

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2019-04875

Tjenesteytere

Finnair

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (tilsammen fem personer) skulle reise fra Oslo til Hong Kong via Helsinki den 4. oktober 2019. De hadde også fly fra Hong Kong til Shanghai den 9. oktober og hjemreise den 16. oktober fra Beijing til Oslo via Helsinki.

På flyplassen avreisedagen tok klager kontakt med Finnair før de sjekket inn for å forklare at de ikke kom til å benytte reisen fra Hong Kong til Shanghai. På tidspunktet de skulle befinne seg i Hong Kong var det mye uroligheter der, og da de reiste med barn var det uaktuelt å reise dit. De informerte at de ville bruke hjemreisebilletten fra Shanghai som normalt. Finnairs disk på flyplassen forklarte at om de ikke brukte billetten i opprinnelig rekkefølge ville reisen bli kansellert, men de ble bedt om å ta kontakt med Finnair direkte.

Ved ankomst Hong Kong flyplass ringte klager direkte til Finnair og fikk det samme svaret. De var også i kontakt med Travellink som også ga klager samme svar.

Klager booket så nye billetter med Supersaver.

Dagen før hjemreise mottok klager boarding pass fra Travellink på det flyet som klager hadde fått beskjed om at skulle være kansellert. Klager benyttet seg av disse billettene. Det var ingen spørsmål eller problemer for å komme om bord.

Klager krever derfor at Finnair dekke utgiftene som de fikk for fem ekstra flybilletter fra Beijing til Oslo som de ikke benyttet. Det kreves også for nye billetter Oslo til Trondheim. Totalt krav er på 24 912 NOK = 2 598 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair viser til at alle krav er relatert til Montreal-konvensjonen. Artikkel 33 i Montreal-konvensjonen slår fast at handlinger som dette må bringes inn for domstolen enten på fraktførerens bosted eller på det sted hvor bedriften har sitt hovedsete eller den forretningsavdeling som har sluttet fraktavtalen, eller på bestemmelsesstedet.

Passasjerene hadde flybilletter fra Oslo til Shanghai via Helsinki og Hong Kong den 4. oktober 2019. De to første strekningene har blitt solgt med Finnair-koden AY og tredje etappen er solgt under koden KA (Cathay Dragon) under interline avtale. Passasjerene var om bord på Finnair sine ruter.

Finnair forklarer at de ikke kansellerte klagers flyreise og viser til sine transportvilkår: 3.3.6 Vær oppmerksom på at hvis du ikke dukker opp til en flyvning, kan din videre reise eller returreise bli avbestilt.

Denne informasjonen kunne klager innhentet ved å ringe Finnair sin kundeservice, reisebyrå eller Finnair administrer min bestilling tjeneste.

Finnair tilbyr klager som en velvilje 200 euro til konto eller 350 euro i en voucher for fremtidige reiser med Finnair.

Finnair forklarer også til klager at det var utstedt en ny billett for Hong Kong – Shanghai den 9. oktober av operatøren Cathay Pacific. Dette medførte problemer for Finnair sitt system med å lese reservasjonen. Derfor ble ikke returbillettene kansellert.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Nemnda bemerkar innledningsvis at nemnda har kompetanse til å behandle klagen jf. luftfartsloven § 10-28.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett. Det vil gi passasjerer en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av kun en vei i et slikt tilfelle.

Det fremkommer av Finnairs transportvilkår 3.3.6 at dersom du ikke møter opp til en flyvning, kan din videre reise eller returreise bli avbestilt.

I dette tilfellet ble ikke klagers returbillett avbestilt. Det viste seg at klagers billett kunne skrives om, og at strekningen fra Hong Kong til Shanghai kunne separeres fra original billett, slik at returbillett fra Beijing til Oslo kunne benyttes. Etter nemndas syn burde Finnair undersøkt dette nærmere og tilbudt klager omskriving av billetten mot et eventuelt gebyr. Dette ville påført klager langt lavere kostnader enn å kjøpe nye billetter.

Nemnda mener etter dette at det i denne saken skal gis medhold til klager grunnet manglende og feil informasjon fra flyselskapet.

Klager krever videre refusjon av ny billett fra Oslo til Trondheim for en av de reisende.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av en billett fra Oslo til Trondheim, da klager ankom Oslo etter rutetid, og at strekningen Oslo - Trondheim ikke var del av den opprinnelige billetten som er lagt frem for nemnda.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Finnair refunderer klagers nye og ubenyttede billetter fra Beijing til Oslo, kroner 22 875,65. Dersom klager har mottatt 200 euro per person som tilbudt, kommer dette til fradrag.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)