

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Delvis refusjon av billett grunnet nedgradering.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1587/15F

Tjenesteyter

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Vienna den 7. september 2015 kl. 06:45 med OS332.

Klager hadde bestilt en billett i Business Class, men ble plassert på Economy Class, med tilsvarende service.

Klager bestilte sin billett med American Express og påpeker at de kun er en betalingsagent som ikke har ansvar for de underliggende tjenester. Klager mener det er Austrian Airlines som er ansvarlig.

Klager krever erstatning i form av 30 % prisreduksjon for den opprinnelige reisen til 536,41 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Austrian Airlines har i det vesentlige anført:

I henhold til EU-forordning 261/2004 tilbyr selskapet klager en refusjon på 30 % av billettens verdi.

Austrian Airlines tilbyr 36 euro. I tillegg tilbyr selskapet en verdikupong på 100 euro.

Det vises for øvrig til Austrian Airlines brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde kjøpt en tur/returbillett med businessclass på utreisen og økonomiklasse på hjemreisen. Samlet pris på tur/returbillen var 536 euro. Klager ble tildelt plass på økonomiklasse på utreisen.

Nedgradering gir rett til en prisreduksjon på 30 % for flygningen opp til 1 500 kilometer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 10. Klager har således rett til 30 % reduksjon av billettprisen på utreisen.

Det fremgår ikke av sakens dokumenter hva utreisen kostet. Det er derfor ikke mulig for nemnda å regne ut prisreduksjonen. Det er uklart for nemnda hvorledes Austrian Airlines har kommet frem til beløpet 36 euro. Beløpet synes lavt.

Nemnda anbefaler at Austrian Airlines redegjør nærmere for beregningen av billettprisen for utreisen og refunderer 30 % av denne. Til fradrag går eventuelt tidligere utbetalt beløp.

Austrian Airlines har tilbudt en verdikupong på 100 euro i tillegg til refusjon av 36 euro. Slik saken er opplyst, vil nemnda anbefale at partene vurderer en alternativ minnelig ordning der verdikupongen omgjøres i penger slik at samlet utbetaling blir 136 euro.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Austrian Airlines redegjør nærmere for beregningen av billettprisen for utreisen og refunderer 30 % av denne. Til fradrag går eventuelt tidligere utbetalt beløp. Nemnda anbefaler som en alternativ minnelig løsning at verdikupongen omgjøres i penger slik at samlet utbetaling blir 136 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.