

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00787

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter hos Mytrip med Norwegian t/r Oslo - Pula for reise 26. juli 2020. Den 7. juni ble klager informert om at flyvningene var kansellert. Klager har flere ganger vært i kontakt med Mytrip, men reisebyrået mottar ingen refusjon fra flyselskapet. I juni 2021 mottok klager en epost fra Norwegian hvor flyselskapet tilbyr kun kroner 582,60 i refusjon. Eposten fra Norwegian er noe uforståelig, og det vises til en "Dividende portal" som klager kan logge seg inn på for å motta beløpet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av flybillettene, kroner 11 652.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Klagers flyvninger ble kansellerte som følge av covid-19 pandemien. Mytrip har sendt refusjonssøknad til Norwegian, uten at flyselskapet har svart på denne.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

"Dividend portal:

Dette er en online portal for kreditorer av Norwegian som har rett til å motta utbytte som fullstendig og endelig oppgjør av slike kreditorers opprinnelige krav som en del av omstillingsprosessene for Norwegian Air Shuttle ASA."

Flyselskapet ber deretter klager logge inn på portalen for å motta sin rettmessige sum på kroner 582,60.

### **Nemnda bemerker**

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Pula ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. Reisen er kjøpt via et reisebyrå. Det er imidlertid flyselskapet, og i dette tilfellet Norwegian, som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Klager har i utgangspunktet krav på refusjon av billettene fra Norwegian.

Norwegian har imidlertid 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. 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.

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.

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 Air Shuttle refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

