

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02594

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Trondheim (DY775) til Oslo med avreise den 20. mars 2020 og retur den 25. mars, men den 19. mars fikk klager beskjed om at flyvningen ble kansellert.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billett kostnadene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav om refusjon av billetten for flyvning med DY775 fra Trondheim til Oslo den 20. mars 2020. Flyvningen ble ikke kansellert og ble betjent i henhold til planlagt avgang. Norwegian viser her til vedlagt Movement Log.

Klager kansellerte ikke flyvningen, men møtte ikke opp og benyttet seg dermed ikke av bestilt billett. Norwegian viser til EU kommisjonens fortolknings retningslinjer for EU forordning 261/2004 vedrørende covid-19, som sier:

«EU:s förordningar om resenärers/passagerares rättigheter tar inte upp situationer där resenärer/passagerare inte kan resa eller på eget initiativ vill ställa in en resa. Huruvida en resenär/passagerare återbetalas i sådana fall beror på typen av biljett (återbetalningsbar, möjlighet till ombokning) enligt transportörens villkor.»

Da klagers flyvninger ikke var påvirket av kansellering/forsinkelse, har klager ikke krav på refusjon i henhold EU forordning 261/2004. Det vil i dette tilfellet være selskapets vilkår som avgjør hvorvidt klagers billett er refunderbar.

Alle passasjerer må under kjøpsprosessen bekrefte og ha lest og akseptert selskapets generelle vilkår for befordring. Artikkel 6.3.3 slår fast at hvorvidt billetten er refunderbar vil avgjøres av Norwegian billettregler, vennligst se overnevnte artikkel: «6.3.3 Bestillinger

må kanselleres i henhold til gjeldende Billettregler. Billettreglene vil avgjøre hvorvidt Prisen er refunderbar. Refusjon vil bli gitt i samsvar med Artikkel 12»

Klager hadde billett av typen «LowFare», som ifølge selskapets vilkår kun kan avbestilles mot refusjon innen 4 timer etter kjøp. Billetten vil dermed ikke være refunderbar. Klager krever også refusjon for flyvning DY760 25.03.2020. Flyvningen ble kansellert som en konsekvens av pandemien COVID-19, og klager ble tilbudt ombooking til flyvning 40 minutter innen planlagt avgang.

Norwegian imøtekommer klagers krav om refusjon av DY760 25. mars 2020 og refusjonen har blitt utbetalt til betalingskort brukt ved kjøp.

Klagerne har ikke fremmet krav om standarderstatning etter forordning (EF) nr. 261/2004. Norwegian gjør likevel oppmerksom på at kanselleringen skyldtes COVID-19 pandemien, og at dette er en «ekstraordinær omstendighet» etter forordningens artikkel 5 punkt 3. Kanselleringen gir følgelig ikke grunnlag for standardkompensasjon.

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. Dette vurderer nemnda av eget initiativ.

Norwegian har opplyst at kanselleringen av flyvningen den 25. mars 2020 skyldtes den pågående Covid-19-pandemien. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner dette sannsynliggjort da dette var i den tidsperioden hvor de strengeste pandemi-tiltakene ble iverksatt. Etter nemndas syn er kansellering på grunn av Covid-19-pandemien ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak. Klager har derfor ikke har krav på standardkompensasjon.

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. Forklaringen fra selskapet er imidlertid generell, og det er ikke fremlagt konkret 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 har fremmet krav om refusjon av billettene grunnet kansellering. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at DY775 fra Trondheim til Oslo, med avgang 20. mars 2020 gikk til planlagt rutetid. Norwegian har refundert billetten for den kansellerte

returreisen. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av billetten til avgangen som gikk som planlagt. Klager har ikke dokumentert at han krevde refusjon av avgangen før 20. mars 2020 eller informert flyselskapet om at han ikke ville benytte seg av denne som følge av at returreisen ble kansellert.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billetten til en avgang som ikke var kansellert.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)