

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (15.08.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

LOT informerer om at klager ble tilbudt valget mellom refusjon og omruting til en senere dato, og skriver at de i lys av dette ikke ser noen grunn til å refundere klagers utgifter til nye flybilletter.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av nye flybilletter, samt refusjon av utgifter til hotellovernatting som følge av manglende omruting etter kansellering.

Dato

13.06.2023

Saksnummer

2023-00003

Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

Tripmonster / Tripmate

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager (totalt 9 passasjerer) skulle reise tur/retur fra Oslo til Los Angeles via Warszawa 5. juli 2022 med Lot Polish Airlines. Billettene var kjøpt gjennom reiseformidlerne Supersaver og Tripmonster. Klager hadde planlagt en road-trip i California og hadde forhåndsreservasjoner til leiebil, overnattinger, parkbilletter til fornøylesparker og nasjonalparker under turen. Noen timer før avreise fikk passasjerene melding om at flyvningen fra Oslo til Warszawa var kansellert.

Klager ringte umiddelbart LOT sin kundeservice og ba å bli omrutet til en annen flyvning. Klager fikk da til svar at det ikke var ledige plasser til passasjerene på noen avganger og at flyselskapet derfor ikke kunne tilby annet enn refusjon av billettprisen.

Klager sjekket så på nett og fant andre flyavganger med ulike selskaper som hadde nok billetter til hele reisefølget. Klager tok kontakt med LOT sin kundeservice igjen, og informerte om at de ønsket å bli ombooket. Klager viste da til konkrete avganger med andre flyselskaper både til Los Angeles og andre flyplasser i California, herunder en rute med LOT fra Warszawa til New York og derfra med deres Star Alliance-partner United Airlines fra New York til San Fransisco, i et håp om at dette kunne være lettere for dem å si ja til enn flyruter med andre selskaper utenfor Star Alliance, men etter at

kundekonsulenten hadde sjekket med en leder fikk klager til svar at det kunne de ikke booke dem om til.

Klager reiste også spørsmål om det var aktuelt for flyselskapet med en delløsning hvor LOT tillot dem å beholde returbilletten fra Los Angeles til Oslo selv om de ikke hadde reist på de utgående flyvningene for å redusere kostnadene ved kjøp av nye billetter. Kundebehandleren sa at dette var tvilsomt, og klager ble da satt over til en «specialist» hvor samtalen ble brutt midt i forsøket på å forklare problemstillingen. Siden hver innringning til LOT hadde bestått i halvannen til to timers ventetid for å komme frem til en kundebehandler avsluttet klager da forsøkene på å få LOT til å booke dem om og begynte å lete etter rimeligst mulige alternative billetter selv.

Klager kjøpte nye billetter med avreise på kvelden 6. juli, som var første mulige reisetidspunkt. For å ta igjen reiseruten deres med forhåndsbetalte overnattinger og aktiviteter booket de en flyavgang til San Francisco, via London og Seattle. Den utgående reiseruten var på 36 timer og 9 minutter. Dette medførte et 17 timer og 35 minutter langt flybytte i London over natten, og nødvendiggjorde en overnatting på hotell der. Dette var den rimeligste billetten de kunne finne for alle ni passasjerene på så kort varsel. På grunn av den pågående SAS-streiken var det få avganger. De nye flybillettene for 9 passasjerer kostet NOK 150 383.38, og hotellovernattingen kostet 4045.9 NOK.

På ettermiddagen/kvelden 5. juli, etter at klager hadde kjøpt nye billetter, fikk de en telefon fra LOT i Oslo som henviste til kanselleringen og spurte om de ønsket omruting eller refusjon av billettprisen. Klager forklarte da at de allerede hadde bestilt nye billetter som de ville kreve refundert av LOT, og spurte om hvilken omruting de kunne ha tilbudt. Da fikk de til svar at omrutingstilbudet var en flyvning en uke frem i tid. Dette var ikke forenlig med klagers reiseplaner.

LOT har utbetalt standarderstatning og klager har mottatt delvis refusjon av 7/9 av flybilletter kjøpt gjennom Supersaver. Klager har ikke mottatt refusjon for billettene bestilt gjennom Tripmonster. Klager spesifiserer at de etter å ha fått avslag på ønsket sitt om omruting fra Lot Polish Airlines ba om å få refundert billettprisen for å redusere tapet deres midlertidig til å betale kredittkortregningen for de nye flybillettene som de ble tvunget til å kjøpe selv.

Klager krever dekket utgifter til nye flybilletter, 150 383.28 NOK, samt utgifter til hotellovernatting på 4045.9 NOK. Beløpet som LOT delvis har refundert av de opprinnelige billettene kommer til fradrag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Lot Polish Airlines har i det vesentlige anført:

Passasjerene skulle fly med LO482 fra Oslo til Warszawa og videre med LO23 fra Warszawa til Los Angeles 5. juli 2022. Flyvning LO482 ble kansellert.

I lys av dette, mottok passasjerene standarderstatning tilsvarende 600 EUR per passasjer i henhold til 261/04. Passasjerene hadde også krav på full refusjon for billettprisen. Klager har blitt bedt om å kontakte formidleren billetten har blitt kjøpt fra for å gjennomføre refusjonen. Vi ønsker å understreke at passasjerene ikke hadde krav på forpleining fordi de ikke ventet på en forsinket eller en alternativ flyvning.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inklusive flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Supersaver.no. Vi opptre utelukkende i vår egenskap som formidlere og det faktiske avtaleforholdet om flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og flyselskapet. Vi er ikke medleverandør av tjenestene og vi er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette fremgår tydelig av våre vilkår som kunden aksepterer å ha lest og forstått før betaling.

Dagen før avreise, 5. juli, registrerte flyselskapet i bookingsystemet at det første flyet på utreisen fra Oslo til Warszawa var innstilt. Ifølge våre interne notater har kunden kontaktet oss samme dag for hjelp til å søke om refusjon fra Lot Polish Airlines, og vi har da avbestilt kundens ordre og sendt den til refusjonsavdelingen som har søkt flyselskapet om refusjon.

Refusjonen til kunden har blitt prosessert i samsvar med våre reisevilkår. Kunden har til og med, ifølge våre interne notater, blitt informert om og godkjent vår avgift for avbooking, 5. juli 2022. Vi har initiert utbetaling av resterende beløp.

Med utbetalingen av servicegebyret, sammenholdt med tidligere refusjon, vil kundens totale opprinnelige ordrebetaling på 48'111.36 NOK være refundert.

Nemnda bemerker

Klager har allerede mottatt 600 euro per passasjer i standarderstatning i samsvar med EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c), jf. artikkel 7.

Ved kansellering skal passasjerene i tillegg tilbys valget mellom rimelig omruting og refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav a), jf. artikkel 8. Klager har oppgitt at de ringte LOT og ba om å bli omrutet, men at de fikk til svar at det ikke var ledige plasser til passasjerene på noen avganger, og at LOT derfor bare kunne tilby refusjon av billettprisen. Klager fant deretter ledige flyavganger med andre flyselskaper, og ringte igjen LOT og ba om å bli omrutet til disse, men fikk avslag. Klager fikk senere beskjed fra LOT om at de kunne omrutes til en avgang en uke senere. Nemnda bemerker at flyselskapene har plikt til å tilby rimelig omruting, og at omrutingsplikten strekker seg også til tilgjengelige flyvninger med andre flyselskaper,

jf. EU-domstolens avgjørelse i sak C-74/19. Nemnda finner det godtgjort at LOT ikke har tilbudt klager rimelig omruting i denne saken.

Når passasjerer ikke får tilbud om rimelig omruting i tråd med forordningen og flyselskapet kun tilbyr refusjon av billetten, har passasjerer krav på å få erstattet prisforskjellen mellom opprinnelig billett og ny billett. Dette følger av fast nemndspraksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen punkt 4.2. Nemnda bemerker at klager har gått langt i å bistå flyselskapet med å kunne tilby omruting ved å legge fram flere tilgjengelige alternative flyvninger som passet for passasjerene og be om å bli omrutet til dette før de så seg nødt til å gjøre egne reservasjoner. Nemnda anbefaler derfor at LOT refunderer klagers utgifter til nye flybilletter, totalt 150 383.28 NOK. Til fradrag kommer allerede utbetalt beløp.

Klager har videre krevd refusjon av merutgifter til hotellovernatting på 4045.9 NOK under reisen.

Ved kansellering har passasjerer rett til forpleining fra flyselskapet, jf. EU-forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav b), jf. artikkel 9. Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass, kunne få utgifter til dette refundert. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

LOT har anført at passasjerene ikke hadde krav på forpleining fordi de ikke ventet på en forsinket eller en alternativ flyvning.

LOT tilbød ikke klager omruting. Passasjerene skal ikke være svakere stilt ved brudd på omrutingsplikten enn dersom LOT hadde oppfylt omrutingsplikten sin etter forordningen. Klager har forklart at de nye flybillettene medførte et 17 timer og 35 minutter langt flybytte i London over natten, og nødvendiggjorde en overnatting på hotell der. Klager har dermed godtgjort at ventetiden på den nye reisen nødvendiggjorde utgifter til overnatting på hotell. Nemnda anbefaler derfor at LOT refunderer klagers merutgifter til hotellovernatting på NOK 4045.90.

Klager forteller at de allerede har fått utbetalt delvis refusjon av de opprinnelige flybillettene, NOK 46 886,24 og at de i den forbindelse har blitt belastet en kanselleringsavgift fra Supersaver. Supersaver har i sitt tilsvarende informert om at de vil tilbakebetale serviceavgiften til klager på bakgrunn av goodwill, og at hele ordrebøpøpet da vil være refundert. Nemnda går derfor ikke ytterligere inn på dette.

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

Nemnda anbefaler at LOT Polish Airlines utbetaler 154 429.18 NOK til klager, med fradrag for allerede refundert beløp for opprinnelige flybilletter.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)