

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett og standarderstatning grunnet kansellering. Covid-19.

### Dato

30.06.2021

### Saksnummer

2020-03556

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1102 fra Oslo til Berlin den 13. november 2020, men flyvningen ble kansellert og klager har fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt kommentar til nemnda. I selskapets svar til klager er det informert av kanselleringen kom på grunn av nasjonale restriksjoner som følge av Covid-19, og at selskapet ikke kan imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

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.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet forklart at kanselleringen skyldtes covid-19: "This disruption was caused by the travel restrictions imposed by national authorities as a result of COVID-19." Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner det på denne bakgrunn sannsynliggjort at kanselleringen skyldes nasjonale restriksjoner som følge av covid-19. Covid-19 er en slik omstendighet som fritar for standarderstatning etter forordningen, og flertallet mener at flyselskapet har sannsynliggjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener derfor at det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell forklaring med henvisning til restriksjoner fra myndighetene er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Det er usikkert for nemnda om klager har fått billettprisen refundert, og derfor kun har krevd standarderstatning, eller om også refusjon av billetten er krevd.

Ved kansellering har passasjeren krav på omruting eller refusjon av billetten, jf. EU-forordningen artiklene 5 og 8. Dersom klager ikke allerede har fått refundert billettprisen, anbefaler nemnda at klager får tilbakebetalt 406 kroner for flybilletten fra Oslo til Berlin.

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

Vedtaket er fattet med den dissensen som fremgår ovenfor.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede billett med kr 406 dersom dette ikke er gjort. Ut over det anbefales at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)