

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00247

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise hos Mytrip med Norwegian t/r Oslo - Praha med avreise den 30. april 2020. Pris kroner 7 036.

Før avreise mottok klager en melding om at reisen var kansellert. Klager kan ikke huske når dette skjedde. Mytrip ba klager bekrefte at hun ønsket at reisebyrået skulle fremme et krav på vegne av henne om refusjon av billetten, noe hun gjorde.

Klager har ikke mottatt refusjon per 2. juli 2021, og stiller seg svært kritisk til at det skal ta så lang tid.

Klager krever full refusjon av billetten kroner 7 036.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Klager hadde følgende reiserute:

DY1504 OSL PRG

DY1503 PRG OSL

Flyvningene ble henholdsvis kansellert av flyselskapet den 25. mars og den 7. april, det vises til fremlagt kopi av klagers bookinghistorie.

Den 12. september 2020 sendte Mytrip inn en refusjonssøknad til Norwegian.

Dessverre så har flyselskapet avvist denne og sperret muligheten om å sende flere

refusjonssøknader til Norwegian. Dette er beklagelig, men ikke noe Mytrip kan holdes ansvarlig for.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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 passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringene henholdsvis den 25. mars og den 7. april, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

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

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere klagers billettutgifter på 7 036 kroner direkte til klager.

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 Norwegian refunderer flybillettene med kroner 7 036 direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)