

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av utgifter til flybilletter bestilt via reisebyrå.  
Kansellering. Flyselskapet har anført at årsaken var covid-19-pandemien.

### Dato

20.10.2020

### Saksnummer

2020-01631

### Tjenesteytere

Flysmarter.no

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur-reise for seg selv og en medpassasjer mellom Oslo og Barcelona med Lufthansa. Utreisen var via Frankfurt den 20. mars 2020, mens hjemreisen var via Munchen den 23. mars 2020. Den 6. mars fikk klager beskjed fra Flysmarter.no, som klager hadde kjøpt billettene gjennom, at flyvningen LH1134 mellom Frankfurt og Munchen den 20. mars var kansellert. Klager har oppgitt at omrutingstilbudet de fikk fra Lufthansa ikke passet, slik at de valgte å be om refusjon for hele reisen i stedet.

Klager oppgir at reisebyrået har holdt tilbake 400 kroner, men han har fått resten utbetalt. Han anfører at reisebyrået ikke har anledning til å holde tilbake et gebyr i dette tilfellet. Videre stiller klager spørsmålstegn ved at flyselskapet påberoper seg covid-19 som kanselleringsgrunn i og med at kanselleringen skjedde allerede 6. mars.

Klager krever full refusjon av billettene pålydende 2934 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har anført følgende:

Flyvningene ble kansellert som følge av koronasituasjonen. I henhold til Lufthansas registreringer ble billettene refundert i sin helhet 20. mars 2020 til det aktuelle reisebyrået. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Flysmarter.no har anført følgende:

Flysmarter.no refunderte pengene til kunden i mai 2020. Det ble utbetalt 2934 kroner minus et administrasjonsgebyr på 200 kroner per person. Det er oppgitt i vilkårene til Flysmarter.no at det gjelder et administrasjonsgebyr på 395 kroner per person. I dette tilfellet har imidlertid Flysmarter.no valgt å sette dette ned til 200 kroner per person.

### **Nemnda bemerket**

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning mellom Frankfurt og Barcelona ble kansellert av flyselskapet, og at klager valgte å be om refusjon av hele reisen, siden omrutingstilbudet fra flyselskapet ikke passet.

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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) punkt i). I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 6. mars og altså nøyaktig to uker før avgang. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning, uavhengig av årsaken til kanselleringen.

Det neste spørsmålet er om klager har rett på full refusjon fra reisebyrået.

Flysmarter.no har opplyst at vilkårene gir hjemmel for å ta et administrasjonsgebyr på 395 kroner per person. Gebyret er satt ned til 200 kroner per person i dette tilfellet.

Nemnda kan ikke se at vilkårene til Flysmarter.no gir hjemmel for gebyr i et tilfelle der det er flyselskapet som kansellerer reisen. Vilkaene regulerer gebyr i de tilfeller der det er passasjerer selv som avbestiller - det er ikke tilfellet her.

Nemnda mener derfor at Flysmarter.no må refundere hele beløpet til klager.

### **Vedtak**

Transportlagenemnda - fly anbefaler at Flysmarter.no refunderer gebyret til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)