

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (13.01.2021)

Kommentar fra tjenesteyter:

Selskapet er uenig i begrunnelsen og resultatet i denne saken, og velger ikke å følge nemndas anbefaling.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet endret rutetid.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2019-04143

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Oslo til Skopje via Wien den 10. juli 2019 med Austrian Airlines. Planlagt avgangstid fra Oslo Lufthavn var kl. 14.00, med ankomst på endelig destinasjon kl. 23.55. Billettene ble kjøpt gjennom Flightfinder.no og kostet totalt 9158 NOK.

Avgangstiden fra Oslo Lufthavn hadde blitt endret uten at klager hadde blitt informert. Ny avgangstid var kl. 12.45. Klager ankom flyplassen på avreisedatoen i tro om at flyet skulle gå kl. 14.00. De var ferdig innsjekket rundt kl. 12.15. De fikk ved innsjekk ingen informasjon om endret rutetid. Da de ankom gaten, hadde flyet dratt. Klager måtte kjøpe nye flybilletter til 16779 NOK. Klager har i tillegg forsøkt å klage til sitt forsikringsselskap, men ikke fått medhold.

Klager har for nemnda fremsatt krav om dekning av tilleggsutgiftene hendelsen medførte (nye flybilletter og drivstoff til og fra Torp Lufthavn).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Austrian Airlines bekrefter at passasjerene ikke ble tilstrekkelig informert om ruteendringen. Endringen var nesten 1,5 time tidligere, noe som er en betydelig endring. Austrian Airlines tilbyr derfor å utbetale kompensasjon på 400 euro per person og full refusjon av de opprinnelige billettene. Klager må ta kontakt med reisebyrået, da det er de som må initiere refusjonen av billettene gjennom en BSP-link.

Austrian Airlines har allerede autorisert refusjon av den opprinnelige flybilletten og kan ikke tilby refusjon av de nye billettene i tillegg. Dette ville bety at klager hadde reist gratis.

Flightfinder er i henhold til sine vilkår kun en formidler av billettene og kan ikke stilles til ansvar for eventuelle ruteendringer og kanselleringer. Dette må løses direkte med det aktuelle flyselskapet. Passasjerene bør være på flyplassen senest 2 timer før avreise. Austrian Airlines tilbyr online innsjekk 24 timer før avreise. Austrian Airlines har avslått Flightfinder sin søknad om full refusjon grunnet ruteendringens karakter. Flightfinder har refundert klagers skatter og avgifter.

Nemnda bemerker

Forsikringsselskap hører ikke inn under klageordningen i Transportklagenemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3 jf. § 1-7. Saken behandles som en klage mot reisebyrået Flightfinder.no og flyselskapet Austrian Airlines.

En ruteendring er å anse som en kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004. Kansellering kan gi rett på standarderstatning i henhold til forordningens artikkel 7, jf. artikkel 5.

Austrian Airlines har tilbudt å utbetale standarderstatning på 400 euro per passasjer, samt gi refusjon av klagers opprinnelige billetter.

Klager krever også erstatning for utgifter til nye flybilletter som var dyrere enn de opprinnelige.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen i C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå som har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Nemnda mener basert på dette at Austrian Airlines plikter å refundere klagers billett, minus allerede utbetalte skatter og avgifter. Austrian Airlines må eventuelt søke regress fra Flightfinder.no i ettertid.

Klager fikk beskjed på flyplassen om at billettene var tapt, og klager måtte kjøpe nye flybilletter på egen hånd. Nemnda anser det ikke godtgjort at klager ble tilbudt omruting i henhold til EU-forordningen. Nemnda anbefaler derfor at Austrian Airlines også refunderer mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter på 7621 NOK. På denne måten stilles klager økonomisk som om hendelsen ikke hadde oppstått.

Når det gjelder klagers drivstoffkostnader på NOK 500 NOK som klager ble påført for å komme seg til Torp, mener nemnda at dette er en del av omrutingen og må erstattes.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Austrian Airlines refunderer mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter, samt drivstoffutgifter på kroner 500.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)