

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

22.06.2023

Saksnummer

2023-00762

Tjenesteytere

Bravofly

Singapore Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) hadde bestilt en reise hos Bravofly med Singapore Airlines t/r Bergen - Cebu for reise 12. juli - 1. august 2023.

Utreisen var som følger:

SQ2667 12JUL BGOCPH 1000 1020

SQ 351 12JUL CPHSIN 1220 0620

SQ 906 13JUL SINCEB 1235 1800

Den 16. februar mottok klager e-post fra Bravofly om at flyselskapet hadde kansellert SQ351 mellom København og Singapore, og at reisen derfor ikke lenger var gyldig.

Den 17. februar mottok klager en ny e-post fra reisebyrået med forslag til ny utreise den 12. juli via København, London og Singapore, med overnatting i London.

Klager kontaktet reisebyrået den 17. februar via chat og ba om at overnatting i London måtte dekkes. Bravofly avslo og sa at klager måtte kontakte flyselskapet for slike utgifter. Klager takket nei til det nye reiseforslaget via London, og ba om at reisebyrået fant en annen reiserute for klager. Klager fikk til svar at de nye flyvningene klager hadde blitt tilbudt via London nå også var kansellert, og at refusjon av reisen nå var eneste alternativ. Klager svarte med å vise til at flyvningen ikke var kansellert, kun endret reisetid. Klager viste til flyselskapets regler om at klager har krav på omruting eller refusjon, og at dersom han velger omruting plikter flyselskapet å dekke hotell dersom omrutingen krever overnatting underveis. Bravofly stod på sitt og hevdet at reisen nå var kansellert, og at klager kun har krav på refusjon.

Klager så seg derfor nødt til å kjøpe nye flybilletter. Den 1. mars bestilte han nye flybilletter hos annet reisebyrå og med annet flyselskap fra Bergen til Cebu t/r. Klager hadde da enda ikke mottatt refusjon av de opprinnelige flybillettene. Han kontaktet derfor Singapore Airlines den 3. mars og mottok svar den 7. mars om at de ikke kunne hjelpe klager, da reisen var bestilt gjennom et reisebyrå.

Klager ringte Singapore Airlines den 13. april for status, og han ble da informert om at reisen ikke var kansellert, men gyldig for reise. Singapore Airlines endret også samtidig klagers flyvning fra Bergen til København til ny avgang kl 0600, slik at han ville rekke sin videreforbindelse på grunn av ruteendringen.

Klager sitter nå med to reiser fra Bergen til Cebu.

Klager kontaktet Bravofly via chat den 14. april. Personen klager chattet med skrev at reisebyrået nå ville ta kontakt med flyselskapet og søke refusjon i henhold til flyselskapets regler, og at det kunne ta inntil to måneder før klager får svar. Klager mottok deretter e-post fra Bravofly den 14. april om at reisebyrået nå har søkt Singapore Airlines om refusjon for alle fem passasjerer.

Klager krever full refusjon av de opprinnelige flybillettene, samt refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter:

Nye flybilletter: NOK 75 674 (fem personer)

Opprinnelige flybilletter: NOK 36 820 (tre personer) + NOK 28 573 (to personer) = totalt NOK 65 393

Krav mot Bravofly er refusjon av opprinnelige flybilletter NOK 65 393, samt prisdifferansen mellom opprinnelige og nye flybilletter: NOK 75 674 minus NOK 65 393 = NOK 10 461

Klager krever videre standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Singapore Airlines har i det vesentlige uttalt:

Det oppstod en mindre ruteendring på Singapore Airlines flyvning SQ351 den 12. juli 2023. Opprinnelig avgang kl 1220 ble endret til kl 1155. Reiseruten er fortsatt gyldig, og den mindre ruteendringen gir ingen rett til kompensasjon basert på EU-forordning 261/2004.

Singapore Airlines rute SQ351 fra København til Singapore den 12. juli 2023 er altså ikke kansellert, men planlagt å operere som normalt. Det oppstod en mindre ruteendring på flyvningen som nevnt over, men reiseruten er fortsatt gyldig og kan gjennomføres.

Dersom klager ønsker refusjon må han kontakte sitt reisebyrå for refusjon i henhold til billettens regler.

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. Bravofly 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 flyvningen mellom København og Singapore ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager har fremsatt krav om full refusjon av de opprinnelige flybillettene og refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og 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.

Klager bestilte sin reise hos reisebyrået Bravofly. Bravofly informerte klager om at ruteendringen som oppstod gjorde at han ikke kunne gjennomføre reisen som planlagt, og at refusjon var eneste mulighet. I ettertid har reisebyrået forklart klager at de ikke kan garantere full refusjon, men vil refundere i henhold til billettens regler.

Flyselskapet Singapore Airlines på sin side hevder ruteendringen var minimal og ikke gikk ut over klagers videre reise, og at klager derfor ikke har krav etter EU-forordning 261/2004. Flyselskapet har uttalt at flybillettene er gyldige og kan benyttes:

SQ2667 12JUL BGOCPH 0600 0720 - denne avgangen ble endret fra 1000 1120 til 0600 0720 på grunn av ruteendringen på SQ351 under.

SQ 351 12JUL CPHSIN 1155 0625+1 - denne flyvningen ble endret fra 1220 0620+ til ny avgang 1155 0625+

SQ 906 13JUL SINCEB 1230 1815

Det er uklart for nemnda hvorfor Bravofly hevdet klagers reiserute ikke kunne endres og gjennomføres etter ruteendringen.

Det er imidlertid i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det.

Klagers flyvning med SQ351 ble endret. Endringen medførte at den første flyvningen mellom Bergen og København måtte endres. Klager ble avvist av både reisebyrå og flyselskap, og først etter at klager hadde kjøpt nye flybilletter med et annet flyselskap, kunne Singapore Airlines bistå klager i å booke om flybillettene.

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 mellom opprinnelig og ny billett. Nemnda mener etter dette at Singapore Airlines må refundere de opprinnelige flybillettene med NOK 65 393 (fem passasjerer i to separate reservasjoner) direkte til klager, samt mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter med NOK 10 461 (fem passasjerer).

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Singapore Airlines refunderer klagers flybilletter i sin helhet med NOK 65 393, samt refunderer mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter med NOK 10 461.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)