

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av flybilletter kjøpt på egenhånd grunnet kansellering og omruting.

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-02964

Tjenesteytere

Finnair

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Tromsø til Venezia via Helsinki den 29. juni 2019. AY946 fra Tromsø til Helsinki ble kansellert.

Formålet med reisen var å besøke sin feriedestinasjon, som var Torbole i Italia. Her hadde klager leid bosted fra 29. juni til 13. juli. Avtalen var bindende. Klager hadde også bestilt hjemreise den 14. juli med et annet flyselskap. Denne reisen var forhåndsbetalt og ikke ombookbar.

Da kanselleringen var et faktum fikk klager valget mellom refusjon, omruting så snart som mulig, eller omruting på en senere dato etter eget valg. Klager ønsket alternativ 2: Omruting snarest mulig.

Av omrutingstilbud fikk klager fikk tilbud om å fly fra Tromsø til Helsinki neste dag (30. juni), og deretter fra Helsinki til Venezia neste dag der igjen (1. juli), dvs. ankomst to dager senere enn planlagt. Et annet forslag var at de måtte dekke reise til Oslo selv, og bli booket om herfra til Helsinki, slik at de kunne hoppe på sin opprinnelige flyvning fra Helsinki til Venezia. Finnair ville ikke dekke reisen mellom Tromsø til Oslo, da de ikke hadde samarbeidspartnere på denne strekningen. De fikk imidlertid beskjed om at de kunne søke om refusjon i ettertid.

Klager ønsket omruting snarest mulig for hele strekningen, og krever derfor å få dekket kostnaden til flybilletter fra Tromsø til Oslo. Dette kostet 1549 kroner pr.person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren (klager) hadde reservert en reise med Finnair fra Tromsø til Venezia via Helsinki den 29. juni 2019. Finnair kansellerte AY946 fra Tromsø til Helsinki. Klager

ble informert om dette pr. e-post den 28. mars 2019. Ifølge klager var det Finnair sin beslutning å booke dem til AY914 den 29. juni fra Oslo til Helsinki. Reservasjonsdetaljer hos reisefølge (som har separat klage) viser imidlertid at det var passasjerens eget ønske å fly fra Oslo istedetfor Tromsø, slik at de kunne rekke sin opprinnelige flyvning fra Helsinki til Venezia.

Kanselleringen og ombooking av AY946 skjedde tre måneder før avgang.

Det var passasjerens eget valg å fly fra Oslo istedetfor Tromsø. Videreforbindelsen var da med AY1781 med avgang fra Helsinki 16.30 og ankomst Venezia kl. 18.30.

AY914 den 29. juni fra Oslo til Helsinki ble forsinket med 1 time og 13 minutter ved ankomst Helsinki. Passasjerer mistet sin videreforbindelse til Venezia. Passasjerer ble tilbudt hotell og ombooket til den 30. juni med AY1511 avgang fra Helsinki kl. 07.55, ankomst Zurich 09.45 og lx1662 avgang kl. 13.05, ankomst 14.10.

Finnair har utbetalt standarderstatning på 400 euro per person for forsinkelsen på AY914 Oslo-Helsinki. Finnair vil ikke imøtekomme klagers krav om å dekke passasjerens flybilletter fra Tromsø til Oslo. Passasjerer tok egne grep og avviste flyselskapets rimelige forpleining. Flyselskapet er ikke ansvarlig til å dekke klagers utgifter, jf. EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybilletter med et annet flyselskap på kr 6196, fordi omrutingstilbudet ikke oppfylte kravet om omruting «snarest mulig» jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a).

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet både tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Som nevnt begrenser ikke omrutingsplikten seg til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Dersom passasjerer kjøper nye billetter selv uten å avvente selskapets omruting, risikerer passasjerer å måtte dekke utgiften selv.

Klager her ønsket omruting. Hun fikk tilbud om omruting til Helsinki neste dag, og fra Helsinki til Venezia dagen etter dette igjen, med ankomst to dager etter opprinnelig ankomsttid. Klager fikk også tilbud om omruting til å fly fra Oslo til Helsinki og videre til Venezia den opprinnelige avreisedag, men ikke noe tilbud fra Tromsø til Oslo.

Etter nemndas oppfatning oppfylte ikke Finnairs første omrutingstilbud kravet til omruting "snarest mulig" jf. EU-forordning 261/2004 art. 8 bokstav a), da klager med omrutingstilbudet ikke ville være fremme i Venezia før to dager senere enn planlagt, og det fantes omrutingsalternativer med delvis andre flyselskaper som ville få klager på plass betydelig raskere. Slik nemnda ser det foreslo klager å bli omrutet fra Tromsø til Oslo, og deretter videre fra Oslo til Helsinki slik at de kunne benytte det opprinnelige flyet fra Helsinki til Venezia. Finnair aksepterte både å booke om klager fra Oslo til Helsinki og at de benyttet sitt opprinnelige fly til Venezia, men avslo å omrute klager fra Tromsø til Oslo. Retten til omruting gjelder for strekningen det er kjøpt billett for. I henhold til klagers billett var utreise fra Tromsø, og endelig bestemmelsessted Venezia. Nemnda finner at Finnair kunne og burde booket om klager hele veien fra Tromsø til Venezia, og at Finnairs unnlatelse av å gjøre dette i dette tilfelle er i strid med EU-forordning 261/2004 art 8 bokstav b.

I tilfeller hvor en passasjer har hatt merkostnader til omruting på egenhånd og tapet finnes dekningsmessig etter EU-forordningen, trekkes eventuelt refundert beløp for de opprinnelige flybilletter fra erstatningsbeløpet. Klager får da utbetalt mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett. I saken her reiste klager på sin opprinnelige booking, og har så vidt nemnda kan se ikke mottatt noen refusjon for de opprinnelige flybillettene. Det gjøres da intet fradrag i erstatningsbeløpet.

Etter dette anbefaler nemnda at Finnair dekker klagers merutgifter for billett fra Tromsø til Oslo på kroner 6 196.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Finnair utbetaler 6196 NOK til klager.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)