

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering som følge av Covid-19 pandemien.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01653

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Austin Texas via London for reise 17. - 27. april 2020. Den 19. mars fikk klager beskjed om at BA761 fra Oslo til London den 17. april var kansellert. Klager ringte flyselskapet flere ganger uten å komme gjennom. Han gikk på hjemmesiden deres og valgte refusjon, men fikk til svar at han ikke kunne motta refusjon da han allerede hadde valgt voucher. Dette stemmer ikke, klager har hele tiden vært sikker på at han valgte refusjon.

Klager krever billetten refundert i form av penger, kroner 9 074.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 27. mars 2020 ble BA761 med avgang 17. april kansellert som følge av Covid-19 pandemien. Via British Airways nettsider fikk klager mulighet av å velge ombooking eller refusjon i form av voucher. Dersom klager ikke ønsket ombooking eller voucher fikk han beskjed om å ta kontakt med British Airways. Klager tok ikke kontakt med British Airways, men han valgte refusjon i form av voucher.

Da klager allerede har valgt voucher kan British Airways ikke gjøre om denne til kontant utbetaling.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, eller med mindre

flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Flyselskapet informerte klager om kanselleringen den 27. mars som er mer enn 14 dager før avreise. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Etter forordningen artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon av billettprisen eller omruting under sammenlignbare betingelser ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens valg. Dersom passasjerer har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere er akseptabelt dersom passasjerer har valgt dette.

Det er uklart for nemnda om klager valgte refusjon i form av vouchers eller ikke. Nemnda mener uansett at det ikke spiller noen rolle fordi klager uansett fortsatt vil ha krav på refusjon av billettene.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder om covid-19 der det i den danske oversettelsen uttales følgende om vouchers:

«KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien, punkt 4:

Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom.»

På bakgrunn av dette vil nemnda anbefale at British Airways refunderer klagers billetter med 9074 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda Fly anbefaler at British Airways refunderer klagers billetter med 9074 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)