

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet voucher i kontantbeløp.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01282

Tjenesteytere

Flightfinder.no

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde bestilt flyvning med KLM fra Kristiansand til Catania med avreise 6. august 2020 og retur 12. august. Reisen ble bestilt via reisebyrået, Flightfinder.no.

Flyvningen ble kansellert av KLM og klager valgte å få en reise-voucher som var gyldig ett år. Dersom voucheren ikke er benyttet innen gyldighetsperioden kan beløpet refunderes.

Klager har ikke benyttet de aktuelle voucherne og krever nå at Flightfinder.no refunderer (442,52 euro x 2) totalt 885,04 euro til klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har ikke kommet med tilsvar til Transportklagenemnda.

KLM har inngitt følgende tilsvar:

KLM har mottatt klagers krav om refusjon for kansellering av flyvning KL1206 fra Kristiansand til Amsterdam 8. juni 2020.

KLM kan bekrefte at billettene, som ble bestilt via et reisebyrå, ble vekslet til vouchers som ble refundert tilbake til reisebyrået 17. august 2021. KLM viser her til vedlagt dokumentasjon på gjennomført overføring. KLM anbefaler derfor at Flightfinder.no blir kontaktet dersom det er slik at klager fremdeles ikke har mottatt noen refusjon .

Nemnda bemerker

Dersom et fly blir kansellert kan passasjerer ha rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Retten til standarderstatning faller bort i

tilfeller hvor passasjerer opplyses om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i. Basert på informasjon i saken legger nemnda til grunn at flyvnningen ble kansellert minst to uker før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon av flybilletten. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at KLM må refundere 885,04 euro til klager, og eventuelt fremsette krav om regress til reisebyrået.

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 KLM refunderer 885,04 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)