

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av returbilletter som følge av kansellering og manglende informasjon om omruting

Dato

27.04.2022

Saksnummer

2021-01652

Tjenesteytere

SAS

Bravofly

Swiss International Air Lines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone hadde kjøpt en tur-retur reise gjennom Bravofly fra Kristiansand til Pristina den 3. juli med retur den 7. august 2021. Reisens kostnad var 11 341,44 NOK.

Klager fikk melding fra Bravofly den 9. juli 2021 om at SAS hadde kansellert både utreisen og hjemreisen. Utreisen var imidlertid allerede gjennomført og den gikk som normalt. Klager kontaktet Bravofly og SAS, men oppnådde ikke kontakt. Klager forholdt seg til at returreisen den 7. august 2021 var kansellert. Klager ble ikke informert om omruting og bestilte selv nye returbilletter gjennom Travellink fra Pristina til Kristiansand den 6. august 2021.

Klager krever standarderstatning og refusjon av kjøpte returbilletter, 6561,36 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har inngitt følgende tilsvaer:

Dette er en reisebyrå booking, utstedt på Swiss dokument (LX), så dersom byrået har sendt en refusjonsforespørsel til flyselskapet som eier dokumentet, så vil dette være SWISS, da det ikke eksisterer 117-dokument i bookingen (SAS). SAS opererer første flyvningen på utreisen 03.07.21 (SK208) og denne opererer som normalt. På returen 07.08.21 opererer SAS LH6280 (SK4756). Denne flyvningen blir innstilt den 09.07.21, slik klager også informerer om. Dette er mer enn 2 uker før avgang og klager fikk også beskjed om innstillingen den 09.07.21. Da LH6280 (SK4756) ble innstilt, ble klager booket om av Lufthansa til neste fly som gikk 1 time senere og ankom OSL kl 15:00 istedenfor kl 14:00. Neste fly OSL-KRS hadde avreise kl 21:35. Siste flyvning med SAS, SK223 den 07.08.21 opererte også som normalt.

SAS stiller spørsmålstegn til hva som har skjedd med bookingen og hvorfor klager måtte kjøpe ny retur. SK223 på returen er ikke kansellert og viser NOSHOW i bookingen. SAS avviser krav om standarderstatning da flyvningen (SK4756) ble innstilt mer enn 14 dager før avreise jf. 5.1 c iii.. Videre må krav om refusjon for ubenyttet billetter rettes til reisebyrået, som skal sende forespørsel til dokumenteier (LX).

Swiss Air Lines har inngitt følgende tilsvaer:

Swiss kommenterer ikke kravet om refusjon av returbillettene, men tilbyr å refundere de ubenyttede billettene, totalt GBP 176,90 per billett. Swiss hevder at billettene er bestilt gjennom reisebyrået Last Minute og at de ikke har mottatt en søknad om refusjon fra reisebyrået.

Bravofly har ikke fremmet tilsvaer for nemnda, men har tidligere i saken informert klager om at de kun er en formidler av reiser, og at de ikke er ansvarlig for utførelsen av selve reisen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager har opplyst at det ble gitt beskjed om kanselleringen den 9.juli 2021, altså over to uker før avgang for den kansellerte returen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning

Ved kansellering har en rett på refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig, jf. forordningens artikkel 8. Det er flyselskapet som er pliktsubjekt. Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordning 261/2004 at i tilfeller hvor en passasjer ikke blir tilbudt omruting i henhold til forordningen, kan selskapet bli ansvarlig for å refundere klagers kostnader til å besørge omrutingen på egenhånd. Dette fremgår også av fast nemndspraksis. Flyselskapet har etter artikkel 14 andre ledd en plikt til å gi passasjerene som er berørt av en kansellering, skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til forordningen, herunder retten til omruting. Det er ikke dokumentert at klager ble informert om omruting. Nemnda legger derfor til grunn at klager ikke er tilbudt omruting og at klager har krav på å få refundert kostnader til kjøp av returbilletter, 6561, 36 NOK.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, også i tilfeller der billettene er kjøpt via et reisebyrå. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer billettkostnaden direkte til klager og eventuelt søker regress dersom det er grunnlag for det.

Vedtak

Transportklagenemnda fly anbefaler at SAS utbetaler 6561 NOK til klager for nye flybilletter til hjemreisen.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)