

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Endring av reisetid og avbestilling. Covid-19.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03254

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig fly fra Oslo til Manila via Doha den 27. juni 2020 med Qatar Airways. Det var tur/retur-billetter med planlagt retur den 24. juli 2020. Billettene var kjøpt gjennom Flightfinder.no.

Klager har anført at Qatar Airways har refundert USD 1 942,40 til Flightfinder.no. Klager har sendt flere e-poster til dem uten å få svar.

Klager har anført at han måtte avlyse grunnet covid-19 og karanteneregler. I tillegg hadde Qatar Airways flyttet på klagers reisedatoer. Utreisen var flyttet til 28. juni 2020 og hjemreisen til 26. juli 2020. Klager har ikke dokumentasjon på dette, da han har slettet mailene han mottok fra Qatar Airways.

Klager har fremsatt krav om refusjon av bookingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Qatar Airways har anført at voucheren står med status refundert i deres systemer, samt på vent hos Flightfinder.no. Klager må med dette kontakte Flightfinder.no for videre prosess.

Nemnda bemerker

Én av tjenesteyterne i saken har ikke fremmet tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndsforskriften § 5-3 (3).

Slik nemnda ser saken avbestilte klager i slutten av mai 2020 billettene, pga. myndighetens reiseråd og karantenebestemmelser i forbindelse med covid-19. I tillegg skal både utreisedatoen og returdatoen ha vært flyttet på av Qatar Airways. Klager fikk en voucher. Han sendte imidlertid en e-post til Qatar Airways om at han heller ville ha pengene tilbake, da voucheren ikke fungerte fra Norge.

EU-forordning 261/2004 gir flypassasjerer rettigheter i forbindelse med kanselleringer, forsinkelser og nektet ombordstigning. Slik nemnda ser det ble klagers utreise fra Norge flyttet på fra den 27. juni 2020 til den 28. juni 2020. Klager har ikke dokumentasjon på at dette skjedde. Basert på klagers mail til Qatar Airways datert den 23. mai 2020 finner nemnda det imidlertid sannsynlig, ettersom klager her skriver "(...)I cannot fly with Qatar this time / 28 Juni 2020 (..) ". Hverken Qatar Airways eller Flightfinder.no har imøtegått klagers påstander om at det hadde skjedd endringer fra flyselskapets side før klager avbestilte. Nemnda legger med dette til grunn at flyvningen fra Norge var flyttet til 28. juni 2020, og at det således hadde skjedd en ruteendring.

Slik nemnda ser det var den aktuelle ruteendringen å anse som en kansellering i EU-forordningens forstand. Kansellering gir ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7 da klager ble informert om endringen mer enn to uker før planlagt avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

Kanselleringen (ruteendringen) gir klager rett refusjon av billettkostnaden eller omruting etter eget valg, jf. forordningens artikkel 8.

Basert på svaret fra Qatar Airways datert 23. juni 2020 fikk klager automatisk en voucher. Nemnda mener klager burde ha blitt presentert muligheten til å få refusjon i form av penger, ettersom dette er en rettighet når kanselleringen rammes av EU-forordning 261/2004. Basert på Qatar Airways' siste kommentarer antydes det imidlertid at Qatar Airways har godkjent voucheren for refusjon i sine systemer, men at dette er på vent hos Flightfinder.no.

I henhold til bransjepraksis vil det ofte være slik at flyselskapet refunderer til reisebyrået, som igjen refunderer videre til passasjerer. Det er imidlertid flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004. Dette gjelder selv om billettene er kjøpt gjennom et reisebyrå. Nemnda anbefaler med dette at Qatar Airways refunderer billettens verdi direkte til klager. Qatar Airways kan eventuelt søke regress av Flightfinder.no i etterkant, eller slette voucheren.

Nemnda forstår Qatar Airways' mail til klager slik at beløpet på voucheren (totalsummen som klager krever refundert) inkluderer en ekstrasum, gitt som en belønning for å godta en voucher istedenfor refusjon. Dersom nemnda har forstått dette korrekt, har ikke klager rett på refusjon av denne ekstrasummen. Klagers rett på refusjon gjelder den fulle billettprisen.

Det er uklart for nemnda om det beløpet klager betalte for bookingen samsvarer med beløpet Qatar Airways har fått overført fra Flightfinder.no som billettprisen. Dersom klager har betalt mer enn billettprisen, slik at klager etter refusjon fra Qatar Airways ikke har mottatt det fulle beløpet, anbefaler nemnda at Flightfinder.no refunderer resten. Eventuelt gebyr/beløp/provisjon belastet av reisebyrået, som flyselskapet ikke kan antas å ha hatt kjennskap til, vil flyselskapet ikke være ansvarlig for å refundere.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer den fulle billettprisen direkte til klager. Dersom klager etter slik refusjon ikke har mottatt hele summen han betalte til Flightfinder.no, anbefaler nemnda at Flightfinder.no refunderer det resterende.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)