

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av opprinnelige flybilletter grunnet kansellering. Spørsmål om refusjon av administrasjonsgebyr.

### Dato

27.04.2023

### Saksnummer

2022-01685

### Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt reise t/r Oslo-Budapest med utgående reise 14. april 2022 og returreise 17. april 2022. Reisen ble bestilt via Mytrip med Norwegian som flyselskap til prisen 3 455 NOK. Den 11. april 2022 mottar klager en e-post fra Mytrip om at reisen til Budapest er rett rundt hjørnet og at reisen var bekreftet til å gå som planlagt.

Dagen etter, den 12. april 2022, mottar klager en ny e-post fra Mytrip hvor det kommer frem at returreisen Budapest-Oslo har blitt endret. Klager fikk valget mellom et omrutingstilbud med ny returreise Budapest-Oslo den 16. april 2022, eller refusjon av flybilletten mot et administrasjonsgebyr.

Omrutingstilbudet hadde medført at klager ville ha kommet hjem en dag tidligere enn planlagt, nemlig den 16. april 2022 istedenfor den 17. april 2022. Den 14. april 2022 takker klager nei til omrutingstilbudet og viser til at det ble gitt et nytt muntlig omrutingstilbud over telefon med retur den 21. april 2022. Dette var også uakseptabelt for klager. Derfor skrev klager til Mytrip at de ønsket kansellering av booking og refusjon av kostnader.

Da klager ikke fikk et tilstrekkelig omrutingstilbud, kjøpte klager en alternativ reise Budapest-Brussel-Oslo den 17. april 2022 og Oslo-München-Budapest den 29. mai 2022 til en pris på 7 109 NOK.

Klager krever standarderstatning på 400 euro og viser til at avstanden mellom Oslo og Budapest var på 1515 km og at de ble informert om kanselleringen mindre enn 7 dager

før avreise. Klager krever også refusjon av den opprinnelige flybilletten og refusjon av administrasjonsgebyret på 149 NOK per passasjer, totalt 298 NOK.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian skriver at reisebyrået ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise, nemlig den 3. mars 2022, og viser til et skjermbilde av en e-post om ruteendring. Derfor kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav på standarderstatning.

Norwegian skriver videre at klager har blitt refundert 282 CAD.

Mytrip skriver at klager skal ha blitt informert om ruteendringen den 3. mars 2022 og viser til et skjermbilde av deres interne systemer. Klager skal ha fått beskjed om å svare på meldingen innen 5 dager, noe klager ikke gjorde. Mytrip viser også til at klager fikk tilbudet om en alternativ reise den 16. april 2022, men at klager nektet å godta dette tilbudet.

Mytrip bekrefter at klager har fått refundert kostnadene til opprinnelige flybilletter minus administrasjonsgebyret på 149 NOK per passasjer, totalt 298 NOK. Klager skal ha fått refundert 1 476,66 NOK til samme konto som klager benyttet ved bestilling.

Mytrip aksepterer derfor klagers krav på refusjon av opprinnelige flybilletter minus administrasjonsgebyr. Mytrip nekter å utbetale standarderstatning til klager og viser til EU-forordning 261/2004 om at dette kravet må rettes direkte mot flyselskapet og ikke reisebyrået Mytrip.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager har fått refundert kostnadene for de opprinnelige flybillettene minus administrasjonsgebyret. Nemnda tar derfor kun stilling til spørsmålene om standarderstatning og eventuell refusjon av administrasjonsgebyret.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at returreisen Budapest-Oslo den 17. april 2022 ble kansellert av flyselskapet.

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 jf. artikkel 7. Passasjeren har imidlertid ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før avgang.

Dette er det springende punkt i saken. Klager hevder at påstanden fra Norwegian og Mytrip om at klager ble informert den 3. mars 2022 ikke er riktig. Klager viser til at GDS-systemet som ble vedlagt i saken ikke dokumenterer at klager faktisk mottok e-post om kansellering før den 12. april 2022. Klager hevder at Norwegian eller Mytrip burde ha dokumentert selve e-posten som ble sendt. Videre viser klager til at e-posten datert

den 12. april 2022 fra Mytrip ikke var en påminnelse, da ordlyden i mailen ikke ga noen antydning til at kanselleringen ble kommunisert tidligere.

Nemnda har kommet til at Norwegian og Mytrip ikke har dokumentert at meldingen om kansellering ble sendt til klager den 3. mars 2022. Den sms-meldingen som det hevdes skal være sendt som en påminnelse til klager, er ikke fremlagt for nemnda. Klager mottok i tillegg en e-post fra MyTrip den 11. april om at reisen var nært forestående og som tilsa at flyvningen ville gå som opprinnelig bestilt. Klager har dessuten opptrådt på en måte som tilsier at klager ikke hadde blitt varslet om kansellering før den 12. april 2022. Nemnda legger derfor til grunn at klager ikke ble informert om kanselleringen før den 12. april 2022, altså mindre enn 2 uker før avreise.

Klager har dermed rett på 400 euro i standarderstatning per passasjer for denne kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i). Dette ansvaret ligger hos flyselskapet, som igjen har mulighet til å fremme regresskrav mot MyTrip.

Det neste spørsmålet er om klager kan få refundert administrasjonsgebyret på 298 NOK.

Klager har rett på refusjon av opprinnelige flybilletter ved kansellering, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Mytrip, som formidler av flybillettene, har tatt et gebyr for å gi klager en tjeneste de ellers har krav på. Nemnda mener at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2021-01232 [FLYKN-2021-1232], sak 2020-02445 [FLYKN-2020-2445] og sak 2020-01608 [FLYKN-2020-1608]. Nemnda anbefaler at Mytrip refunderer gebyret på 298 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 400 euro per passasjer. Det anbefales videre at Mytrip refunderer administrasjonsgebyret med 149 NOK per passasjer.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)