

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettene. Ombooket til reise som ikke var mulig å gjennomføre med små barn.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00820

Tjenesteytere

Bravofly

Finnair

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager, kona og deres to barn skulle reise med Finnair fra Oslo til Malaga via Helsinki med avreise 27. mai 2021. Reisen ble bestilt via reisebyrået Bravofly. Den 26. april mottok klager beskjed om at flyvningen var kansellert, hvor klager ble omrutet til avgangstider som medførte ankomst i Helsinki kl. 21.15 og videre avreise til Malaga kl. 08.00 neste dag. Opprinnelig skulle klager og reisefølge lande i Malaga samme dag (litt over midnatt) som de reiste fra Oslo.

Ombooking gjorde den planlagte reisen både dyrere og mer komplisert. Med barn på 5 og 13 år var det ikke aktuelt å tilbringe en natt på flyplassen i Helsinki, og dersom det var tilfelle ville det påløpt ekstra utgifter til hotell og transport for fire personer.

Klager tok kontakt med Bravofly og ba om rask avklaring om refusjon av billettene, for å øke sannsynligheten til å kjøpe nye billetter forholdsvis billig. Bravofly refunderte kun 50 euro og klager droppet reisen, da alternativet var at turen potensielt ble dyrere enn først antatt. Klager krever at pengene de har betalt for bookingen (14 298 kroner) refunderes i sin helhet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er Bravofly, Finnair og TAP Air Portugal bedt om tilsvaer.

Finnair har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Klager har to separate PNR fra reisebyrået, hvor den ene ble operert av Finnair og den andre ble operert av TAP. Finnair kan bare uttale seg om reisen som ble operert av dem, som i dette tilfellet er reisen fra Oslo til Malaga via Helsinki.

Finnair har bedt om kommentar fra Bravofly som solgte flybillettene til klager og reisebyrået har bekreftet full refusjon av billettene i form av voucher, som klager selvvalgte som alternativ for utbetaling. Flyselskapet viser til fremlagt korrespondanse med reisebyrået.

Fordi klager allerede har mottatt full refusjon av billettene for strekningen Oslo - Malaga, er flyselskapet av den oppfatning at klager ikke har krav på ytterligere refusjon. Klager har heller ikke krav på standardkompensasjon da kansellering ble gjort over 14 dager før avreise som følge av Covid-19.

TAP Air Portugal har gitt følgende tilsvarende til nemnda:

Flyselskapet har gått gjennom all dokumentasjon i saken og kan bekrefte at passasjerens ble gjort oppmerksom på av reisebyrået, at en kansellering av reisen med TAP Air Portugal ville være i tråd med gjeldende vilkår og betingelser da det var en frivillig kansellering fra passasjerens side.

Alle de fire billettene ble refundert i henhold til billettvilkårene som innebar en utbetaling på 23,25 EUR per billett, totalt 93 EUR.

Passasjerene hadde også kjøpt to bagasjer til 45 EUR per, som ikke er refunderbar i de tilfeller hvor billetten kanselleres av den reisende. I dette tilfellet kan flyselskapet gjøre et unntak å refundere kostnaden til ekstra bagasje i form av reise-voucher som kan benyttes på en senere reise med TAP Air Portugal. Dersom det er ønskelig, vil flyselskapet kontakte klager direkte.

Bravofly har til tross for gjentatte henvendelse fra sekretariatet ikke inngitt tilsvarende til nemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerens 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 passasjerens har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 26. april, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Klager hadde bestilt to separate reiser via reisebyrået, Bravofly. Fordi det er separate billetter, må utreisen og returen vurderes hver for seg.

Nemnda tar først for seg utreisen:

Utreisen ble operert av Finnair med avgang fra Oslo til Malaga via Helsinki, og hjemreisen ble operert av TAP Air Portugal. Utreisen med Finnair ble kansellert og klager ble tilbudt

ny avgangstid. Fordi den totale reisetiden ble lengre og langt mer kostbar enn først planlagt, valgte klager å kreve refusjon av utreisen samt kansellere returreisen. Klager krever full refusjon av sine billetter.

Etter forordningens artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon av billettprisen eller omruting under sammenlignbare betingelser ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens valg. Dersom passasjerer har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere er akseptabelt dersom passasjerer har valgt dette.

Finnair har bestridt krav om refusjon av billetter med den begrunnelse at beløpet allerede er refundert reisebyrået, som igjen har refundert klager i form av voucher. Bravofly har i e-post til Finnair opplyst at klager har mottatt voucher for utreisen.

Bravofly har videre opplyst at dersom klager heller ønsker refusjon i form av pengebeløp, vil de sørge for dette dersom klager tar direkte kontakt. Etter nemndas syn er derfor Bravofly forpliktet til å refundere utreisebilletten til klager.

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

Nemnda tar deretter for seg returen:

Når det gjelder klagers billetter på hjemreisen med TAP Air Portugal, har flyselskapet opplyst at klager selv kansellerte. Klager har selv også opplyst at de valgte å ikke reise fordi reisen ble dyrere enn de forventet. Nemnda legger derfor til grunn at klager selv kansellerte hjemreisen. Nemnda viser til flyselskapets befordringsvilkår hvor det fremgår at økonomi-billetter ikke er refunderbare. TAP Air Portugal har tilbakebetalt refunderbare skatter og avgifter til klager på totalt 93 EUR. Nemnda kan ikke se at klager har krav på ytterligere refusjon av returbillettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Bravofly refunderer klagers utgifter fra Oslo til Malaga med Finnair.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)