

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon som følge av kansellering. Covid-19

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03517

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Havanna via Moskva den 27. juni 2020 med SU2535 og SU15. Planlagt returreise var den 17. juli med SU 151 fra Havanna til Moskva, og SU2174 fra Moskva til Oslo. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Tripmonster.

Reisen ble imidlertid kansellert av flyselskapet på grunn av Covid-19 og den 25. mai tok klager kontakt med Tripmonster for å be om refusjon. Klager fikk ikke noe svar fra reisebyrået og kontaktet derfor flyselskapet for å få refusjon.

I etterkant av dette ble klager kontaktet av reisebyrået og fortalt at det eneste valget han hadde var å akseptere en voucher fra flyselskapet. Klager kontaktet Aeroflot og der fikk han samme beskjed. Klager hadde lest om flere andre som var i samme situasjon som han. Slik klager forstod det, var han nødt til å akseptere voucheren før årsskiftet, og klager så ingen annen råd enn å gjøre det.

Klager anfører at han har krav på pengene tilbake når det er flyselskapet som har kansellert reisen. Klager erkjenner at han kanskje har godkjent en avtale om voucher, men han understreker at dette var under tvang og i redsel for å miste pengene.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 6 426.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har vist til at de er i dialog med klager hva gjelder hvilke alternativer flyselskapet tilbyr.

Aeroflot har i sitt tilsvare vist til at kundens billett er kjøpt fra et reisebyrå i Spania. Flyselskapet viser i den forbindelse til at avdelingen i Norge ikke er ansvarlig for agenter

i andre land enn Norge, og at de ikke har autoritet til å fatte avgjørelser i tilknytning til billetter solgt av reisebyråer i andre land. Flyselskapet har bedt om at kravet rettes til selskapets avdeling i Madrid. Aeroflot har i tillegg kommentert at billetten ble gjort til en e-voucher desember 2020 på forespørsel fra passasjeren.

Nemnda bemerker

Klager fikk informasjon om kanselleringen mer enn to uker før planlagt flyvning, og kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a. 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 passasjeren samtykker til dette.

Nemnda er av den oppfatning at klager i dette tilfellet ikke fikk en reell mulighet til å velge mellom refusjon i form av penger og refusjon i form av voucher. Nemnda mener således at klager har rett på refusjon i form av penger.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differansen mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Aeroflot må refundere klagers billettutgifter. Eventuell utstedt voucher kan samtidig kanselleres.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Aeroflot refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)