

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellerte flybilletter som følge av covid-19 pandemien.

Dato

30.03.2022

Saksnummer

2021-01757

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen fire personer, skulle reise med Norwegian fra San Francisco via London til Oslo den 27. mars 2020. Reisen ble bestilt gjennom Travellink. Klager mottok beskjed den 15. mars 2020 om at reisen var kansellert. Klager søkte refusjon fra Travellink, og fikk beskjed om at de ikke kunne utbetale noe før de fikk refusjon fra Norwegian. Klager kontaktet Norwegian, og fikk svar den 2. november 2021. Det ble da informert om at klager ikke har krav på mer enn 5% av opprinnelig beløp, og at refusjon ville utbetales av Norwegian og ikke Travellink.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager krever pengene tilbake for booking N8ZYDQ, totalt 13,677.43 kroner. Klager har allerede fått sitt krav registrert 2 ganger i vår dividendeportal, en gang gjennom Travellink og en gang gjennom Multiconsult. Utbetalingen blir gjort i henhold til det valget klager foretar seg i portalen, og klager har ikke foretatt et valg. (Viser til vedlegg).

Norwegian er rettslig bundet av rekonstruksjonsplanen som ble stadfestet ved Oslo byfogdembetes kjennelse 12. april 2021. Planen er også godkjent av irske domstoler, og medfører en forpliktelse for Norwegian til å følge planen. Dette innebærer at krav mot Norwegian som oppstod før 18. november 2020, ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av opprinnelig krav. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Videre har vi tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004. Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kanselleringer og forsinkelser etter forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 litra c) jf. artikkel 7 og Sturgeon-dommen. Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen eller forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 punkt 3, og artikkel 7. Klagers flyvninger ble kansellert på grunn av reiserestriksjoner forårsaket av covid-19 pandemien. Slike reiserestriksjoner er å regne som en ekstraordinær omstendighet etter forordningen, da spredningen av covid-19 og nedstengningen av flere land var uforutsett og ikke noe Norwegian hadde kontroll over. Da kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, har ikke klager krav på erstatning etter forordningen. Dersom nemnda kommer frem til at Norwegian er erstatningspliktig skal det kun utbetales dividende av EU kompensasjonen, i henhold til rekonstruksjonsplanen.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av billetter som følge av kansellering.

Nemnda har i flere avgjørelser vist til at Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og at Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen ble 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. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

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 viser til informasjon fra Norwegian, som gjelder denne konkrete saken, hvor det er opplyst at utbetaling ikke kan gjennomføres før klager har valgt ønsket måte for utbetaling for sitt krav. Klager vil få refusjon i tråd med rekonstruksjonsplanen når det er registrert et valg i dividendeportalen. Dette må klager selv håndtere, det er ikke noe nemnda kan påvirke.

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 den 15. mars 2020, under to uker før avreise.

Norwegian har opplyst til nemnda at kanselleringen i mars 2020 var på grunn av reiserestriksjoner forårsaket av covid-19 pandemien. Nemnda mener at denne kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og at klager ikke har krav på standarderstatning for denne flyvningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter i henhold til rekonstruksjonsplanen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)