

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettene grunnet kansellering. Covid-19.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-01997

Tjenesteytere

Blue Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tre personer) skulle reise fra Oslo til Bacau den 29. juni 2020 med Blue Air OB2984. Denne flyvningen ble kansellert på grunn av covid-19 pandemien. Klager har sendt informasjon til flyselskapet at de vil ha refundert flybillettene i sin helt på EUR 449,94. Det er blitt mottatt et automatisk svar fra flyselskapet at de får en voucher. Klager har prøvd å komme i kontakt med selskapet angående dette uten hell.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Blue Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda, selv etter gjentatte henvendelser.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Blue Air har sendt ut en automatisk e-post hvor de forklarer at de har mottatt store mengder henvendelser. Som et resultat av dette så tilbyr Blue Air sine passasjerer voucher som kan brukes i en periode på to år fra utstedelsesøyeblikket. For å få denne voucher må passasjerene kontakte selskapet på deres nettside.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Blue Air har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. Transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir passasjerer 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, eller med mindre flyselskapet har informert om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet informerte klager om kansellering den 20. mai 2020, som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

I denne saken har klager valgt refusjon. Flyselskapet kan tilby voucher, men dette er frivillig for klager å velge. Klager kan i henhold til EU-forordningen kreve beløpet utbetalt i penger, noe klager har gjort i dette tilfellet.

Nemnda anbefaler at Blue Air utbetaler 449,95 euro i NOK til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda Fly anbefaler at Blue Air utbetaler 449,95 euro i NOK til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)