

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2020-03307

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge skulle reise med D85325 fra Oslo til Alicante den 4. juli 2020, men flyvningen ble kansellert på avreisedagen som følge av Covid-19. Klager krever at Norwegian refunderer billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Nemnda treffer vedtak på bakgrunn av det som tidligere har fremkommet i saken jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har anført at Norwegian kansellerte flyvningen på avreisedatoen. Norwegian har, til klager, erkjent at flyvningen ble kansellert, men påstått at klager kansellerte flyvningen før Norwegian kansellerte. Norwegian har imidlertid ikke lagt frem noe dokumentasjon som sannsynliggjør påstanden om at klager selv kansellerte.

På bakgrunn av opplysningene som fremkommer i saken legger nemnda til grunn at reisen ble kansellert av Norwegian på avreisedagen.

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. I dette tilfellet har klager opplyst at det ble gitt beskjed om kanselleringen avreisedagen, den 4. juli 2020.

Norwegian har ikke godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter, og klager har derfor krav på standarderstatning.

Ved kansellering skal passasjerene gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager krever refusjon av billettene, noe klager har krav på etter forordningens artikkel 8 nr. 1.

Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

Refusjonssummen vil være maksimalt 5 % av prisen passasjerene har betalt for reisen, og kun en mindre (og hittil ukjent) del av dette vil bli utbetalt i kontanter.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager i henhold til rekonstruksjonsplanen.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)