

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettene grunnet kansellering.

### Dato

07.06.2023

### Saksnummer

2022-01491

### Tjenesteytere

Bravofly

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte to flybilletter til sin søster og hennes datter hos Bravofly med KLM i desember 2021. Disse billettene ble kansellert den 27. oktober, og klager godtok voucher.

Det ble forsøkt å kjøpe nye billetter med voucheren, men dette fungerte ikke på verken Bravofly.no eller på lastminute.com som er et og samme selskap. Det ble tatt kontakt med Bravofly hvor de sa problemet lå på hennes side, så det ble kjøpt nye billetter med kredittkort. Det var ingen mulighet på Bravofly sin side å legge inn voucheren klager hadde mottatt fra dem, men voucheren fungerte for å reservere hotell til den nye reisen på Bravofly sin side. Dessverre så kunne voucheren kun benyttes på de dyre hotellene, det ble forsøkt å benytte på flere hoteller og hver gang fikk klager en melding «det oppstod en feil».

Den nye reisen som skulle være i juni 2022 ble også kansellert og da måtte klager også kansellere hotellene i Fortaleza. Det ble mottatt nye vouchere. Det ble så forsøkt å benytte disse på hotell i Nice, da de ikke var mulig å benyttes til en ny flytur. Klager ønsker å få voucher utbetalt da det har vært mye frem og tilbake.

Klager krever å få refundert hele voucher uten kostnader.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

KLM har anført at de har sjekket sine data og kan bekrefte at billetten er refundert og ber derfor klager om å ta kontakt med reisebyrået om hun ikke har mottatt refusjonen.

### Nemnda bemerker

Klagen gjelder to ulike reiser og nemnda vil derfor vurdere reisene hver for seg.

Reisen som ble bestilt av Bravofly i september 2021 med KLM, hadde avreise den 15. desember. Klager fikk beskjed om at reisen var kansellert den 27. oktober. Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer får beskjed om innstillingen mer enn to uker før planlagt avgang. Klager fikk her beskjed om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgang. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning for denne kanselleringen.

Når det gjelder spørsmålet om kontant refusjon av billettprisen, viser nemnda til at kanselleringen av klagers reise skjedde på slutten av covid-19 pandemien. Som følge av det store antallet kansellerte flyvninger ga EU-kommisjonen en veiledning om utstedelse av vouchere (tilgodelapper) i stedet for kontant refusjon av billettprisen til passasjerer: «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». I veiledningens punkt 4 heter det:

«Vouchere bør have en gyldighedsperiode på mindst 12 måneder. Uden at det berører punkt 5 bør operatører og arrangører automatisk og senest 14 dage efter udløbet af gyldighedsperioden tilbagebetale voucherbeløbet til den pågældende passager eller rejsende, hvis ikke voucheren er blevet indløst. Dette gælder også for tilbagebetaling af voucherens resterende beløb, hvis den tidligere er blevet delvist indløst.

Basert på dette mener nemnda at KLM bør refundere billettene i sin helhet.

Slik nemnda forstår saken har det ikke vært mulig å benytte voucheren til å kjøpe ny flyreise slik som forutsatt da klager godtok voucher. Nemnda anbefaler derfor at KLM refunderer billettprisen (voucherbeløpet) til klager.

Når det gjelder reisen som ble bestilt av Bravofly i 2022 med KLM legger nemnda til grunn at klager ble informert om kanselleringen av KLM den 11. mai 2022, over to uker før planlagt avgang. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klager allerede har fått refundert NOK 15 485 fra Bravofly for denne kansellerte flyvningen. Slik nemnda forstår saken kostet flybilletten NOK 16 129. Klager krever derfor de resterende NOK 643 utbetalt.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon. Nemnda mener derfor at KLM må refundere til klager 643 NOK.

KLM hevder at de allerede har refundert billettene til reisebyrået, og nemnda forstår at dette er i tråd med gjeldende praksis i bransjen. Nemnda må likevel forholde seg til at flyselskapene etter forordningen er ansvarlig overfor klager, og mener derfor at KLM må refundere resten av klagers billettutgifter. Nemnda oppfordrer flyselskapene til å kreve regress fra reisebyrået dersom flyselskapet allerede har refundert hele beløpet til Mytrip.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 643 NOK i erstatning til klager samt refunderer billettprisen (voucherbeløpet) på flyvningen som ble kansellert 27. oktober 2021.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)