

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Booking via reisebyrå.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01080

Tjenesteytere

Flightfinder.no

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med KLM fra Kristiansand til Kigali via Amsterdam den 16. juni 2020 (KL1206 og KL539). Returen var fra Kigali til Kristiansand via Nairobi og Amsterdam den 30.juni/1. juli 2020 (KL4181, KL566 og KL1207). Reisen var kjøpt via Flightfinder.no, og kostet 16 462 kroner.

På grunn av reiserestriksjoner (covid-19) var det ikke tillatt for norske borgere å reise til utlandet sommeren 2020. Klager fikk aldri noen beskjeder vedrørende om flyet gikk eller ikke, men grunnet reiseforbudet dro de heller ikke til flyplassen i Kristiansand. Klager vil ha refusjon av bookingen. Klager har ved flere anledninger prøvd å kontakte Flightfinder via telefon og e-post. Klager har ikke fått noe ordentlig svar på sin refusjonsforespørsel.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har ikke fremmet tilsvaer i saken.

KLM har svart at de ikke kan finne passasjeren på fremlagt bookingnummer.

Sekretariatet til Transportklagenemnda har forsøkt å fremskaffe bookingnummeret KLM etterspør fra klager og reisebyrå. Klager har lastet opp det han fikk av dokumentasjon da han bestilte reisen. Flightfinder.no har ikke svart på henvendelsen. KLM har blitt informert om dette, men har ikke levert noe tilsvaer innen fristen.

Nemnda bemerker

Nemnda treffer vedtak basert på opplysningene som er fremkommet i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd, selv om en eller flere ikke har besvart nemndas henvendelser.

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerer rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Det er uklart for nemnda om klagers flyvning(er) faktisk ble kansellert fra flyselskapets side. I mailen fra Flightfinder til klager står det "If" your flight has been cancelled. Klager har opplyst at han aldri fikk noen direkte beskjed om dette. Hverken Flightfinder eller KLM har bekreftet eller avkreftet at flyvningene ble kansellert.

EU-forordningen får virkning for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i EU/ EØS-området. Den får også anvendelse for passasjerer som reiser fra en lufthavn utenfor EU/ EØS-området og til en lufthavn innen EU/EØS dersom flyselskapet er et EU/EØS-flyselskap. Dersom én eller flere av flyvningene i klagers booking som oppfyller disse kravene ble kansellert av KLM før klagers refusjonsforespørsel kom inn til KLM, anbefaler nemnda at KLM som ansvarssubjekt etter EU261 refunderer billettprisen til klager.

Dersom flyvningene ikke var kansellert fra KLM sin side, er det billettreglene som kommer til anvendelse når en skal vurdere om klager har rett på refusjon eller ikke. Klager vil alltid ha rett på refunderbare skatter og avgifter. Nemnda anbefaler med dette at Flightfinder søker KLM om dette og refunderer videre til klager i henhold til Flightfinder.no sine vilkår. Når det gjelder prisen på selve billetten vil klagers rett avhenge av vilkårene for billettene. Nemnda har basert på den opplastede bookingbekreftelsen ikke grunnlag for å vurdere om klagers billetter var refunderbare i henhold til billettreglene. Dersom det skulle være slik at billettene etter KLM sine regler er refunderbare, anbefaler nemnda Flightfinder.no å refundere billettprisen etter å ha fått dette refundert fra KLM.

Klager anbefales eventuelt å kontakte sitt forsikringsselskap for veiledning av om tapet kan være dekningsmessig etter forsikringen. Klager kan i forbindelse med dette vise til nemndas vedtak.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer klagers billetter dersom de kansellerte klagers flyvning(er) hvor EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse. Dersom dette ikke er tilfellet anbefaler nemnda at Flightfinder refunderer det som eventuelt måtte være refunderbart av klagers booking.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

