

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet ruteendring.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0275/15F

Tjenesteyter

Air Berlin

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Roma via Berlin for reise 14. - 18. mai 2015. Den 14. november 2014 mottok klager en ruteendring fra flyselskapet. Endringene gjorde at klager ikke ønsket på benytte seg av flybillettene.

Air Berlin har lovet klager full refusjon, men han har ikke mottatt pengene.

Klager krever rettmessig full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Air Berlin beklager hendelsen, og vil refundere klagers billetter. Pengene overføres kortet som ble benyttet som betaling.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Air Berlin ved nemndas e-post av 24. Mars 2015 med frist til 11. mai 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Air Berlin endret rutetidene. Klager ønsket ikke å benytte seg av billetter med nye tider. Han har da rett til refusjon av hele billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8. Air Berlin har erkjent dette, men har likevel ikke refundert billettprisen. Nemnda anbefaler at dette gjøres snarest.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Berlin refunderer hele billettprisen snarest. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.