

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellerte billetter som følge av endret rutetid.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02101

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager, med reisefølge på totalt 9 passasjerer, bestilte i desember 2016 en reise fra Bergen (BGO) til Bologna (BLQ) med avreise 15. juli 2017.

I april 2018 informerte Tripmonster om at flyturen var endret og at estimert reisetid steg fra 6 timer til 18 timer. Klager skulle reise med fem barn og hadde en avtale i Italia 15. juli, og han hadde derfor ikke annet valg enn å kansellere hele reisen. Dette ble gjort i en e-post til Tripmonster 13. april 2018. Klager har etter gjentatte purringer til Tripmonster fremdeles ikke mottatt penger fra selskapet.

Klager krever derfor at Tripmonster refunderer kostnaden for de kansellerte billettene, pålydende 28 000 kroner

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster viser til mottatt klage og presiserer at klagen gjelder to bookinger. Begge ble bestilt 27. desember 2016 og gjaldt flyvning med Alitalia fra Bergen til Bologna med avreise 15. juli 2017 og retur 29. juli, hvor den ene booking gjaldt for 5 passasjerer mens den andre gjaldt for 4 passasjerer.

I midten av april får Tripmonster beskjed fra Alitalia om at de to bookingene står i kø siden flyselskapet hadde endret rutetiden for den aktuelle reiseruten. Klager ble da informert om de nye tidsalternativene fra flyselskapet.

Tripmonster fungerer som formidlere og har derfor ingen myndighet til å gjøre andre endringer enn de alternativ som er tilbudt av flyselskapet. Siden klager ikke kunne godkjenne endret reiserute kontaktet Tripmonster flyselskapet med forespørsel om avbooking og full refusjon av billettene, noe Alitalia gikk med på. 18. april 2018. Det

ble gjennomført en kansellering av begge bookinger og samtidig sendt søknad om etterbetaling av totalt 9 flybilletter til flyselskapet.

I ettertid har klager flere ganger kontaktet Tripmonster med purring på manglende utbetaling. Det har da blitt presisert at så lenge det ikke er gjort noen utbetaling fra flyselskapet vil ikke klager motta noen etterbetaling fra Tripmonster.

Det fremgår av Tripmonsters reisevilkår, som må godkjennes før bestilling kan gjennomføres, at selskapet ikke kan holdes ansvarlig for endret rutetid da dette ligger helt utenfor deres kontroll. Tripmonster viser her til vedlagt informasjon gitt i selskapets reisevilkår.

Tripmonster kan ikke holdes ansvarlig for utbetaling av klagers krav i denne saken da det per i dag ikke er blitt gjennomført noen utbetaling fra Alitalia til Tripmonster. Som nevnt innledningsvis fungerer selskapet som en formidler for ulike leverandører. Betalingen til flyselskapet ble sluttført da billettene ble utstedt 27. desember 2016.

Det vil bli gjort en utbetaling til klager straks Tripmonster har mottatt en etterbetaling fra Alitalia, men selskapet kan dessverre ikke påvirke flyselskapets saksbehandlingstid og heller ikke stadfeste dato for når denne utbetalingen finner sted.

Tripmonster kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om utbetaling av billettkostnadene før det foreligger en utbetaling fra flyselskapet.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav I). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

I dette tilfellet fikk klager beskjed et par måneder før planlagt avgangstid. Klager valgte å kansellere reisen da den nye tilbudte reisetiden ikke passet, og han har krevd refusjon av hele billettprisen for seg og sitt reisefølge gjennom Tripmonster.

Siden klager ikke kunne godkjenne endret reiserute kontaktet Tripmonster flyselskapet med forespørsel om avbooking og full refusjon av billettene, noe Alitalia gikk med på. 18. april 2018. Det ble gjennomført en kansellering av begge bookinger og samtidig sendt søknad om etterbetaling av totalt ni flybilletter til flyselskapet. Alitalia har på tross av dette ikke betalt.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter, her Tripmonster, vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Nemnda kan ikke se at Tripmonster har opptrådt klanderverdig i denne saken. Det er flyselskapet som plikter å refundere billettene slik det også har sagt av det vil gjøre, men foreløpig ikke har gjort. Manglende betaling fra flyselskapet er ikke Tripmonsters ansvar.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)