

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av flybilletter grunnet kansellering. Klager har skrevet inn feil e-postadresse.

Dato

08.05.2024

Saksnummer

2023-03201

Tjenesteytere

Supersaver

LOT Polish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flyreise t/r Oslo-Warszawa-Sarajevo gjennom Supersaver:

LO482 (operert av LOT Polish Airlines) - Oslo-Warszawa - kl. 10:45-kl. 12:45 - 7. september 2023

LO579 (operert av LOT Polish Airlines) - Warszawa-Sarajevo - kl. 14:45-kl. 16:35 - 7. september 2023

LO578 (operert av LOT Polish Airlines) - Sarajevo-Warszawa - kl. 13:10-kl. 15:05 - 20. september 2023

LO483 (operert av LOT Polish Airlines) - Warszawa-Oslo - kl. 16:50-kl. 18:55 - 20. september 2023

Klager oppdaget først den 4. september 2023 at den utgående reisen hadde blitt kansellert og endret til følgende ny reise, tre dager tidligere enn planlagt:

LO482 (operert av LOT Polish Airlines) - Oslo-Warszawa - kl. 10:45-kl. 12:45 - 4. september 2023

LO579 (operert av LOT Polish Airlines) - Warszawa-Sarajevo - kl. 14:45-kl. 16:35 - 4. september 2023

Klager hevder han ikke fikk noen informasjon om denne endringen før tre dager før planlagt avreise. Klager ga beskjed til LOT Polish Airlines om at han ikke kunne reise den 4. september 2023 og ble derfor omrutet til ny flyvning den 8. september 2023. Klager

hevder denne nye reisen ikke var på tilsvarende vilkår som den opprinnelige flybilletten fordi de måtte vente over 13 timer på Warszawa flyplass.

Klager krever erstatning og refusjon for kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LOT Polish Airlines har i det vesentlige anført:

Flyvningen LO482 som skulle gå den 7. september 2023 ble kansellert den 18. august 2023.

Informasjon om dette ble sendt den samme dagen, den 18. august 2023.

Da endringen kom mer enn 14 dager før planlagt avreise, vil ikke klager ha krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Refusjon av flybillettene bør foretas av billettutsteder.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Den 16. august 2023 bestilte kunden reise for to passasjerer tur/retur Oslo til Sarajevo via Warszawa med opererende flyselskap LOT Polish Airlines. Utreisen ble bestilt til 7. september 2023 og hjemreisen til 20. september 2023.

Den 18. august 2023 kansellerte dessverre flyselskapet utreisen som var planlagt 7. september og endret datoen til 4. september 2023.

Denne informasjonen ble sendt til klager den 18. august 2023. Supersaver viser til vedlegg.

Kunden kontaktet Supersaver første gang den 4. september 2023, og kunden noterte da at feil e-postadresse ble oppgitt i bestillingen. Dermed har ikke kunden mottatt relevant informasjon om flyendringen. (@Gamil.com i stedet for @Gmail.com).

Den nye flyvningen som ble lagt inn av flyselskapet hadde avreise den 4. september 2023. Disse endringene ble gjort direkte av LOT Polish Airlines, noe som gjør at Supersaver ikke lenger har tilgang til disse flybillettene. Derfor ble kunden bedt om å kontakte flyselskapet.

Den 6. september 2023 kontaktet kunden Supersaver og ba om full refusjon for bestillingen. Klager ble informert om at saken hadde blitt eskalert internt for å kontakte flyselskapet og sjekke om full refusjon var mulig.

Den 9. september 2023 nektet flyselskapet full refusjon for disse billettene da kunden aksepterte den nye flyreisen som ble foreslått av LOT Polish Airlines.

Denne informasjonen ble meddelt kunden den 12. september 2023.

Supersaver mener at de, som mellomledd, dessverre ikke kan stille spørsmål ved flyselskapets avgjørelser, regler og retningslinjer og at de er forpliktet til å handle i samsvar med dem.

Den 2. november 2023 mottok Supersaver informasjon fra kundens bank om at kunden har opprettet en tvist mot Supersaver og krevde pengene tilbake fra banken sin. Bankens undersøkelse vil enten bli vurdert i Supersaver eller kundens fordel, og Supersaver må avvente resultatene av bankens undersøkelse før ytterligere tiltak kan iverksettes. Dersom tvisten dømmes i kundens favør, vil kunden motta pengene direkte fra banken.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om standarderstatning:

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Både LOT Polish Airlines og Supersaver har anført og dokumentert at kansellering av flyvningen fra LO482 Oslo-Warszawa skjedde den 18. august 2023. Supersaver har fremlagt dokumentasjon på at de kontaktet klager per e-post med informasjon om endring av utreisen den 7. september 2023. E-posten er sendt til e-postadressen klager skal ha oppgitt ved booking av reisen. Til dette har klager uttalt at han ikke har mottatt e-post om endringen.

Basert på sakens dokumenter, finner nemnda det sannsynliggjort at klager har fått tilsendt informasjon om endringer av reisen per e-post den 18. august 2023, mer enn to uker før avreisedato den 7. september 2023 til den kontaktinformasjonen som klager har oppgitt ved bestilling. Det er klagers ansvar å registrere riktig kontaktinformasjon. Verken LOT Polish Airlines eller Supersaver kan lastes for at klager skrev e-postadressen med @Gamil.com i stedet for @Gmail.com.

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for at informasjonen som legges inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt, rabattkoder og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i.

Spørsmålet om refusjon av flybilletter:

Ved kansellering har passasjeren valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2, hvor det står at dette valget fra flyselskapet er ment å gis kun en gang. Dersom klager velger et av alternativene i EU-forordning 261/2004 artikkel 8 (1)(a), (b) eller (c), vil ikke flyselskapet ha forpliktelser knyttet til de resterende to alternativene.

Det er opplyst i saken at klager ikke reiste på det tilbudte omrutingstilbudet. Klager har valgt refusjonsalternativet og har krav på full refusjon av flybillettene.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at LOT Polish Airlines refunderer klagers flybilletter. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)