

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet flybillett grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03493

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Mytrip fra Pristina til Bergen for reise den 23. august 2020. Den 28. juli ble klager informert om at flyvningene var kansellerte. Klager ba om full refusjon fra sitt reisebyrå, men har enda ikke mottatt dette.

Klager krever full refusjon av billettene, kroner 7 270.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Mytrip har sendt en refusjonssøknad til Norwegian, flyselskapet har ikke svart reisebyrået.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 28. juli, mer enn to uker før avgang.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I

dette tilfellet har ikke flyselskapet svart nemnda. Reisebyrået hevder de har sendt refusjonssøknad til Norwegian, men at flyselskapet ikke svarer.

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 Norwegian må refundere klagers billettutgifter på kroner 7 270 til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers flybillett.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)