

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02179

Tjenesteytere

Bravofly

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Alicante med Norwegian den 23. mars 2020 (DY1790), retur 30. mars 2020 (D85322). Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Bravofly. Flyvningene ble kansellert grunnet Covid-19, og klager ble informert om dette den 14. mars 2020. Klager valgte alternativet kontant utbetaling på Bravofly sine hjemmesider. Likevel mottok hun refusjonen som en voucher som må brukes innen 3. juni 2021. Grunnet klagers og hennes manns alder og helsetilstand er de ikke interessert i flere utenlandsreiser. Klager har fremsatt krav om utbetaling av billettene på 485,73 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Norwegian har anført følgende:

Begge flyvningene ble kansellert grunnet reiserestriksjonene innført av nasjonale myndigheter grunnet Covid-19 pandemien.

Ifølge Norwegian sine systemer ble billettene refundert den 29. mai 2020 til samme kredittkort som ble benyttet til å utføre bookingen. Norwegian har med dette handlet i henhold til sine forpliktelser etter forordningen.

Nemnda bemerker

Én av tjenesteyterne i saken (Bravofly) har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått se jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. I denne saken har flyselskapet Norwegian forklart at kanselleringen skyldtes Covid-19. Nemnda finner dette sannsynliggjort, og mener dette må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir med dette ikke rett på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, 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. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Selskapet har begrunnet kanselleringen med covid-19. Begrunnelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. 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 fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Klager krever refusjon av billetten, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1.

Norwegian har skrevet i sitt tilsvaret at billettene (4293 NOK) ble refundert den 29. mai 2020. Klager har imidlertid opplyst til nemnda at hun per 27. oktober 2020 ikke har mottatt noe refusjon.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004. Klager opplyser at hun ikke har mottatt noe refusjon til tross for flyselskapets tilsvaret. Nemnda anbefaler Norwegian å sjekke opp om refusjonen er gjort til reisebyrået eller direkte til klager. Dersom refusjonen har blitt gjort til reisebyrået anbefaler nemnda at Norwegian refunderer direkte til klager og fremsetter regresskrav mot Bravofly. Dersom Norwegian mener beløpet er refundert direkte til klager anbefaler nemnda at Norwegian sender en bekreftelse på bankoverføringen til klager.

Det fremgår av klagers dokumentasjon at kostnaden på billetten var 485,73 euro. Dersom deler av beløpet ikke er en del av flybillettene, men beløp trukket fra Bravofly separat, anbefaler nemnda at Bravofly refunderer det resterende beløpet til klager. Bravofly ikke har inngitt tilsvaret til nemnda, og dermed ikke anført noen berettigelse til å holde tilbake det eventuelt resterende beløpet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers flybilletter direkte til klager dersom dette ikke allerede er gjort. Videre anbefaler nemnda at Bravofly

refunderer eventuelt resterende beløp - som eventuelt ikke inngår i billettprisen til Norwegian - til klager.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)