

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som ble avbestilt som følge av usikkerhet rundt covid-19 situasjonen. Klager hadde kjøpt forsikring.

### Dato

27.04.2022

### Saksnummer

2021-01916

### Tjenesteytere

eDreams

Air Serbia

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (3 personer) hadde bestilt reise hos eDreams med Air Serbia for reise t/r Oslo - Beograd 31. mai - 2. juli 2021.

Grunnet ustabiliteten rundt covid-19, valgte klager å kansellere reisen. Han hadde kjøpt forsikring (Flight Cancellation Insurance) som tillot ham å kansellere reisen mot full refusjon. Klager stiller seg kritisk til at reisebyrået nå ikke vil refundere hans billetter.

Klager krever full refusjon av flybillettene med 1 000,34 euro (som inkluderer forsikring, 75 euro).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken eDreams eller Air Serbia har avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

eDreams har til klager i det vesentlige anført:

eDreams har sendt forespørsel til flyselskapet om refusjon av flybillettene, og venter på svar fra flyselskapet.

### Nemnda bemerker

Reisebyrået eDreams og flyselskapet Air Serbia har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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.

Den 13. mai 2021 kjøpte klager en flyreise t/r Oslo - Beograd for 1 000,34 euro inkludert forsikring til 75 euro med avreise 31. mai 2021. Grunnet usikkerheten rundt covid-19 pandemien valgte klager på eget initiativ å kansellere reisen. Han krever full refusjon fra reisebyrået og viser til sin forsikring.

I vilkårene kommer det frem at klager kan kansellere reisen før avreise ved uventet sykdom, eller andre uventede alvorlige hendelser som terrorisme eller epidemier.

Under epidemier står følgende:

"EPIDEMIC: An Epidemic shall be understood to be any sudden and unexpected large-scale manifestation of an infectious disease in a country that spreads rapidly and violently through said country, provided that the WHO has recommended cancelling any international trips that are not essential from or to the affected area and, in cases of influenza viruses, provided that the WHO declares at least a Stage 5 Pandemic Alert, according to its World Plan for Pandemic Influenza. The Quarantine for the affected persons must be declared by the relevant department of health or the competent authorities of the affected country."

På den tiden klager kjøpte reisen hadde covid-19 pandemien vært kjent over lengre tid. Gjennom pandemien har det imidlertid variert hva slags restriksjoner, krav til testing og karantene som har vært innført i ulike land til ulik tid. Klager kjøpte sine billetter i den 13. mai 2021, altså litt over to uker før avreise. Nemnda kan ikke se at situasjonen i Serbia endret seg i tiden mellom klager kjøpte billettene og avreise. Etter nemndas syn oppfyller ikke klager vilkårene for kansellering etter forsikringen.

Nemnda anbefaler at klager mottar refusjon i henhold til billettvilklårene dersom den aktuelle billetttypen gir rett på refusjon, og at klager mottar refunderbare skatter og avgifter fra flyselskapet.

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 klager mottar refusjon i henhold til billettvilklårene dersom den aktuelle billetttypen gir rett på refusjon, og at klager mottar refunderbare skatter og avgifter fra flyselskapet.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)