

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter ruteendring.

Dato

14.09.2023

Saksnummer

2023-00269

Tjenesteytere

Travelgenio

Lufthansa German Airlines

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett fra Travelgenio og skulle reise fra Bangkok med Thai Airways den 15. desember 2022 til Frankfurt og videre derfra med Lufthansa til Oslo. Ankomst Frankfurt var kl 19.05 og videre avgang kl. 21.20. Reisen var bestilt og betalt den 23. september 2022.

Den 27. oktober mottok klager en melding om ruteendring og nye billetter ble tildelt den 7. november 2022. Problemet med den nye reiseruten var at flyet fra Frankfurt til Oslo hadde avgang kl. 15.35, mens klagers fly fra Bangkok skulle lande kl. 19.05.

Denne reiseruten og mellomlandingene ble umulig å gjennomføre. Klager sendte fire henvendelser til Travelgenio med jevne mellomrom, men fikk aldri bekreftet noen ny reiserute som kunne gjennomføres. Travelgenio bare henviste til flyselskapet og tok ikke ansvar for situasjonen. Klager forsøkte å kontakte flyselskapet, men ble bare henvist tilbake til Travelgenio fordi reisen var bestilt der.

Resultatet ble at klager måtte bestille ny hjemreise med et annet selskap, og han sitter dermed igjen med en dobbel kostnad. Klager har ikke hørt noe fra flyselskapet eller Travelgenio i ettertid.

Klager krever opprinnelig billett refundert med kr. 7080,78.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelgenio og Thai Airways har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Lufthansa har anført at ruteendringen på strekningen Frankfurt - Oslo med LH864 den 15. desember 2022 skjedde mer enn 14 dager før avreise. Billetten var utstedt på et Thai Airways dokument. Lufthansa har ikke tilgang til denne billetten og kan dermed ikke se status når det gjelder refusjon. Thai Airways må derfor kontaktes vedrørende 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.

Travelgenio og Thai Airways har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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 Frankfurt og Oslo ble kansellert den 27. oktober 2022, altså mer enn 14 dager før avreise. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Når en flyvning kanselleres, skal flyselskapet uansett gi passasjerer valget mellom omruting og refusjon, jf. artikkel 8 nummer 1. Det er på det rene at klager ikke ble omrutet, verken av Travelgenio eller Lufthansa. Klager måtte derfor ordne med nye billetter selv. I slike tilfeller skal en eventuell prisdifferanse refunderes av flyselskapet. Klager har imidlertid ikke krevet en refusjon av de nye billettene, men de opprinnelige og dette har han krav på.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det «utførende luftfartsselskapet» som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Lufthansa må refundere klagers billett direkte til klager. Nemnda oppfordrer Lufthansa til å kontakte Thai Airways og/eller Travelgenio slik at en refusjon rent praktisk kan gjennomføres.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevet standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevet refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers opprinnelige billett fullt ut.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)