

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00667

Tjenesteytere

Supersaver

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Supersaver t/r Stavanger - Abidjan med Ethiopian Airlines for reise 31. mars 2020. Den 18. mars ble klager informert om at reisen var kansellert.

Klager krever full refusjon av flybillettene, kroner 6 295.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Klager flyvninger ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Supersaver har søkt refusjon fra flyselskapet Ethiopian Airlines, men flyselskapet tilbyr kun voucher.

Supersaver er en formidler av flyreiser og må forholde seg til flyselskapenes regler.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

I dette tilfellet mener nemnda at mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes den pågående covid-19-pandemien. I og med at flyselskapet ikke har inngitt tilsvar til nemnda, og kun opplyst til klager at kanselleringen skyldes "unplanned circumstances", kan ikke nemnda se at flyselskapet har godtgjort hva som var årsaken til kanselleringen. Klager har derfor krav på standarderstatning på 600 euro.

Klager krever refusjon av billetten, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har ikke flyselskapet svart nemnda. Reisebyrået hevder de har sendt refusjonssøknad til Ethiopian Airlines, men at flyselskapet kun tilbyr voucher.

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 passasjeren direkte. Nemnda mener derfor at Ethiopian Airlines må refundere klagers billettutgifter på kroner 6 295 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 Ethiopian Airlines utbetaler standarderstatning på 600 euro til klager, samt refunderer klagers billettutgifter med kroner 6 295.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)