

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise som følge av covid-19.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2020-03656

Tjenesteytere

Bravofly

Norwegian Air Shuttle

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter av Bravofly til en reise for to personer fra Oslo til Dublin med Norwegian den 24. april 2020 og fra Dublin til Oslo med SAS den 27. juli 2020. Billettene kostet totalt kr. 4605,57. Flyvningene ble kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager har gjentatte ganger henvendt seg til Bravofly for å få flybillettene refundert, men uten resultat.

Klager krever billettprisen refundert fullt ut.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian og Bravofly har tross oppfordring ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

SAS har anført følgende:

Klager har booket reisen via Bravofly hvor utreisen Oslo-Dublin var med Norwegian og returen med SAS. Klager skriver at melding om kansellering av utreisen kom 22.04.20. Den ubenyttede SAS billetten på returen vises som refundert den 29.10.20.

Det er Bravofly som er ansvarlig for billettrefusjon til klager.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Norwegian og Bravofly har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Ingen av flyselskapene har redegjort for årsaken til at flyvningene ble kansellert. Flyselskapene har derfor ikke "godtgjort" at kanselleringene skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor krav på standarderstatning på 250 euro per person for utreisen, og 250 euro per person for returen.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon av billettene ved å henvende seg til Bravofly der han kjøpte billettene. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Nemnda mener derfor at Norwegian og SAS i utgangspunktet er det som er ansvarlig for å refundere klagers billettutgifter.

I dette konkrete tilfellet mener nemnda i imidlertid at Bravofly avtalerettslig har forpliktet seg til å refundere klagers billetter direkte til klager. Det vises i den forbindelse til klagers påstand om at Bravofly har bekreftet at de skal refundere han, samt eposten fra Bravofly til klager den 22. januar 2021 der Bravofly skriver at de vil "gå videre med tilbakebetalingen din via bankoverføring".

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 Norwegian og SAS utbetaler 250 euro hver til hver av klagerne, samt at Bravofly refunderer klagers billetter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)