

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering.

### Dato

16.03.2021

### Saksnummer

2020-01887

### Tjenesteytere

Bravofly

Vueling Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt reise gjennom Bravofly og skulle reise fra Oslo til Barcelona den 10. juni 2020 med VY8539 og retur den 19. juni med DY1741. Reisen ble kansellert og klager har mottatt refusjon fra Norwegian på EUR 127,77 for returflyvningen, men ikke fra Vueling for flyvningen til Barcelona.

Klager har mottatt voucher fra Vueling, en Flight Credit for flyvningen VY8539 på EUR 153,98, men har aldri bedt om å få dette. Det er forsøkt å ringe selskapet, men det er ingen som svarer på telefonen.

Bravofly henviser til at klager må ta kontakt med flyselskapet.

Klager krever refusjon av Vueling billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda etter gjentatte henvendelser.

### Nemnda bemerker

Klager ble informert om at flyavgangene var kansellert mer enn 14 dager før planlagt avreise, og kanselleringen gir da ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 har reisende krav på omruting eller refusjon etter eget valg ved kansellering av flyving. Klager har krevd, men ikke mottatt, refusjon fra Vueling. Klager har imidlertid mottatt voucher fra Vueling, en Flight Credit for flyvningen VY8539 på EUR 153,98. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av

penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjeren har gitt sitt samtykke til dette.

I e-post fra Vueling til klager vedrørende den mottatte Flight Credit står det avslutningsvis "If you prefer to be refunded the amount of your cancelled booking, please call us so we can process your request."

Klager har forsøkt, men ikke lyktes med, å komme i kontakt med Vueling for å få refusjon i penger istedenfor Flight Credit. Klager har valgt refusjon etter artikkel 8, hvilket hun har krav på, og hun har ikke akseptert Flight Credit. Nemnda anbefaler derfor at Vueling refunderer billetten til klager med 153,98 EUR, og at eventuelle tilkjente Flights Credit strykes.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - Fly anbefaler at klager gis medhold ved at Vueling refunderer hele billettprisen til klager med 153,98 Euro. Eventuelle tilsvarende Flights Credits kan da strykes.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)