

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyret klager betalte for Ticket-garanti, da reisen ble avbrutt som følge av ruteendring.

Dato

25.04.2022

Saksnummer

2021-01817

Tjenesteytere

Ticket

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt en reise hos Ticket med Norwegian t/r Stavanger - London den 15. - 18. oktober 2021. Klager kjøpte også Ticket-garanti fra reisebyrået.

Grunnet en ruteendring fra flyselskapet mottok klager full refusjon av flybillettene. I den forbindelse mener klager han også har krav på refusjon av beløpet han betalte for Ticket-garanti, da reisen likevel ikke ble noe av.

Klager krever full refusjon av gebyret klager betalte for Ticket-garanti med kroner 585.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestiller flyreisen 27. juli 2021. Ved bestilling legger han til Tickets avbestillingsbeskyttelse, Ticket Garanti, kroner 195 per person, totalt kroner 585.

Klager velger å avbestille reisen sin den 25. august 2021 grunnet en ruteendring fra flyselskapet.

Ticketgaranti er en avbestillingsbeskyttelse som må bestilles og betales samtidig med billetten. Den er da gyldig fra kjøpsdato. Klager har kunnet benytte sin billettgaranti i én måned før ruteendringen oppstod. Avbestillingsbeskyttelsen anses derfor som konsumert.

Ticket avslår kundens krav om tilbakebetaling.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning. Det fremkommer i sakens dokumenter, og det er ikke bestridt, at klager ble informert om ruteendringen den 25. august, mer enn 14 dager før avreise. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte avbestillingsbeskyttelse til kroner 195 per person som han krever refundert med den begrunnelse at reisen ble avbrutt som følge av en ruteendring.

Det fremkommer i vilkårene til Ticket Garanti (Tickets avbestillingsforsikring) at forsikringen klager har kjøpt gjelder fra det øyeblikket reisen og forsikringen betales, og opphører tre timer før reisen starter. Nemnda kan ikke se at det foreligger noe rettslig grunnlag for klager til å kreve refusjon av premien han betalte for forsikringen.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)