

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise. Covid-19.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-01984

### Tjenesteytere

Bravofly

Vueling Airlines

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle sammen med sin familie reise med VY8539 fra Oslo til Barcelona den 20. juni 2020. Returreise var den 29. juni 2020 med SK4686. Reisen var bestilt gjennom Bravofly.

Vueling kansellerte utgående fly flere uker før avgang. Ettersom reisen var kjøpt som en gjennomgående reise, anfører klager at Bravofly burde kansellert returreisen som en følge av dette. Klager kontaktet Bravofly flere ganger per telefon og fikk bekreftet at de ville kansellere reisen, uten at dette faktisk ble gjort. Bravofly lovet også å sende e-post om at reisen var kansellert, uten at dette ble gjort. Klager kontaktet SAS i forbindelse med returreisen, men klager ble henvist til Bravofly. Klager antar at grunnen til at Bravofly ikke kansellerte flyvningen til tross for at de lovet det, var at de spekulerte i at klager ved no-show ville miste klageadgangen. Ettersom returen ble kansellert av SAS, ble klager ombooket til en annen flyvning, selv om utreise ikke hadde funnet sted.

Bravofly lovet flere ganger å ordne opp i dette over telefon, men det ble ikke fulgt opp. Konsekvensen av dette var at retur fra Barcelona ikke ble kansellert før oktober, da klager mottok en formell kansellering.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 9 216.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke inngitt tilsvarende svar i saken.

Vueling har i sitt tilsvaer vist til at de har refundert beløpet til samme betalingsmetode som kjøpet ble gjennomført med. Videre har de informert om at refusjonen vil ta opptil syv dager.

SAS har i sitt tilsvaer vist til at klager må kontakte reisebyrået som eier bestillingen for å få SAS-billetten refundert. De har opplyst om at Bravofly må sende en refusjonsforespørsel til SAS, som må godkjenne og returnere denne. SAS påpeker at klager deretter vil få refusjonen fra reisebyrået.

### **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.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Nemnda legger uansett til grunn at kanselleringen skyldtes covid-19, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal i henhold til artikkel 8 nummer 1 bokstav a utbetales innen syv dager. I dette tilfellet har flyselskapene vist til at klager må kontakte reisebyrået for å få refundert billettene.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon. Det er de transporterende flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen.

Nemnda mener derfor at det er Vueling og SAS som må refundere klagers billettutgifter.

Dette forhindrer ikke SAS og Vueling fra å kreve regress fra Bravofly dersom de mener at de er berettiget til det.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - Fly anbefaler at SAS og Vueling refunderer klagers billetter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)