

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Covid-19

### Dato

18.02.2021

### Saksnummer

2020-02725

### Tjenesteytere

Flysmarter.no

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle sammen med to andre reise fra Stavanger til Luxembourg via Amsterdam den 3. september 2020 med KL1196 og KL1739. Avreise fra Stavanger var klokken 06:20. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Flysmarter. Klager kontaktet Flysmarter den 14. august 2020 for å få endret billettene til november da Luxembourg var merket som et rødt land med hensyn til Covid-19-situasjonen. Klager fikk da beskjed om at dersom han ønsket å endre billettene på daværende tidspunkt, ville flyselskapet kreve mellomlegget mellom original billett og ny billett. Reisebyrået anbefalte derfor at klager tok kontakt nærmere avreisedato.

Klager opprettholdt dialogen med reisebyrået i perioden frem til avreise for å forsøke å finne en løsning. Klager ba blant annet om å få en voucher fra KLM, men reisebyrået informerte om at KLM avsto denne forespørselen. Den 2. september kl. 17:44 ba klager om at billettene skulle endres til å ha avreise i april 2021. Flysmarter svarte klokken 10 dagen etter og informerte om at klager og hans reisefølge ble registrert som no-show, og at det ikke var noe verken de eller flyselskapet kunne gjøre noe med. Flysmarter viste til at klager tok kontakt med dem etter at de hadde stengt kontorene for dagen. Klager har anført at Flysmarter er et web-basert reisebyrå, og at de ikke har åpningstider tilgjengelig på nettsidene sine. Klager hadde derfor ingen mulighet til å vite at hans forespørsel ikke ville bli behandlet før avreisetidspunktet for flyvningen.

Klager krever refusjon av flybillettene pålydende NOK 6 759.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flysmarter har anført:

Kunden har vært i kontakt med Flysmarter for en ombooking. Reisebyrået har gitt kunden flere alternativ, men klager valgte å ikke booke om reisen. Klager fremsatte en

forespørsel om voucher i stedet. Flysmarter kontaktet KLM for å undersøke om det var mulig å få en voucher, men KLM avviste dette da de ikke ga voucher for reiser i september. Dette har kunden blitt informert om.

På kvelden dagen før avreise, mottok Flysmarter en ny forespørsel fra klager hvor han ønsket å ombooke flyvningene til en annen dato. Da Flysmarter ikke har kveldsåpne kontorer, hadde ikke reisebyrået noen mulighet til å behandle forespørselen på kvelden. Ettersom kunden ikke avbestilte sin reise med verken Flysmarter eller KLM innen avreise, ble klager registrert som «no-show». Det er flyselskapet som legger dette inn i bookingen dersom den reisende ikke benytter seg av flyvningen.

Ved «no-show» har flyselskapene ulike måter å håndtere dette på. KLM's policy er at en ombooking og refusjon ikke lenger er mulig. Flysmarter har dermed ikke mulighet til å ombooke kunden. Reisebyrået må forholde seg til flyselskapets policy og kan ikke ombooke passasjerer når KLM sier at det ikke er tillatt.

Flysmarter viser til at kunden kunne ha kontaktet KLM dagen før avreise for å avbestille sin reise. Flysmarter viser videre til at det fremgår av deres reisevilkår at dersom deres kontor ikke er åpent, må man ta kontakt direkte med flyselskapet for å avbestille.

Flysmarter har svart på alle spørsmål kunden har stilt og gitt forslag til ombookinger, som kunden valgte å ikke gå videre med. Flysmarter er ikke ansvarlig for at kunden har fått no-show status da de aldri ombooket eller avbestilte reisen før avreise.

KLM har anført:

KLM avviser klagers krav på refusjon da flyvning KL1196 fra Stavanger til Amsterdam den 3. september 2020 ikke var kansellert. Klager og hans reisefølge møtte ikke opp til check-in og ble registrert som no-show på flyvningen.

I henhold til artikkel 8.4 i selskapets generelle befordringsvilkår, har ikke flyselskapet noen forpliktelse (herunder, uten begrensning, noen refusjonsforpliktelse) eller ansvar overfor en passasjer som ikke overholder betingelsene i denne artikkelen.

### **Nemnda bemerker**

Klager har blitt registrert som no-show på flyvning KL1196 med avreise fra Stavanger til Amsterdam den 3. september 2020, samt flyvning KL1739 fra Amsterdam til Luxembourg.

Klager krever refusjon av flybillettene.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 at passasjerer på visse vilkår kan ha rett til refusjon eller omruting. Med mindre flyvningen er innstilt eller den reisende er overført til en annen flyvning, er det en forutsetning for at forordningen skal komme til anvendelse at vedkommende møter til innsjekking som fastsatt på

det tidspunkt som skriftlig er angitt på forhånd av luftfartsselskap, reisearrangør eller reisebyrå, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

I dette tilfellet har ikke klager møtt til innsjekking (og flyselskapet har ikke innstilt flyvningen eller overført de reisende til en annen flyvning). Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse.

Spørsmålet er om klager kan kreve refusjon på annet grunnlag.

Det følger av KLMs befordringsvedtekter artikkel 8 jf. artikkel 8.4 som gjelder innsjekking/ ombordstigning, at flyselskapet ikke har noen form for forpliktelser eller ansvar overfor en passasjer som ikke møter til innsjekk. Nemnda kan derfor ikke se at klager har rett til refusjon fra KLM.

Videre fremgår det av punkt 4 i Flysmarters reisevilkår at når Flysmarters kontor er stengt, skal den reisende kontakte flyselskapet på avreiseflyplassen. Nemnda viser for øvrig til Flysmarters åpningstider fremgår av nettsiden deres når man klikker seg inn for å lese reisevilkårene. Nemnda bemerker at det er viktig å lese gjennom reisevilkårene når man bestiller reiser gjennom nettbaserte reisebyråer og at det er den reisende selv som har ansvaret for å sette seg inn i disse reisevilkårene.

Da klager verken hadde avbestilt eller ombooket flyvningen før tidspunkt for avreise, kan ikke nemnda se at det foreligger noe grunnlag for at reisebyrået skal refundere billettene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)