

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2021-00028

### Tjenesteytere

eSKY.com

Easyjet

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

I januar 2020 bestilte klager (to personer) følgende reise samme år hos eSky:

4. mai Stavanger - Manchester ref. NI6NN9 pris kroner 1 203,42 - Norwegian DY1326  
4. mai Manchester - Funchal ref. K1HPBKS pris kroner 2 238,70 - easyjet EZY1957 / U2 1957  
12. mai Funchal - London ref. K1HPBLS pris kroner 3 344,81 - easyJet EZY8136 / U2 8136  
12. mai London - Stavanger ref. NI2IP7 pris kroner 1 509,18 - Norwegian DY1337

Grunnet covid-19 pandemien ble flyvningene kansellerte. Klager har kun mottatt refusjon fra easyJet, men reisebyrået har tatt et gebyr som klager krever refundert. Klager har ikke mottatt refusjon for Norwegian-billettene.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken eSky eller Norwegian har svart på nemndas henvendelser angående kanselleringen.

Til klager har Norwegian uttalt følgende:

DY1326 ble kansellert grunnet ekstraordinære omstendigheter; reiserestriksjoner pålagt av myndighetene.

easyJet har uttalt til nemnda:

easyJet har refundert klagers billetter i sin helhet til reisebyrået eSky.

**Nemnda bemerk**

Klager hadde følgende reservasjoner (fire separate billetter) hvor kun deler av bestillingen er refundert (han krever totalt kr 8 296,11, men har kun mottatt kr 5 075,81):

04.05.2020 Stavanger - Manchester.	Betalt kroner 1 203,42 - Mottatt kroner 0,00
04.05.2020 Manchester - Funchal	Betalt kroner 2 238,70 - Mottatt kroner 2042,16
12.05.2020 Funchal - London	Betalt kroner 3 344,81 - Mottatt kroner 3033,65
12.05.2020 London - Stavanger	Betalt kroner 1 509,18 - Mottatt kroner 0,00
Totalt kroner 8 296,11	Totalt kroner 5 075,81

Verken Norwegian eller klager har opplyst om når Norwegians flight DY1326 den 4. mai ble kansellert.

Den 21. april mottok klager melding om at easyJets flight U2 1957 den 4. mai var kansellert, som var 13 dager før avgang.

Den 28. april mottok klager melding om at easyJets flight U2 8136 den 12. mai var kansellert, som var 14 dager før avgang.

Verken Norwegian eller klager har opplyst om når Norwegians flight DY1337 den 12. mai ble kansellert.

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 artikkelene 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 kansellering av easyJets flyvninger henholdsvis den 21. april (mindre enn 14 dager før avreise) og den 28. april (akkurat 14 dager før avreise). Kanselleringen skjedde etter det opplyste som følge av covid-19-pandemien. Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndas leder, finner dette sannsynliggjort. Kanselleringene skyldtes således ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak, og klager har ikke krav på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at easyJet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningen. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell henvisning til at

covid-19 er årsak, er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda har tross oppfordring ikke mottatt informasjon fra noen av partene angående når Norwegians flyvninger ble kansellerte. Nemnda er klar over at flyvningene rent faktisk ble kansellert på et tidspunkt, etter det opplyste som følge av covid-19, men ikke når. Nemnda har heller ikke fått informasjon om klager kansellerte disse flyvningen før Norwegian kansellerte. Klager er blitt bedt om å gi slik informasjon, men har ikke kunnet svare nemnda tydelig på dette. Klager har uttalt at han etter å ha henvendt seg til selskapet ble informert den 2. desember 2020 om at DY1326 ble kansellert. Videre har klager uttalt at han ikke vet om DY1337 ble kansellert.

Når verken klager eller flyselskapet svarer eller kan oppgi nødvendig informasjon, har heller ikke nemnda tilstrekkelig informasjon. Nemnda finner at denne delen av saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen, og blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Klager krever videre refusjon av gebyr tatt av reisebyrået eSky for kanselleringene som easyJet gjorde.

Nemnda kan ikke se at eSky har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom eSky hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

Nemnda mener derfor at eSky må refundere det tilbakeholdte beløpet til klager.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at eSky refunderer til klager gebyret som er holdt igjen ved refusjon av billettene med easyJet. Den delen av klagen som gjelder billettene med Norwegian avvises.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)