

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet ruteendring.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00415

Tjenesteytere

Ticket

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Den 15. november 2019 bestilte klager en reise hos Ticket for to personer med Air France fra Paris til Oslo kl 14.15 den 29. mars 2020.

Den 24. desember mottok klager melding fra Ticket om ruteendring; ny avgang fra Paris var fremskyndet med to timer til kl 12.15. Klager fikk spørsmål fra Ticket om han godkjenner tidendringen, med tre svaralternativer. Klager valgte tredje alternativ som var: "NEI, vi godkjenner ikke de nye tidene som flyselskapet har tilbudt. Vi ønsker å avbestille og få pengene tilbake." Klager fikk deretter melding om at det kunne ta tre uker før han fikk svar på refusjonssøknaden. Da klager ikke hadde tid til å vente så lenge bestilte han nye billetter på strekningen.

Klager så det som en selvfølge at han ville motta full refusjon av billettene, mot et gebyr på kroner 100 per person, slik de per mail gav uttrykk for. Han stiller seg kritisk til at Ticket ikke har levert varen klager har bestilt og betalt, og krever full refusjon av ubenyttede billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for selve utførelse av reisen. Dette kommer også frem av Tickets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Den 24. desember sendte Ticket epost til klager og informerer om ruteendringen, og gir ham følgende tre alternativer:

* JA, vi godkjenner de nye tidene som flyselskapet har tilbudt.

* NEI, vi godkjenner ikke de nye tidene som flyselskapet har tilbudt. Vi ønsker et nytt alternativ fra flyselskapet:

* NEI, vi godkjenner ikke de nye tidene som flyselskapet har tilbudt. Vi ønsker å avbestille og få pengene tilbake.

Klager velger det siste alternativet, og Ticket sender ny epost til klager hvor de informerer ham om at de vil sende en refusjonssøknad til flyselskapet og at det kan ta inntil tre uker før de får svar.

Air France svarer at siden ruteendringen er på under to timer plikter ikke flyselskapet å gi full refusjon av billettene.

I mellomtiden har klager allerede kjøpt seg nye billetter på strekningen.

Ticket kan ikke se å ha gjort noe feil i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Air France har i det vesentlige anført:

Da klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før har han ikke krav på refusjon av billettene.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise, kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a).

Klager valgte å kansellere reisen og har etter dette krav på full refusjon av billetten.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air France refunderer klagers flybilletter.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)