøpt, utreise 13. mars kl. 20:10 fra Paris til Oslo, pålydende NOK 9 086.

Klager krever dekket utgiften for nye billetter med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air France har anført at i deres system så ble bestillingen kansellert da passasjerer ba om refusjon den 27. desember 2021. Det vises til fremlagt skjermbilde av PNR. Her fremgår det: «Customer requested refund/voucher through webform on 27DEC21».

Flyselskapet kan derfor ikke tilby refusjon av de nye billettene som ble kjøpt. De ubrukte Air France billettene vil bli refundert i henhold til billettbetingelsene.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager opprinnelig hadde en reise fra Paris til Oslo den 4. januar 2022, men at klager avbestilte denne grunnet sykdom og at klager ble tilbudt ombooking. Basert på sakens dokumenter legger nemnda videre til grunn at klager den 28. desember 2021 bestilte nye billetter fra Paris til Oslo med avreise 13. mars 2022. Klager betalte kun mellomlegget mellom opprinnelige billetter og prisen på nye billetter. Nemnda viser til fremlagte bekreftelse på bestillingen datert 28. desember, billetter til reisen og betalingstrekk på kr 52 til Air France fra klagers konto.

Air France har opplyst at klager den 27. desember 2021 ba om refusjon av de opprinnelige billettene til en verdikupong, og at bestillingen derfor ble kansellert. Nemnda bemerker at bestillingen av ny reise ble gjort 28. desember 2021, dagen etter at Air France hadde registrert at klager ba om verdikupong. Nemnda kan etter dette ikke se at Air France hadde grunnlag for å kansellere klagers reise bestilt 28. desember. Nemnda mener derfor at Air France må erstatte klagers utgifter til hjemreise med annet selskap, kr 9086.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air France erstatter klagers utgifter til hjemreisen med kr 9086.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Gøran Jenssen (Widerøe)