

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten og setereservasjon grunnet kansellering.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-03079

### Tjenesteytere

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde planlagt å reise med BA0763 fra Oslo til Nashville via London den 3. april 2020, men den 19. mars mottok klager beskjed om at flyvningen var kansellert.

Klager fremsatte krav om refusjon av billettprisen og setereservasjon, men fikk utstedt en voucher fra flyselskapet. Klager fastholder krav om full refusjon av billetter samt setereservasjon pålydende kroner 27 844.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways (BA) kan bekrefte at klager med reisefølge hadde følgende booking registrert:

BA763 OSL - LHR den 3. april 2020

BA223 LHR - BNA den 3. april 2020

BA222 BNA - LHR den 17. april 2020

BA766 LHR - OSL den 18. april 2020

Reservasjonen ble gjort via British Airways sin hjemmeside (ba.com) den 17. juni 2019.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av billettene inkl. setereservasjonen. Klager betalte 27 844 NOK for billettene og 3 298 NOK for setereservasjonene. BA viser her til fremlagt dokumentasjon på mottatt betaling.

BA763 og BA223 ble begge kansellert 20. mars 2020. Samme dag fikk klager beskjed via tekstmelding, med oppfordring om å sjekke ut alternativer for refusjon via "Manage

My Booking". British Airways viser til fremlagt logg som bekrefter at klager har bedt om voucher 24. mars, og 7. april 2020.

British Airways er av den oppfatning at det burde fremstå som klart for klager, at ved å fullføre registrering av skjemaet "Future Travel Voucher Application", så valgte han refusjon i form av voucher. Dersom klager ikke ønsket å benytte seg av muligheten til ombooking eller voucher, er det opplyst på selskapets hjemmeside (under Coronavirus travel and service updates') hvilke telefonnummer han kan kontakte.

Klager har fått tilstrekkelig informasjon om hvilke alternativer han kunne velge etter kanselleringen, og ved to tilfeller har han akseptert vilkår og betingelser for utstedelse av voucher. British Airways kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Flyselskapet informerte klager om kanselleringen den 20. mars som er mer enn 14 dager før planlagt avreise. Kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Etter forordningen 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.

Etter nemndas syn valgte klager refusjon i form av vouchers. Selv om det kunne kommet tydeligere frem av informasjonen fra flyselskapet at de reisende ville ha rett på refusjon i form av penger, finner nemnda at flyselskapet ga tilstrekkelig informasjon. Etter nemndas syn er dette imidlertid uansett ikke avgjørende, idet nemnda mener at klager bør få refusjon i form av penger.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder om covid-19 "KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien", der det i punkt 4 heter:

"Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom."

På bakgrunn av dette vil nemnda anbefale at British Airways refunderer klager 27 844 NOK for billettene og 3 298 NOK for setereservasjonene. De utstedte voucherene kan da slettes.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at British Airways refunderer klager 31 142 kroner.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)