

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering under covid-19-pandemien.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2020-03101

Tjenesteytere

Sembo

Air Mauritius

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) kjøpte en flybillett hos Sembo. Billetten skulle være en tur retur Oslo – Mauritius via Dubai den 21. juni 2020 og hjem den 6. juli 2020 med Emirates og Air Mauritius.

Klager kontaktet Sembo 20. april og ønsket å avbestille reisen på grunn av covid-19 pandemien, men fikk ikke noen respons foruten et autosvar den 21. april om at de hadde mye å gjøre.

Klager mottar en e-post 2. juni om at reisen blir kansellert og at de vil motta en voucher med gyldighet i et år.

Kravet fra klager er full refusjon av flybilletten på kroner 17 660.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates viser til at bookingene er gjort av et reisebyrå hvor billettene er utstedt på Air Mauritius dokumenter. Emirates er ikke forpliktet til å refundere klager billettene i denne saken da billettene tilhører Air Mauritius.

Sembo forklarer at billettene ikke er utstedt på Emirates dokument, men på Air Mauritius dokument. Sembo har fått beskjed fra Air Mauritius at de ikke vil tilby refusjon. Klager svarte aldri på e-posten som ble sendt fra Sembo og derav har de ikke gjort en refusjonssøknad. Sembo vet at flyselskapet ikke vil godta en refusjonssøknad da de har prøvd med andre bestillinger, det blir tilbudt ombooking eller voucher. Sembo mener de har gjort det de kan for klager.

Air Mauritius har ikke avgitt uttalelse til nemnda etter gjentatte forsøk.

Nemnda bemerker

Air Mauritius har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Forordningen kommer til anvendelse i dette tilfellet jf. artikkel 3.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager sendte inn en anmodning om avbestilling den 20. april 2020. Nemnda forstår det slik at denne aldri ble bekreftet av Sembo. Det vises i den forbindelse til at Sembo i sitt svar til klager den 21. april 2020 oppfordrer klager til å komme tilbake til saken når det nærmet seg avreise. Videre sendte Sembo ut beskjed til klager den 2. juni 2020 om at flyselskapet hadde kansellert flyvningene. Nemnda legger derfor til grunn at reisen ikke ble bekreftet avbestilt før flyselskapet kansellerte flyvningene. Klager hadde altså fremdeles en bekreftet reservasjon på flyvningene på det tidspunktet flyselskapet kansellerte, og EU-forordning 261/2004 kommer derfor til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Retten til standarderstatning faller imidlertid bort dersom passasjerens ble informert om kanselleringen mer enn to uker før avgang, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. I dette tilfellet ble klager informert den 2. juni, som var mer enn 14 dager før avreise. Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning.

Uavhengig av retten til standarderstatning har passasjerens rett på refusjon eller omruting i henhold til EU-forordningens artikkel 8 nummer 1. Klager har bedt om refusjon. Sembo har opplyst at Air Mauritius kun tilbyr valget mellom en verdikupong og ombooking. Nemnda påpeker at flyselskapet kan tilby refusjon i form av en verdikupong, men passasjerens har i henhold til EU-forordningen rett på refusjon i penger dersom passasjerens ikke aksepterer verdikupong, jf. artikkel 7 nummer 3. Nemnda anbefaler således at Air Mauritius refunderer klagers billettutgifter pålydende 17 660 kroner i penger.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air Mauritius refunderer klagers billettutgifter pålydende 17 660 kroner i penger.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)