

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (10.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager opplyser at han ikke får kontakt med selskapet.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av flybillettene grunnet kansellering.

Dato

02.09.2022

Saksnummer

2022-00154

Tjenesteytere

Mytrip

ITA (Italia Trasporto Aereo S.p.A)

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie til sammen fire personer bestilte tur gjennom Mytrip fra Trondheim via Amsterdam til Roma den 3. oktober 2021 med Alitalia og retur den 10. oktober 2021 med Alitalia og KLM.

Klager fikk beskjed fra Mytrip om kansellering av reise den 18. august 2021. Han får beskjed om at det er søkt refusjon hos ITA Airways for reisen den 3. oktober fra Mytrip.

Klager gjør en endring av reisen til en uke senere – 10. oktober – og betaler et mellombeløp på 5079 NOK.

Klager har fått delvis erstatning for flybillettene, det er mottatt for de opprinnelige billettene minus setereservasjon og bagasje. Totalt refundert 5327,85 NOK.

Det kreves refundert for setereservasjonen, bagasje og mellombeløpet for den nye billetten på 5079 NOK med fratrekk av endringsavgiften blir det 4704 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alitalia har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Klager booket sin reise tur retur den 8. juni 2021 for fire personer fra Trondheim til Roma med flyselskapet Alitalia. Original reise var avgang fra Trondheim den 3. oktober 2021 og retur den 10. oktober 2021 fra Roma. Klager tok kontakt den 9. juni for å booke om sin reise. Det ble regnet på hva ombookingen ville koste. Flyselskapets avgift var på 4509 NOK og Mytrip sin avgift 375 NOK. Klager må også betale Mytrip sin service pakke ved en ombooking på 195 NOK.

Den 18. august tar klager kontakt med Mytrip sin kundeservice grunnet en skjemaendring gjort av flyselskapet og spør samtidig refusjon av kanselleringen. Mytrip har søkt refusjon fra flyselskapet. Mytrip forklarer at når en kunde har valgt å bestille om sin reise, en såkalt frivillig ombooking, refunderer ikke flyselskapet dere ombookingsgebyr.

Mytrip har den 10. februar 2022 refundert til klager 5327,85 NOK og viser til Mytrip sine vilkår og betingelser.

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, tredje ledd. Alitalia har tross oppfordring unnlatt å inngi tilsvaret til nemnda.

Nemnda legger videre til grunn at klagers nye flyreise ble kansellert av flyselskapet den 18. august 2021, noe som var mer enn 14 dager før den nye avgangen den 10. oktober 2021. Klager har således ikke rett på standarderstatning for kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. Dette er heller ikke krevd.

Nemnda legger, på bakgrunn av sakens opplysninger, til grunn at klager den 9. juni 2021 booket om den opprinnelige reisen, slik at avreise fra Trondheim ble flyttet fra den 1. oktober 2021 til den 10. oktober 2021, og at klager i den forbindelse betalte avgifter til både flyselskapet og Mytrip. Dette er endringer klager gjorde på eget initiativ, uavhengig av endringer/kanselleringer fra flyselskapet. Nemnda mener at gebyrer tilknyttet dette er noe klager svarer for, og at disse gebyrene ikke er refunderbare.

Selskapet kansellerte senere flighten. Når flyselskapet kansellerer en flyvning, har passasjerer rett på valget mellom omruting og refusjon, jf. EU-forordningens artikkel 8 nummer 1. Klager har i dette tilfellet bedt om refusjon. Retten til refusjon gjelder hele billettprisen, men etter nemndas oppfatning vil dette ikke inkludere det klager betalte for endring av billetten i juni, som er en tjeneste han har mottatt. Klager skal ikke betale gebyrer eller avgifter som følge av selve kanselleringen, verken til flyselskapet eller til reisebyrået.

Nemnda forstår tilsvaret fra Mytrip slik at setereservasjonsbeløpet inngår i beløpet som er blitt refundert til klager. Imidlertid er det også oppgitt at Mytrip har holdt tilbake et administrasjonsgebyr pålydende 375 kroner i forbindelse med refusjonen til klager. Nemnda viser til at selv om Mytrip kan fremvise et avtalerettslig grunnlag for å holde tilbake et slikt gebyr, mener nemnda uansett at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til nemnda vurdering i saker som 2020-02445 og 2020-01608.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Mytrip og Alitalia refunderer gebyrer klager har betalt i tilknytning til kanselleringen, men ikke billettendringen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)