

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00572

### Tjenesteytere

Finnair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bor på Svalbard og ferierer i Molde om sommeren. Da Finnair åpnet en rute mellom Helsinki og Longyearbyen bestemte klagers seg for å reise via Helsinki hjem etter endt ferie. Klager kjøpte en billett mellom Molde og Helsinki via Oslo med annet selskap, og en ny billett mellom Helsinki og Longyearbyen med Finnair.

I ettertid ble ruten mellom Helsinki og Longyearbyen kansellert, klager stod derfor igjen med en billett han ikke hadde bruk for mellom Molde og Helsinki. Klager ville ikke ha rukket hjem til jobb dersom de skulle ha kjøpt nye billetter fra Helsinki. Det er få flyvninger til Svalbard, klager endte opp med å kjøpe nye billetter fra Molde via Oslo til Longyearbyen.

Klager krever refusjon av to ubenyttede billetter mellom Molde og Helsinki, kroner 1 868. Klager har fått avslag fra sitt forsikringsselskap.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair beklager at flyet til Longyearbyen ble kansellert. Ved kanselleringer tilbys ombooking eller full refusjon. Finnair kan dessverre ikke stå ansvarlig for separater billetter som er bestilt hos et annet selskap. Klager bes henvende seg til sitt forsikringsselskap.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren har kjøpt flybilletter for seg og sitt reisefølge (til sammen to personer) hos SAS (Molde-Oslo-Helsinki) og Finnair (Helsinki-Longyearbyen) separat, og at det bare er den siste flygningen som er blitt kansellert.

Ved en kansellering skal passasjerer få valget mellom omruting eller refusjon av hele billettprisen, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 8.

Klageren ser her ut til å ha valgt refusjon. Hun har da hevet avtalen med flyselskapet. Hvis klageren ikke har fått flybillettprisen for strekningen Helsinki-Longyearbyen refundert fra Finnair allerede, anbefaler nemnda at selskapet gjør dette.

Nemnda ser derimot ikke grunnlag for å anbefale at Finnair refunderer flybillettene med SAS, og viser til at retningslinjene til forordningen fra kommisjonen gir veiledning om at retten til refusjon bare gjelder den kansellerte avgangen ved separate kjøp fra to forskjellige flyselskaper, jf 2016 / C 214 / 04 punkt 4.2.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Finnair refunderer flybillettprisen for flygningen Helsinki-Longyearbyen hvis det ikke er gjort allerede.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)