

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02693

Tjenesteytere

Bravofly

Blue Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, totalt 4 personer, hadde kjøpt billetter med Blue Air på reisebyrået Bravoflys nettsider. De skulle reise med OB184 kl. 11.00 den 16. april fra Oslo til Bucuresti og hadde returbilletter den 19. april. Via Bravoflys nettsider ble kundene oppfordret til å sjekke opp om flyvningene deres ville gå eller ikke. Klager sjekket den 31. mars og fant da ut at flyvningene med Blue Air var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettpreisen på NOK 11639,14 til både Bravofly og Blue Air, men har ennå ikke mottatt refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Blue Air eller Bravofly har, på tross av oppfordring, inngitt tilsvaret i saken.

Klager har mottatt bekreftelse og referansenummer på sin refusjonssøknad hos Blue Air.

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.

Både Blue Air og Bravofly har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

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

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a). Klager valgte refusjon av billettene. Normalt skjer refusjon av flybilletter kjøpt hos et reisebyrå ved at byrået søker flyselskapet om refusjon og deretter refunderer beløpet til sin kunde når pengene er mottatt fra flyselskapet. Klager har forsøkt å komme i kontakt med både reisebyrået der hun kjøpte billettene og flyselskapet. Refusjonssøknaden til Blue Air er bekreftet mottatt av flyselskapet.

Nemnda bemerker at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler derfor at Blue Air refunderer billettene til klager. Blue Air kan eventuelt søke regress fra Bravofly dersom billettene allerede er refundert til Bravofly.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Blue Air refunderer klagers billetter.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)