

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (11.10.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager opplyser at han ikke får kontakt med selskapet.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av vouchere som følge av kansellering grunnet covid-19.

Dato

21.02.2022

Saksnummer

2021-01596

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle reise tur-retur med Air France KLM fra Bergen til Bucharest den 19. juni - 18. juli 2020. Reisen ble bestilt gjennom Flightfinder, og total pris var 8178 kroner.

Den 3. juni 2020 mottok klager melding fra Air France KLM om at reisen var kansellert grunnet covid-19 pandemien. Klager kontaktet Flightfinder den 9. juni 2020, og ba om å få tilsendt vouchere som kunne benyttes for reise i 2021. Flightfinder svarte den 12. juni 2020 at flyselskapet hadde sendt vouchere direkte til klager. Klager har vedlagt vouchere som var gyldig fra den 26. august 2020.

Klager kontaktet Flightfinder flere ganger i februar 2021, og ba om refusjon av voucherene. Flightfinder svarte i mars 2021 at de hadde sendt forespørsel om refusjon til flyselskapet. Så snart de fikk godkjenning om refusjon, ville de sørge for at klager ble refundert, minus et gebyr på 199 kroner. De opplyste om at dette ville kunne ta mer enn 20 uker. Klager purret Flightfinder i september, men har ikke fått svar. Klager snakket med KLM den 29. september 2021 som bekreftet at refusjon var utført, og ba klager kontakte sitt reisebyrå eller Air France direkte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til nemnda.

Air France KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at de har foretatt en refusjon av voucherene til Flightfinder den 27. april 2021. De anmoder klager om å kontakte sitt reisebyrå for utbetaling.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. 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 sendte inn krav om refusjon til flyselskapet i form av voucher. Som følge av at voucheren ikke er benyttet krever klager nå verdien refundert i pengebeløp.

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 passasjerer har gitt sitt samtykke til dette, og at dersom ikke utstedt voucher er benyttet innen ett år kan de kreves refundert i sin helhet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det «transporterende luftfartsselskapet» som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte.

Nemnda mener at det er Air France som må refundere klagers billetter direkte til klager, og eventuelt søke regress av reisebyrået Flightfinder.no.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air France refunderer klagers billetter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

