

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av ubenyttede flybilletter som en følge av covid-19.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01350

Tjenesteytere

Bravofly

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett fra Oslo til Tokyo via Moskva t/r for reise 4. - 15. april 2020. Som følge av covid-19 pandemien ble flyene kansellerte.

Klager har blitt tilbudt voucher, noe hun ikke aksepterer.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene kroner 8 387.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Bravofly eller Aeroflot har avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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 passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 17. mars og altså mer enn to uker før avgang. Han har derfor ikke rett på standarderstatning.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har verken flyselskapet eller reisebyrået svart nemnda.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. I henhold til artikkel 8 har passasjeren krav på omruting eller refusjon. I dette tilfellet har klager blitt tilbudt en voucher, noe hun ikke aksepterer.

Forordningen åpner ikke for at flyselskapene kan pålegge passasjerene å ta mot slike vouchere fremfor å refundere billettene. Etter forordningen har klager krav på refusjon fra det transporterende luftfartselskapet, altså Aeroflot. Nemnda mener derfor at Aeroflot må refundere klagers billettutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)