

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering, samt forsinkelsesrenter og forsinkelsesrenter på allerede utbetalt beløp. Covid-19.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03168

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes følge hadde bestilt en tur-returreise mellom Oslo og Spania. Utreisen var med DY1718 fra Oslo til Madrid 9. juli 2020, mens hjemreisen var med D85022 fra Malaga til Oslo den 30. juli 2020.

Den 8. juni 2020 fikk de beskjed om at utreisen var kansellert. Klager tok kontakt med Norwegians kundeservice, som ga beskjed om de ville få refusjon for den kansellerte reisen, og dersom de ønsket refusjon for hjemreisen måtte de selv avbestille returen fra Malaga til Oslo. Ifølge kundeservice var det tilstrekkelig at klager, i det innsendte klageskjemaet, henviste til utreisen som ble kansellert av Norwegian. Den som behandlet kravet ville da se at klagers avbestilling var linket til Norwegians kansellering, og følgelig innvilge refusjon av både ut-og hjemreisen. Klager opplevde covid-19 situasjonen i Spania som uklar på dette tidspunktet og fulgte Norwegians råd om å avbestille hjemreisen med D85022 fra Malaga til Oslo den 30. juli 2020.

Senere den sommeren ble Spania klassifisert som grønt land og klager med partner bestilte nye billetter fra 19. juli til 2. august. De nye billettene med Norwegian hadde en totalpris på 9753 kroner, til forskjell fra de opprinnelige billettene til 7702 kroner.

Den 21. september fikk klager tilbakebetalt 2505 kroner for utreisen som ble kansellert av Norwegian, men de fikk avslag på refusjon av retur-billetten med den begrunnelse at klager selv hadde avbestilt billetten.

Klager krever at Norwegian refunderer 5197 kroner for billettene til returreisen, samt at det betales forsinkelsesrenter på beløpet - både for tur og retur-billettene iht. forsinkelsesrenteloven.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke avgitt kommentar til nemnda.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at DY1718 fra Oslo til Madrid 9. juli 2020 ble kansellert.

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 fikk klager beskjed om kanselleringen den 8. juni og altså mer enn to uker før avgang. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning.

Klager krever refusjon av returbillettene til 5197 kroner som ble kansellert etter råd fra Norwegians kundeservice.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger derfor klagers versjon til grunn, altså at klager ble rådet til å kansellere hjemreisen selv.

Etter nemndas syn har Norwegian ved å gi klager dette rådet, optrådt uaktsomt.

Utreisen, Oslo - Madrid den 9. juli, hadde bookingnummer PR57SR. Hjemreisen, Malaga - Oslo den 30. juli, hadde bookingnummer PQRTMA.

Det var altså bestilt separate billetter, og kanselleringen av utreisen hadde derfor ingen direkte konsekvenser for hjemreisen. Rådet klager fikk av Norwegian var feil, og førte til at klager kansellerte en hjemreise hun kunne benytte seg av.

Klager er påført et økonomisk tap tilsvarende 5197 kroner.

Klager har også krevd forsinkelsesrenter. Det følger av forsinkelsesrenteloven § 2 at klager har krav på forsinkelsesrenter fra 30 dager etter påkrav. Påkrav ble sendt den 9. juni 2020, og forsinkelsesrenter løper derfor fra 9. juli 2020. Forsinkelsesrenter skal betales på hele beløpet 7702 kroner. Nemnda anbefaler at Norwegian også utbetaler forsinkelsesrente på kravene regnet 9. juli 2020.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 5197 kroner til klager. I tillegg anbefaler nemnda at Norwegian utbetaler forsinkelsesrente til klager fra 9. juli 2020.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)