

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Anført at det ikke ble gitt beskjed om kansellering.

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-03142

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer hadde bestilt en reise med DY1170 fra Oslo til Reykjavik den 29. mars 2020. De betalte 1 588 kroner for billettene. Klager anfører at hun om morgenen den 28. mars 2020 ringte til Norwegian, siden hun ikke kunne se flyet på listen over avganger dagen etter. Hun fikk da beskjed om at flyvningen var blitt kansellert. Klager anfører at hun ikke hadde fått beskjed om dette. Hun ble tilbudt nye billetter i mai, men dette var ikke aktuelt, da hun og familien skulle flytte til Island og ikke hadde noe sted å bo i mellomtiden. Klagers mann kontaktet Utenriksdepartementet for råd, og fikk oppgitt at den sikreste måten å komme seg til Island på var med British Airways via London. De kjøpte derfor nye billetter, som var svært dyre (14 753 kroner). Klager anfører at dersom de hadde fått vite om kanselleringen på et tidligere tidspunkt, kunne de ha kjøpt vesentlig billigere billetter på forhånd.

Klager krever refusjon av mellomlegget til de nye billettene pålydende 13 165 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har på tross av oppfordring og utsatt svarfrist ikke inngitt tilsvar i saken.

Overfor klager har Norwegian oppgitt at DY1170 ble kansellert på grunn av reiserestriksjonene som følge av covid-19-pandemien. Norwegian har avvist kravet om dekning av utgiftene til nye billetter, med anførsel om at selskapet ikke er ansvarlig for disse utgiftene.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysninger til grunn at DY1170 fra Oslo til Reykjavik den 29. mars 2020 ble kansellert av flyselskapet, og at klager ikke fikk beskjed om dette før dagen før avgang.

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 overfor klager at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien og reiserestriksjonene knyttet til denne. På bakgrunn av tidspunktet for flyvningen og tidspunktet for pandemiens utbrudd mener nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, at det er sannsynlig at kanselleringen skyldtes pandemien, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet. Nemndas flertall mener derfor at klager ikke har rett på standarderstatning.

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. Selskapet har imidlertid kun opplyst til klager at kanselleringen skyldtes Covid-19, 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.

Uavhengig av retten til standarderstatning har passasjerer rett til å få valget mellom omruting snarest mulig og refusjon når flyvningen blir kansellert, jf. artikkel 8 nummer 1. Klager har oppgitt at hun kun fikk tilbud om en ny flyvning i mai. Dette kan ikke anses å være tilstrekkelig omruting i henhold til forordningen. Nemnda mener derfor at flyselskapet må dekke mellomlegget til de nye billettene som klager kjøpte for å omrute seg selv og medpassasjerene.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremkommer ovenfor.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer 13 165 kroner til klager.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

