

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Endret rutetid.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01230

Tjenesteytere

Finnair

Bravofly

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Finnair fra Bergen til New York via Helsinki den 18. mars 2022 (retur 27. mars 2022). Reisen var kjøpt via reisebyrået Bravofly. Den ene flyvningen på utreisen (HEL-JFK) hadde Iberia Airlines-flynummer, men skulle opereres av Finnair. Klager betalte 6020,35 NOK for reisen.

To dager før utreisen fikk klager melding om ruteendring. Returflyvningen var endret til den 29. mars 2022. Klager forsøkte å kontakte både flyselskapet og reisebyrået, men fikk til svar at de ikke kunne finne bedre alternativer. Klager måtte derfor kansellere hele reisen hos Finnair og kjøpe nye flybilletter med et annet selskap til dobbelt pris.

Det er fremsatt krav om refusjon av flybillettene (6020,35 NOK) og kompensasjon på 1200 EUR (600 EUR pp). Klager ønsker også en vurdering av om de har rett til å få tilbake mellomlegget til nye flybilletter. Nye flybilletter kostet 11878 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Iberia Airlines har anført følgende:

Iberia Airlines var ikke opererende flyselskap på noen av flyvningene i klagen. Flyvningene var operert av Finnair. Finnair må kontaktes vedrørende informasjon om mulig kompensasjon.

Ifølge Iberia Airlines sine systemer ble billettene kjøpt via reisebyrået Bravofly. Reisebyrået er ansvarlig for billettene de utsteder. Ettersom dette var en situasjon utenfor Iberia Airlines sin kontroll bes reisebyrået kontaktes for en løsning.

Bravofly har ikke fremmet tilsvaer i saken.

Finnair har ikke fremmet tilsvaer i saken.

Til klager direkte har Finnair skrevet at flyvningene den 29. og 30. mars gikk som normalt. Det er videre anført at klager ble informert om ruteendringen mer enn 10 dager før avgang, og at de derfor ikke har rett på standardkompensasjon. Finnair har videre skrevet til klager at returreisen ikke ble benyttet etter de hadde akseptert endringen.

Dersom passasjeren ikke møter opp på utreisen vil returreisen automatisk kanselleres, og prisen vil ikke bli refundert.

Nemnda bemerker

To av tjenesteyterne i saken (Bravofly og Finnair) har ikke fremmet tilsvaer. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemnd-forskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har anført at hele reisen ble avbestilt, da de på tross av forespørsel om dette til både reisebyrå og flyselskap ikke kunne få noen bedre alternativer enn retur to dager senere enn planlagt. Klager kjøpte helt nye tur/retur-billetter fra Bergen til New York.

Klager sin planlagte returreise den 27. mars 2022 (AY6 og AY941) ble flyttet til den 29. mars 2022. Dette er en ruteendring som må anses som en kansellering i EU-forordningens forstand.

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjeren blir opplyst om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

Ifølge fremlagt reisedokument var det Finnair som var opererende flyselskap på klagers returreise. Det er opererende flyselskap som er ansvarssubjekt i henhold til EU-forordning 261/2004.

I henhold til fremlagt dokumentasjon ble klager informert om endringen på returreisen den 16. mars 2022. Det var da under to uker til planlagt retur den 27. mars 2022. Finnair har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager med reisefølge har med dette rett på standarderstatning på 600 EUR per person (totalt 1200 EUR).

Ved kansellering har passasjeren rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende

transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Slik nemnda oppfatter det har klager grunnet endringen på returen avbestilt reisen via reisebyrået den 16. mars 2022. Dette var før avreise. Klager kan ikke bære ansvar for den eventuelle tiden det tar før avbestillingen går fra reisebyrå til flyselskap. Klagers rett til full refusjon av reisen må dermed anses som stående, til tross for det faktum at Finnair har anført at klager ikke møtte opp til flyvningene. Nemnda anbefaler med dette at Finnair refunderer billettprisen fullt ut i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble tilbudt ny returreise to dager senere. Etter nemndas oppfatning var ikke dette et tilstrekkelig godt alternativ i den konkrete saken. Klager fant nye flybilletter som gav returreise samme dag som opprinnelig returreise.

Slik nemnda oppfatter det ble ikke klager gitt muligheten til å benytte den planlagte utreisen, og ombookes kun for returreisen. Nemnda anbefaler med dette at Finnair i tillegg til refusjon av opprinnelig booking, refunderer merkostnadene (mellomlegget) til nye flybilletter tur/retur Bergen-New York. De nye flybillettene kostet 11878 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Finnair utbetaler standarderstatning på 600 EUR per person (totalt 1200 EUR), refunderer de opprinnelige flybillettene, samt mellomlegg/merkostnad til flybilletter med alternativt flyselskap.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)