

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet kansellering

Dato

28.01.2022

Saksnummer

2021-01314

Tjenesteytere

Mytrip

Egyptair

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (3 personer) hadde bestilt reise hos Mytrip fra Bergen til Kairo t/r med SAS og Egypt Air. Klagers kone og barn hadde utreise den 25. juni (P7LNDE), og klager selv hadde utreise den 19. juli (PF9WBR). Alle tre skulle returnere sammen den 20. august på sine respektive bookingnummer på følgende tider:

MS 759 20AUG CAICPH 1010 1445

SK2872 20AUG CPHBGO 1700 1820

Den 13. juli mottok klager epost fra Mytrip om ruteendring på returreisen for booking PF9WBR; SK2872 på returen var kansellert, og klager var booket om på ny flyvning med avgang fra København kl 14.05. På dette tidspunktet var klager enda ikke landet i København, så reiseruten var ikke gjennomførbar. Klager kontaktet Mytrip, og han ble avkrevd et gebyr på kroner 375 for hjelp til ombooking. Den 14. juli mottok klager epost med reiserute fra Mytrip hvor reiseruten var uendret og lik opprinnelig bestilling. Klager gikk derfor ut i fra at reiseruten likevel var ok, og kunne gjennomføres som planlagt.

Den 28. juli mottok klagers kone sms fra Mytrip om ruteendring på returreisen for booking P7LNDE; SK2872 på returen var kansellert, og klagers kone og barn var booket om på ny flyvning med avgang fra København kl 14.05. På dette tidspunktet var de enda ikke landet i København, så reiseruten var ikke gjennomførbar. Klagers kone ble avkrevd et gebyr på kroner 375 for hjelp til ombooking. Samme dag, den 28. juli, mottok klager epost med reiserute fra Mytrip hvor reiseruten var uendret og lik opprinnelig bestilling. Klager gikk derfor ut i fra at reiseruten likevel var ok, og kunne gjennomføres som planlagt.

Utreisen gikk fint for begge bookinger.

Da klager og hans familie skulle reise hjem fra Kairo den 20. august ble han informert om at returbillettene var ugyldige. Han måtte betale et gebyr til Egyptair på EGP 16 959 (NOK 9974,98) for å komme seg hjem. Klager og hans familie reiste hjem neste dag på følgende reiserute:

MS 759 21AUG CAICPH 1010 1445
SK2872 21AUG CPHBGO 1655 1815

Klager har senere mottatt refusjon for gebyret på kroner 375 fra reisebyrået.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter hjem, EGP 16 959 (NOK 9974,98).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

SK2872 ble kansellert, og klager ble informert om ruteendringen per epost av Mytrip mer enn 14 dager før avreise. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Ved kansellering er det det opererende flyselskap som er ansvarlig for ombooking. SAS booket om klager til nærmeste ledige avgang som var med SK2868 kl 14.05:

SK2868 20AUG CPHBGO 1405 1525

I og med at flyvningen før var med Egyptair, oppfattet ikke SAS' systemer dette. Bookingen viser imidlertid at reisebyrået har vært inne i bookingen den 28. juli, dette var etter at klager tok kontakt med Mytrip. Reisebyrået har derfor vært klar over at reisen ikke var gjennomførbar. Mytrip har tatt seg betalt for og påtatt seg ansvaret for å booke om klagers billetter, uten å gjøre dette. Mytrip må her stå ansvarlig for at klagers billetter ikke var skrevet om og klare ved avreise den 20. august.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av flyreiser og er i henhold til reisebyråets regler og vilkår ikke ansvarlig for uregelmessigheter som oppstår mellom flyselskapet og passasjerer. Klager aksepterte disse vilkårene ved kjøp av reisen.

Den 2. juni bestilte klager en reise med SAS og Egyptair t/r Bergen - Kairo. SAS endret tiden på returreisen, og klager betalte kroner 375 i gebyr for hjelp til ombooking. Da Mytrip senere skulle skrive om billetten var bookingen under flyselskapets kontroll.

Med dette menes at billetten er låst av flyselskapet. Mytrip kan ikke lenger gjøre noe i bestillingen. Mytrip har senere refundert gebyret på kroner 375 til klager.

Egyptair har i det vesentlige anført:

Klager har kjøpt billetter hos Mytrip, og det er Mytrip som har krevet et gebyr fra klager for å skrive om billettene. Klager bes henvende seg til Mytrip.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom København og Bergen ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen, omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige seter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I dette tilfellet omrutet SAS klager uten at klager fikk valget mellom omruting snarest mulig, omruting på et senere tidspunkt og refusjon. SAS har derfor ikke tilbud omruting i tråd med forordningen, hvilket førte til at klagers returreise ikke var gjennomførbar, og klager måtte kjøpe nye billetter til Kairo.

Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers utgifter til nye billetter fra Kairo til Bergen med EGP 16 959 (NOK 9974,98).

Nemnda oppfordrer SAS til å vurdere om det er grunnlag for å kreve regress fra MyTrip.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye billetter med NOK 9974,98.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)