

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise som følge av covid-19.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2020-03538

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med Norwegian for en reise fra Oslo til Fort Lauderdale den 14. mars 2020. Reisen ble kansellert av flyselskapet som følge av covid-19 pandemien. Klager søkte om refusjon av billettprisen og den 23. juli 2020 fikk hun svar fra Norwegian om at NOK 11220 var refundert til klagers Mastercard som hun hadde betalt billettene med. Klager har kun mottatt kr. 2391,94 som er beløpet for to navneendringsgebyr.

Klager krever hele billettprisen refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Nemnda legger til grunn, i tråd med klagers påstand, at kanselleringen skyldtes covid-19. Nemnda mener i dette tilfellet at flyvningen ble kansellert som følge av en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Ved kansellering har passasjerer rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende

transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har bedt om refusjon og fått skriftlig bekreftelse fra Norwegian om at beløpet er overført til klagers kredittkort. Klager hevder at hun kun har mottatt refusjon for navneendringsgebyr. Under saksbehandlingen i Transportklagenemnda er Norwegian blitt bedt om å legge frem dokumentasjon for at refusjonen er skjedd til klagers kredittkort, men Norwegian har unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger klagers versjon til grunn og anbefaler på bakgrunn av den at klager i utgangspunktet krav på refusjon av billettprisen på NOK 11220 fratrasket navneendringsgebyret som er refundert.

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

For krav oppstått før 18. november 2020, som klagers krav, anbefaler nemnda at Norwegian refunderer klager i henhold til rekonstruksjonsplanen.

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.

Klager har betalt med Mastercard. Klager kan eventuelt fremme reklamasjon mot kortutsteder for refusjon av restbeløpet.

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)

Maricor Maglasang (American Express Travel)