

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2020-02820

### Tjenesteytere

Mytrip

Ethiopian Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde reise kjøpt hos Mytrip med Ethiopian Airlines fra Zanzibar via Addis Ababa til Oslo den 7. juni 2020. Grunnet covid-19 ble klager tvunget til å reise hjem tidligere. Klager avbestilte opprinnelig billett og kjøpte ny billett for å komme seg hjem til Oslo. Kostnadene til ny hjemreise har delvis blitt dekket av klagers forsikringsselskap.

Klager krever refusjon av sin ubenyttede billett fra Zanzibar til Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Mytrip har anført at de har søkt om full refusjon av billetten hos flyselskapet på vegne av klager. Mytrip kan ikke garantere for at refusjonen blir godkjent av flyselskapet og heller ikke at hele beløpet blir refundert. Refusjonen vil bli utbetalt til klager når Mytrip skulle motta dette.

### Nemnda bemerker

Klager hadde flybilletter kjøpt via Mytrip for reise med Ethiopian Airlines fra Zanzibar til Oslo via Addis Ababa den 7. juni 2020. Klager måtte reise hjem tidligere grunnet covid-19. Klager har opplyst til nemnda at prisen på hennes opprinnelige billett var 4 046 NOK, og at det er denne bookingen klagen knytter seg til.

Klagers flyvninger gikk fra en tredjestat utenfor EU-/EØS-området og med et ikke-EF-selskap (Ethiopian Airlines). EU-forordning 261/2004 kommer således ikke til anvendelse på klagers flyvninger, jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Nemnda kan ikke se at klagers flyvninger den 7/8. juni 2020 var kansellerte fra flyselskapet sin side da klager sendte inn avbestillingen i april 2020. Dette er heller ikke anført av klager.

Når klager selv har avbestilt billetten, mener nemnda at billettvillekårene er avgjørende for om klager har krav på refusjon. Dette gjelder også der klager ikke kunne reise som følge av covid-19. Mytrip har opplyst at de har sendt inn refusjonsforespørsel til Ethiopian Airlines. De har videre skrevet at refusjon vil foretas når/dersom beløpet mottas av Ethiopian Airlines. Nemnda har ikke tilstrekkelig informasjon i saken for å konstatere hvorvidt billetten var refunderbar eller ikke. Ut fra Mytrip sitt svar til klager kan det virke som at billetten var refunderbar mot et gebyr fra flyselskapet og reisebyrået. I så fall vil klager ha krav på slik refusjon fratrasket de aktuelle gebyrene. Nemnda anbefaler med dette at Ethiopian Airlines og Mytrip i samråd refunderer klagers billett dersom vilkårene på den aktuelle billetten gir rett til slik refusjon.

Slik nemnda ser det er det ikke grunnlag for erstatningsansvar for Mytrip eller Ethiopian Airlines for klagers utgifter til ny reise.

Nemnda observerer at klager har fått delvis refusjon av kostnader gjennom sitt forsikringsselskap. Ifølge klager knyttet utbetalingen seg til utgiftene til ny hjemreise. Nemnda har ikke tilstrekkelig informasjon om forsikringsutbetalingen til å kunne vurdere om denne har betydning for eventuell refusjon fra flyselskapet og Mytrip, eller kan danne grunnlag for tilbakebetaling til dersom slik refusjon blir gitt.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Ethiopian Airlines og Mytrip refunderer klagers billett dersom billettvillekårene tilsier slik refusjon.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)