

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte billetter.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01649

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire reisende) hadde opprinnelig bestilt billetter i januar 2020 som ble kansellert grunnet Covid-19. Klager fikk da en voucher pålydene 18574 NOK som ble brukt som betaling av ny reise for seg og sin familie med Air France fra Oslo via Paris til Rabat med avreise 18. juni 2021, og retur 21. august 2021.

Den 18. august fikk klager svar på en PCR test som viste seg være positiv. Klager kontaktet Air France for å endre returen til den 28. august 2021. Klager ble da informert om at det ville medføre en merkostnad ved endring av billettene. Klager informerte da den ansatte hos Air France om at han ved bestilling av billettene, i januar 2021, fikk opplyst at dersom man bestiller reise innen mars 2021, og reiste innen september 2021, kunne man foreta endringer eller også avbestille uten kostnader. Dette ble sjekket av den ansatte, som beklaget, og sa at dette ville ordne seg for dem. Klager fikk SMS fra Air France den 27. august 2021, der de kunne sjekke inn via mobilen. Da klager ankom flyplass for innsjekking, fikk de beskjed om at reservasjonen var sperret og at klager selv måtte kontakte Air France i Norge, da de ikke hadde tilgang til systemet fra Marokko. Kundeservice i Norge kunne ikke gjøre annet enn å tilby klager å kjøpe nye billetter med avreise den 29. august 2021, hvilket han gjorde, og betale 23550 NOK. Air France har avslått klagers krav om refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air France bekrefter at billettene kunne endres uten gebyr, men at prisdifferansen mellom opprinnelig og ny billett må betales av de reisende. Air France kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgiften som påløp da han endret returreisen fra Rabat til Oslo via Paris fra 21. august til 28. august.

Klager har opplyst til nemnda at det ved bestilling av den opprinnelige reisen ble opplyst at det var mulig å endre og avbestille uten kostnad. Klager har også opplyst at han kontaktet Air France for å endre returbilletten og han mottok en SMS fra Air France den 27. august med beskjed om at han kunne sjekke inn. Air France har ikke imøtegått dette og klagers versjon legges til grunn.

Nemnda legger til grunn at klager hadde rimelige grunn til å tro at han hadde en bekreftet reservasjon på returreise den 28. august. Når klager møter opp på flyplassen får han beskjed om at reisen er sperret og han blir nødt til å kjøpe nye billetter til 23 550 kroner.

Nemnda mener at Air France har opptrådt uaktsomt og må holdes ansvarlig for klagers tap på 23 550 kroner. Det er adekvat årsakssammenheng mellom Air France opptreden og klagers tap.

Nemnda anbefaler derfor at Air France utbetaler 23 550 kroner 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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air France utbetaler 23 550 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)