

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av kansellerte flybilletter grunnet covid-19 pandemien.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00662

Tjenesteytere

Expedia.no

Air Mauritius

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Expedia med Air Mauritius t/r Oslo - Mauritius for reise 20. juni - 4. juli 2020, pris kroner 16 238. Reisen ble kansellert av flyselskapet grunnet covid-19 pandemien.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Mauritius har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Expedia har i det vesentlige anført:

Expedia informerte klager om kanselleringen av Air Mauritius flight MK53 den 5. juni.

Expedia har på vegne av klager den 25. september 2020 sendt en refusjonssøknad til Air Mauritius, men flyselskapet har ikke behandlet søknaden. På grunn av at Air Mauritius har vært i frivillig administrasjon siden 22. april 2020, må alle beslutninger om refusjon godkjennes av administratorene som er utnevnt. Expedia har fått beskjed om at ingen refusjoner blir bekreftet inntil videre.

Expedia kan ikke garantere noen refusjon, men reisebyrået har gjort alt de kan fra sin side.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Mauritius ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på

standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

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. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte. Nemnda mener derfor at Air Mauritius må refundere klagers billettutgifter på 16 238 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 Air Mauritius refunderer klagers billettutgifter på kroner 16 238 direkte til klager.

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)