

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet ruteendring.

Dato

18.03.2022

Saksnummer

2021-01715

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt en reise fra Tromsø til Alicante via Oslo med Flyr, for reise den 23. oktober 2021 på følgende tider:

FS407 TOS - OSL 11.30 - 13.30

FS1230 OSL - ALC 14.30 - 18.20

Før avreise mottok klager informasjon om ruteendring som gjorde at klager ikke ville rekke videreforbindelsen fra Oslo; flight FS1230 med avgang kl 14.30 var flyttet til ny avgang kl 12.30.

Klager kontaktet Flyr, men de kunne ikke tilby ombooking, kun refusjon.

Flybillettene kostet til sammen kroner 2 721, og klager har mottatt refusjon for de ubenyttede billettene mellom Tromsø og Oslo med kroner 969.

Klager måtte kjøpe nye billetter fra Tromsø til Oslo med Norwegian Air Shuttle, pris kroner pris kroner 1 423 (524 + 479 + 399 + kredittkortgebyr kroner 21). Kroner 500 av dette beløpet ble betalt med CashPoints.

Klager krever mellomlegget mellom opprinnelige billetter kroner 969 og nye billetter kroner 1423 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 13. september mottok klager en epost fra Flyr med informasjon om ruteendring; Avgang med FS1230 var flyttet fra kl 14.30 til kl 12.30. Dette medførte at klager ikke kunne gjennomføre reisen som planlagt.

Klager mottok to alternativer; enten å kansellere hele reisen mot full refusjon, eller å kun kansellere Tromsø - Oslo mot refusjon av denne strekningen. Klager valgte sistnevnte, og Flyr har refundert Tromsø - Oslo billettene med kroner 969.

Ruteendringen skyldtes endringene i flyprogrammet som følge av forsinket leveranse på nytt fly.

Klager ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise, og har ikke krav på erstatning.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines. Nemnda legger til grunn at ruteendringen i dette tilfellet innebærer en kansellering. 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 klagers flyvninger mellom Oslo og Alicante 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).

Som følge av kanselleringen har klager rett på valget mellom omruting og refusjon etter artikkel 8.

Det er ikke bestridt at klager ikke ble tilbudt omruting, og at hun derfor måtte kjøpe seg ny billett.

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.

Etter nemndas syn har klager derfor krav på dekning av nye billetter på kroner 1 423. Prisen for den opprinnelige billetten på kroner 969 kommer til fradrag dersom dette beløpet er refundert klager.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr refunderer mellomlegget på kroner 1 423 til klager, med fradrag av kroner 969 dersom dette beløpet allerede er refundert klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)