

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av ubenyttede flybilletter grunnet covid-19 pandemien.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-03405

### Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Mytrip t/r Stavanger - Evenes for reise 17. - 23. mars 2020 med Norwegian. Dagen før avreise ble klager informert om at flyvningene var kansellerte.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt full refusjon av den ubenyttede flybilletten kroner 3 084.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Mytrip har sendt en refusjonssøknad til Norwegian, flyselskapet har ikke svart reisebyrået.

### 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.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, legger til grunn at innstillingen i dette tilfellet skyldtes covid-19. Det offisielle reiserådet kom den 14. mars. Klagers

flyvning den 17. mars ble kansellert den 16. mars. Flertallet viser til at situasjonen på kanselleringstidspunktet var svært uoversiktlig. Flertallet mener at kansellering på dette tidspunktet som følge av pandemien må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, kan ikke se at flyselskapet har godgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet ettersom flyselskapet ikke har svart nemnda. Mindretallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning.

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

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 passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere klagers billettutgifter på kroner 3 084 til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybillet. For øvrig gis ikke klager medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)