

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering. Covid-19.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01882

Tjenesteytere

Bravofly

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Den 16. juni 2020 skulle klager reise fra Oslo til Teheran via Doha med QR176 og QR490. Klager skulle returnere via samme reiserute den 18. august 2020. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Bravofly.

Den 10. juni mottok klager e-post fra Bravofly om at reisen var blitt kansellert som følge av covid-19. Klager kontaktet reisebyrået og ba om å få refundert billettene. Bravofly informerte om at de ville refundere pengene, men at de ikke kunne gjøre det før Qatar Airways hadde bekreftet refusjonsforespørselen.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 8 636.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke inngitt tilsvaret i saken, selv etter gjentatte forespørsler.

Qatar Airways har i sitt tilsvaret vist til at klager har rett til refusjon pålydende NOK 8 636 i henhold til flyselskapets retningslinjer. Qatar Airways viser videre til at de ikke er ansvarlige for et eventuelt administrasjonsgebyr fra reisebyrået sin side.

Qatar Airways viser videre til at ettersom billetten er kjøpt gjennom et reisebyrå, er det reisebyråets ansvar å refundere passasjerene. Flyselskapet viser til at billetten fremdeles er under reisebyråets kontroll. Qatar Airways har forklart at billettens status er åpen/ubrukt, noe som viser at reisebyrået ikke har sendt en refusjonsforespørsel, da denne ville blitt behandlet automatisk i bookingsystemet. Qatar Airways viser videre til at de heller ikke kan se å ha mottatt refusjonsforespørsel hos reisebyrå-avdelingen sin eller kundeserviceavdelingen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Flyselskapet har ikke dokumentert at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning på 600 euro.

Klager har videre krav på full refusjon av flybillettene jf. EU-forordning artikkel 8 nummer 1. I dette tilfellet har flyselskapet vist til at reisebyrået må sende inn en refusjonsforespørsel, mens reisebyrået anfører at de ikke kan utbetale refusjon da de venter på godkjenning av refusjonsforespørselen de har sendt inn.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Qatar Airlines må refundere klagers billettutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda – Fly anbefaler at Qatar Airlines refunderer klagers billettutgifter samt standarderstatning på 600 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)