

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Covid-19.

### Dato

18.02.2021

### Saksnummer

2020-02665

### Tjenesteytere

Mytrip

Copa Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra San Jose (Costa Rica) til New York via Panama den 21. mars 2020. Klager hadde kjøpt reisen via reisebyrået Mytrip. Klager anfører at flyselskapet som skulle utføre reisen kansellerte flyvningen. Klager krever derfor refusjon pålydende NOK 2 719 for den ubrukte billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Copa Airlines har ikke inngitt tilsvaret i saken.

Mytrip har i sitt tilsvaret vist til at de er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene deres. Mytrip er kun å regne som formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Mytrips ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester (Mytrips egne tjenester) som kunden kjøper hos Mytrip.

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på Mytrips nettsider og i Mytrips reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Mytrip viser for øvrig til vedlagte reisevilkår.

Mytrip gjør oppmerksom på at Mytrip:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester
- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene

- kun kan formidle tilbakebetalinger som Mytrip har fått fra det aktuelle flyselskapet

Mytrip viser til at klagers reservasjon med Copa Airlines hadde avgang fra San Jose til New York den 21. mars 2020. Flyvningen ble aldri kansellert, men ettersom klager ikke benyttet seg av billetten og tatt i betraktning situasjonen med Covid-19, informerte Mytrip passasjerer, basert på selskapets instruksjoner og retningslinjer, at hun kunne beholde reservasjonen åpen med en voucher for reise innen 12 måneder fra utstedelsesdato.

Mytrip avviser klagers krav på full refusjon.

Mytrip har vist til at de må forholde seg til flyselskapets regler for refusjon og endringer. I henhold til instruksjonene mottatt fra Copa Airlines, vil ikke flyselskapet tilby refusjon for gjennomførte flyavganger.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til Copa Airlines i tråd med Mytrips reisevilkår, og Mytrip har ennå ikke fått pengene tilbake fra flyselskapet. Mytrip gjør oppmerksom på at flyselskapets beslutninger om å ikke refundere ligger utenfor deres kontroll, og at Mytrip ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået må refundere kundene.

Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med Copa Airlines flyvning fra San Jose til New York via Panama den 21. mars 2020.

Flyvningen skjedde mellom to tredjestater, og med et flyselskap som ikke er et EF-luftfartsselskap. EU-forordningen 261/2004 vil derfor ikke komme til anvendelse, jf. artikkel 3 nr. 1. Det er ikke grunnlag for standardkompensasjon, noe det heller ikke er fremmet krav om i dette tilfellet.

Ut ifra den dokumentasjonen som er fremlagt, er nemnda av den oppfatning at flyvningen gikk som planlagt, men at klager ikke møtte opp til reisen.

Det er noe uklart hva slags type billett klager hadde, men ut ifra informasjonen fra Mytrip, samt tilbudet fra Copa Airlines, legger nemnda til grunn at det er snakk om en ikke-refunderbar billett. I henhold til Copa Airlines' reisevilkår nr. 6.7.2.3 kan ikke-refunderbare billetter omgjøres til en voucher/credit som kan benyttes som betalingsmåte ved senere kjøp.

Klager har allerede fått/blitt tilbudt voucher fra flyselskapet. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon utover dette.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)