

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

15.09.2023

Saksnummer

2023-00326

Tjenesteytere

Iberia Airlines

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (seks passasjerer) kjøpte flybilletter t/r Oslo-Madrid gjennom Iberia Airlines med utgående reise den 25. mai 2022 og returreise den 29. mai 2022:

Oslo-Madrid - IB3497 - kl. 14:45-kl. 18:35

Madrid-London - IB3166 - kl. 15:45-kl. 17:15

London-Oslo - IB4798 (operert av British Airways) - kl. 19:35-kl. 22:45

Klager fikk den 27. april 2022 beskjed om at IB4798 London-Oslo (operert av British Airways) hadde blitt kansellert. Klager prøvde å kontakte Iberia Airlines, men fikk beskjed om at de ikke kunne omrute klager fra London.

Klager kjøpte derfor egne flybilletter gjennom SAS fra London-Oslo.

Klager krever dekket ekstra utlegg til flybilletter London-Oslo. Klager hevder de skulle blitt ombooket, noe som hadde vært enkelt med SAS da klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter med SAS selv.

Klager betalte 22 206 NOK for de nye flybillettene med SAS og har mottatt 13 650,57 NOK fra Iberia. Klager har ikke fått noen forklaring på hvordan beløpet er utregnet.

Klager krever ikke standarderstatning. Klager krever differansen mellom nye flybilletter med SAS og allerede mottatt sum fra Iberia Airlines, det vil si 8 555,43 NOK, i tillegg til forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Iberia Airlines skriver at British Airways var opererende flyselskap. Klager ble informert om endringen av IB7498 via e-post den 27. april 2022, som var mer enn 14 dager før avreise. På grunn av dette kan ikke Iberia Airlines utbetale standarderstatning.

Iberia Airlines ber klager kontakte British Airways for mer informasjon da de var opererende flyselskap.

Iberia Airlines har refundert klager de ubrukte flybillettene.

British Airways har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

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. British Airways har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Klager har ikke krav på standarderstatning, da de ble informert om endringen mer enn 14 dager i forveien, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c i).

Klager har fremsatt krav om erstatning for utgifter til nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Nemnda legger til grunn, basert på opplysningene i saken, at klager ikke ble tilbudt omruting. Klager har etter nemndas syn derfor krav på erstatning for utgifter til nye flybilletter.

Klagers billetter var utstedt på et Iberia Airlines-dokument med Iberia Airlines-rutenummer på alle flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av British Airways. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person,

juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjeren». Det fremkommer av klagers billett at flyvningene er operert av Iberia Airlines og British Airways i et såkalt «code share»-samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenummerene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Ettersom billetten er utstedt på et Iberia Airlines-dokument og er en code share hvor Iberia Airlines utførte første flyvning, mener nemnda at Iberia Airlines er ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18.

Nemnda anbefaler etter dette at Iberia Airlines erstatter 22 206 NOK for utgifter til nye flybilletter. Allerede refundert beløp for de ubenyttede billettene med 13 650,57 NOK kommer til fradrag, ettersom klager ikke skal reise gratis. Nemnda anbefaler derfor at Iberia Airlines utbetaler 8 555,43 NOK til klager.

Klager har krevet forsinkelsesrente og nemnda mener at klager skal tilkjennes forsinkelsesrenter fra 30 dager etter at klager krevde erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Iberia Airlines refunderer 8 555,43 NOK til klager, samt betaler forsinkelsesrenter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)