

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

krav om full refusjon av billetter etter kansellering av ut- og innreise

Dato

19.08.2022

Saksnummer

2022-00733

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge på fem reisende (totalt seks passasjerer) skulle reise med Norwegian Air Shuttle fra Bergen til Las Palmas den 4. april 2020, med retur 11. april 2020. Reisen ble bestilt via reisebyrået, Mytrip. Både utreisen og returen ble kansellert av Norwegian og klager har fremsatt krav om full refusjon av billettene.

Klager har per i dag kun fått tilbakebetalt kroner 1014 av de totale billett kostnadene til kroner 32 362.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har inngitt følgende tilsvarende til nemnda:

Klager booket sin reise den 19. september 2019 for seks personer (fem voksne og ett spedbarn) fra Bergen til Gran Canaria og tilbake med flyselskapet Norwegian Air Shuttle. På grunn av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19 innstilte flyselskapet klagers reise, både tur-retur.

Under bookingen er klagers betaling umiddelbart blitt formidlet til Norwegian i linje med Mytrips reisevilkår. Reisebyrået har, på vegne av klager, søkt om full refusjon fra Norwegian på grunn av de kansellerte flyvningene. Dessverre har flyselskapet gjennomgått en domstolsovervåket rekonstruksjon under pandemien, hvilket innebærer at flyselskapet kun gjennomfører en tilbakebetaling på fem prosent av billettens verdi.

Mytrip har gjennomført tilbakebetaling av de beløp som er mottatt i betalingsretur fra flyselskapet til klager på kroner 1576,48. Dette beløpet ble betalt klager den 13. april 2022.

Mytrip kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon da tilbakebetalingen allerede er gjort i henhold til flyselskapets policy.

Norwegian Air Shuttle har inngitt følgende tilsvarende til nemnda:
Flyselskapet viser til krav om refusjon av booking Q5AGKI.

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.

Det vises til vedlagt dokumentasjon fra:

- Oslo byfogdembetes kjennelse 12. april 2021
- Schemen (rekonstruksjonsplanen)
- Avgjørelse fra The High Court i Irland

Det følger av definisjonene i rekonstruksjonsplanen at krav («Claim») forstås som ethvert krav som enhver kreditor hadde mot Norwegian på begjæringsdato («Petition Date»), som var 18. november 2020.

Dette medfører at alle uoppgjorte krav etter EF nr. 261/2004 artikkel 7 som oppsto før 18. november skal inngå i oppsamlingen av krav, og anses oppgjort ved tildeling av dividende i tråd med Rekonstruksjonsplanen.

Da klagers hovedkrav oppsto før begjæringsdatoen, er det ikke tvilsomt at det skal tildeles dividende av kravet i henhold til Rekonstruksjonsplanen. Klagers krav har blitt registrert i dividendeportalen, og klager har fått utbetalt en dividende av sitt krav. Dette fremgår også av klagen.

Videre har Norwegian tatt stilling til om klager kan ha rett på standardkompensasjon etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter.

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.

Klager flyvning ble kansellert på grunn av reiserestriksjoner forårsaket av spredningen av Covid-19 pandemien i april 2020. 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. Det var ingen rimelige tiltak Norwegian kunne gjennomført for å forhindre kanselleringen av klagers flyvning. Norwegian anser pandemien som en ekstraordinær omstendighet av så stort omfang, at rimelige tiltak ikke kunne iverksettes, for å unngå forsinkelser og kanselleringer på vårt rutenett. På grunn av massiv og rask spredning

av viruset satte nær alle land i verden inn reisebegrensninger, både for inn- og utreiser. Situasjonen var så uoversiktlig, med stadige endringer, med pålagte restriksjoner, at planlegging og tilrettelegging av rutenettet, var ekstremt vanskelig. Alternativer med omruting andre selskap, var så å si umulig, da alle flyselskap var berørt av pandemien.

Etter 12. mars, og videre utover 2020, ble omfanget større og større når det gjaldt konsekvensene etter nedstenging av samfunnet. Nedstengingen og restriksjonene som ble innført, lammet flytrafikken, og la en stor byrde på flyselskapene økonomisk. Situasjonen ble ikke mer oversiktlig jo lenger ut i pandemien man kom, da stadig flere land ble rammet, med påfølgende nasjonale og internasjonale restriksjoner, som ikke nødvendigvis var samstemte. Man kan argumentere sterkt mot at påfølgende kanselleringer skyldtes «kommersielle årsaker» i normal forstand, når rett til standarderstatning ref. art. 7 skal vurderes. Tiltak som å operere alle avganger som normalt, selv med tomme fly og innreiserestriksjoner, vil være ansett som urimelig av samfunnsmessige årsaker, men også av økonomiske årsaker, da det ville med sikkerhet ha ført til konkurser, og at flyselskapene måtte stenge driften helt, innen kort tid.

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.

Nemnda bemerker

Klager krever full refusjon av billetter grunnet kansellering av flyselskapet.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. I dette tilfellet har Norwegian forklart at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien og reiserestriksjonene knyttet til denne. På bakgrunn av tidspunktet for flyvningen og tidspunktet for pandemiens utbrudd mener nemnda at det er sannsynlig at kanselleringen skyldtes pandemien, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda mener derfor at klager ikke har rett på standarderstatning. Dette er heller ikke fremsatt som krav i saken.

Ved kansellering av flyselskapet har passasjerer rett på valget mellom refusjon av billettene eller omruting, jf. forordningen artikkel 5 og 8.

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. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Nemnda har forståelse for at klager kan oppleve situasjonen som frustrerende, men kan ikke se at klager har fått tilbakebetalt mindre enn det han har krav på i dette tilfellet. Det legges til grunn at klager har fått refundert 5% av billettprisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)